NetSupport

NetSupport Manager

Mac Handbuch – Version 12.00

Handbuch COPYRIGHT (C) 2017 NetSupport Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Alle Informationen dieses Dokuments können sich jederzeit ohne weitere Ankündigung ändern. NetSupport Ltd. behält sich auch das Recht vor, dieses Dokument jederzeit zu überarbeiten oder zu ändern, ohne deshalb verpflichtet zu sein, irgendwelche Personen von solchen Änderungen oder Überarbeitungen zu unterrichten.

Die Software, die in diesem Dokument beschrieben ist, wurde unter Lizenzvereinbarung zur Verfügung gestellt. Sie ist durch internationale Copyright-Gesetze geschützt. Sie dürfen von dieser Software ausschließlich eine Backup-/Arbeitskopie anfertigen und diese nur gemäß der Beschreibung in der Lizenzvereinbarung verwenden.

Jede implizierte Garantie, einschließlich von Garantien für die Verkäuflichkeit oder den Einsatz der Software für einen bestimmten Zweck, ist limitiert und in der Lizenzvereinbarung entsprechend ausgewiesen.

Programm COPYRIGHT (C) 1991-2017 NetSupport Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Warenzeichen
NetSupport ist ein eingetragenes Warenzeichen von NetSupport Ltd. NetSupport Manager ist ein unabhängig hergestelltes Softwareprogramm, das von Apple, Inc. weder autorisiert, gefördert, unterstützt oder auf eine andere Weise genehmigt wurde.

Alle Produktbilder und Firmennamen von Drittparteien dienen nur Identifikationszwecken und es kann sich dabei um Warenzeichen für ihre jeweiligen Eigentümer handeln.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Dies ist eine rechtliche Vereinbarung zwischen Ihnen und der Firma NetSupport Ltd. Vertreten durch die Firma PCI Software GmbH. Wenn Sie den Botton Einverstanden klicken erkennen Sie die nachfolgende Lizenzvereinbarung an.

LAUFZEIT: Vorbehaltlich der Kündigung unter nachfolgender Kündigungsklausel ist die Lizenzdauer unbeschränkt.

LIZENZ-ERTEILUNG: Vorbehaltlich Zahlung der geltenden Lizenzgebühren und Ihrer rfüllung der Bedingungen dieses Vertrags erteilt NetSupport Ltd Ihnen hiermit das nicht-exklusive, nicht-übertragbare Recht, eine Kopie der angegebenen Version der von Ihnen gekauften Software zu benutzen.

BENUTZUNG: Die Software ist für die Volumennutzungsbedingungen lizenziert, die in der dafür geltenden Auftragsbestätigung, der Produktrechnung, dem Lizenzzertifikat oder der Produktverpackung angegeben sind. Sie können soviele Kopien der Software auf der Anzahl der Geräte anfertigen, installieren und benutzen, wie die Bedingungen vorgeben. Sie müssen einen angemessenen Mechanismus einsetzen, um sicherzustellen, dass die Anzahl der Geräte, auf denen die Software installiert worden ist, die Anzahl der von Ihnen beschafften Lizenzen nicht überschreitet.

SERVER-Benutzung: In dem Ausmaß, in dem dies in der dafür geltenden Auftragsbestätigung, Produktrechnung, Produktverpackung oder dem Lizenzzertifikat angegeben ist, können Sie die Software auf einem Gerät oder einem Server innerhalb einer Mehrbenutzer- oder Netzwerk-Umgebung benutzen ("Server-Benutzung"). Für jedes Gerät bzw. für jeden Arbeitsplatz, der irgendwann eine Verbindung mit der Software herstellen kann, ist eine separate Lizenz erforderlich, unabhängig davon, ob diese lizenzierten Geräte oder Plätze gleichzeitig eine Verbindung mit der Software haben oder die Software zu irgendeinem bestimmten Zeitpunkt tatsächlich benutzen. Ihre Nutzung der Software oder Hardware, die die Anzahl der Geräte oder Plätze reduziert, die direkt oder gleichzeitig mit der Software verbunden sind oder diese benutzen (z.B. "Multiplexing" oder "Pooling" Software oder Hardware) verringert nicht die Anzahl der erforderlichen Lizenzen. Genau gesagt muss die Anzahl Ihrer Lizenzen gleich der Anzahl der separaten Inputs an die Multiplexing- oder Pooling-Software bzw. das Hardware-"Front-End" sein). Wenn die Anzahl der Geräte oder Arbeitsplätze, die eine Verbindung mit der Software herstellen kann, die Anzahl der von Ihnen beschafften Lizenzen überschreitet, müssen Sie einen angemessenen Mechanismus einsetzen, der sicherstellt, dass Ihre Nutzung der Software die auf der von Ihnen beschafften Lizenz angegebenen Nutzungsgrenzen nicht überschreitet.

COPYRIGHT: Diese Software ist von internationalen Urheberrechtsgesetzen geschützt. Sie dürfen sie nur zur Sicherung kopieren. Die Software ist an Sie lizensiert, aber nicht verkauft.

EINSCHRÄNKUNGEN: Weder Sie noch ein beliebiger Weiterverkäufer darf diese Software vermieten, leasen, lizensierte Kopien davon [zur Ansicht] verkaufen, oder auf eine andere Weise die Rechte zur Verwendung dieser Software an eine Drittperson übertragen. Sie haben allerdings das Recht, Ihre Originalkopie zu verkaufen oder verschenken, vorausgesetzt dass Sie selbst keine Kopien davon behalten. Die Software darf weder geändert, zerlegt oder zurückentwickelt werden, ohne dazu vorher die schriftliche Genehmigung von NetSupport Ltd einzuholen.

BESCHRÄNKTE GARANTIE: NetSupport Ltd garantiert im Wesentlichen die Leistung der Software in Übereinstimmung mit den Begleitdokumenten für eine Dauer von neunzig (90) Tagen ab Verkaufsdatum. Die gesamte Haftbarkeit von NetSupport und Ihr ausschließliches Rechtsmittel ist entweder a) der Ersatz der fehlerhaften Software oder b) die Rückerstattung des gezahlten Preises. Das Rechtsmittel darf von NetSupport gewählt werden und unterliegt dem Beweis, dass das Produkt bei einer bevollmächtigten Stelle gekauft wurde.

Alle stillschweigenden Garantien, einschließlich von Qualitätsgarantien oder Garantien zur Eignung für einen bestimmten Zweck, sind auf die Bedingungen der ausdrücklichen Garantien beschränkt. NetSupport Ltd. ist auf keinen Fall haftbar für den Verlust von Gewinn, Daten oder Informationen beliebiger Art. Ferner übernimmt es auch keinerlei Haftung für spezielle, nebenher oder als Folge entstandene, indirekte oder andere ähnliche Schäden, die auf eine Verletzung des Garantievertrags oder die Verwendung der Software trotz Benachrichtigung über die Möglichkeit solcher Schäden zurückzuführen sind. In einigen Ländern ist die Einschränkung oder der Ausschluss von nebenher oder als Folge entstandenen Schäden nicht gestattet, d. h. dass sich obige Einschränkung oder Ausschluss u. U. nicht auf Sie bezieht. Die Garantie beeinträchtigt Ihre gesetzlich verankerten Rechte nicht, und Sie haben u. U. zusätzliche Rechte, die sich von Land zu Land unterscheiden. Auf jeden Fall geht die maximale Haftbarkeit von NetSupport nicht über den vom Endbenutzer/Lizenzinhaber bezahlten Preis hinaus.

KÜNDIGUNG: Sie können diese Lizenz und diesen Vertrag jederzeit kündigen, indem Sie das Programm und seine Dokumentation, zusammen mit allen Kopien in beliebiger Form, zerstören.

NetSupport Ltd. kann diese Lizenz sofort durch eine schriftliche Benachrichtigung an Sie kündigen, wenn Sie eine Bedingung dieser Lizenz ernsthaft verletzen und (im Falle einer Verletzung, die sich korrigieren lässt) innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer diesbezüglichen schriftlichen Aufforderung durch NetSupport Ltd. die Verletzung nicht korrigiert haben (eine solche Aufforderung muss Sie über die Kündigungsabsicht von NetSupport in Kenntnis setzen). Nach der Kündigung müssen Sie das Original und sämtliche Kopien der Software zerstören oder an NetSupport Ltd zurückgeben und es NetSupport Ltd schriftlich bestätigen, dass dies getan wurde.

SUPPORT: Wenn bei der Installation der Software Probleme auftreten, müssen Sie sich zunächst einmal an Ihren Lieferanten wenden. Sie können separat Support und Wartung kaufen, was auch die Lieferung von Erweiterungen und Upgrades mit einschließt.

GELTENDES GESETZ: Dieser Vertrag unterliegt dem englischen Gesetz.

Inhaltsverzeichnis

Willkommen bei NetSupport Manager 9
Verwendete Konventionen 10
Verwendete Terminologie 10

Info zu NetSupport 12

Funktionen 13

Installation 17

Systemanforderungen 18
Starten der Installation 19
Setuptyp auswählen 20
Installation eines NetSupport Clients unter Linux-Plattformen 22
Installation und Konfiguration von NetSupport Manager auf Google Chrome OS Geräten 23
NetSupport Manager Control für iOS und Android 26

Verwendung der Controlfunktionen 27

Starten des NetSupport Controls 28
Das Controlfenster 29
Anpassen der Symbolleiste 32
Anpassen der Symbolleiste 32
Die Schaltflächen der NetSupport Manager Control-Symbolleiste 34
Das Controlfenster – Strukturansicht 37
Das Controlfenster – Listenansicht 40
Suchen von Clients auf dem Netzwerk 42
Verbindungsherstellung zu Clients 44
Verbindung mit einem Control über PIN Connect 45
Schnellverbindung 46
Verbindungsherstellung zu Clients unter verschiedenen Protokollen 47
Konfiguration des NetSupport Controls zum Durchsuchen von Teilnetzen 48
Verbindung mit Clients/Controls über einen NetSupport Gateway 50
Verbindungsherstellung über Firewalls und Proxy Server 55
Verbindungstrennung von einem Client 57
Verbindungstrennung von allen Clients 57
Automatische Client Anmeldung 58
Strommanagement 59
Einschalten eines Clients 59
Ausschalten eines Clients 60
Neustart oder Abmelden von Clients 61
Senden von Strg+Alt+Entf 63
Betrachten 64
Das Betrachtungsfenster 64
Betrachten eines Clients 66
Ansichtsmodi 67
Oder 67
Gleichzeitiges Betrachten von mehreren Clientbildschirmen 68

Den Clientbildschirm während des Betrachtens dunkel schalten 68
Modus 'Anpassen' 69
Betrachtungsfenster einstellen 69
Miniaturansicht / Monitormodus 71
Einteilung von Clients in der Listenansicht 73
Starten von Anwendungen auf Clientarbeitsstationen 74
Zeigen des Controlbildschirms auf Clientbildschirmen 78
Zeigen eines Clientbildschirms auf mehreren Clientbildschirmen 81
Wiedergabedateien verwenden 82
Lokale Aktivitäten aufzeichnen 82
Aufzeichnen von Wiedergabedateien auf Client PCs 83
Ansehen von Wiedergabedateien 84
Zeigen von Wiedergabedateien an Clients 85
Dateitransfer 86
Das Dateitransferfenster 86
Kopieren von Dateien und Verzeichnissen 87
Übertragung von Dateien zwischen Clients 89
Löschen von Dateien und Verzeichnissen 89
Erstellen von Verzeichnissen 90
Umbenennen von Dateien 90
Änderung von Dateiattributen 90
Synchronisieren von Verzeichnissen 91
Anwenden eines Filters auf die Dateien in der Listenansicht 92
Ändern des Betrachtungsformats im Dateitransferfenster 93
Ändern der Sortierreihenfolgen in einem Dateitransferfenster 94
Dateiverteilung 96
Das Dateiverteilungsfenster 96
Verteilen von Dateien an Clientarbeitsstationen 98
Datei-Manager 100
Das Fenster "Datei-Manager" 100
Verwaltung von Dateien auf der Controlarbeitsstation 101
Control/Client-Dialogsitzungen 103
Das Dialogfenster 105
Dialogsitzungen deaktivieren 107
Senden von Nachrichten an Clients 109
Umgang mit Hilfeanfragen 110
Entfernte Zwischenablage 111
Entfernte Befehlseingabeaufforderung 113

Verwendung der Funktionen des NetSupport Manager Client 115

Das Clienthauptfenster 116
Clientverbindung 117
Verbindungstrennung von einer Control-arbeitsstation 118
Auslösen einer Hilfeanfrage 118

Dialog mit einem Control ... 119
Empfang von Nachrichten von einem Control ... 119

Konfiguration von Clientarbeitsstationen ... 120

Konnektivität ... 122
TCP/IP-Verbindung einstellen ... 122
HTTP-Verbindung einstellen ... 123
PIN-Server ... 124
Sicherheit ... 125
Benutzerprüfung ... 125
Zugriffsprivilegien ... 127
Benutzerbestätigung ... 129
Verbinden ... 131
Konfiguration schützen ... 133
Dateitransfer ... 134
Wiedergabedateien ... 135
Fernsteuerung ... 136
Betrachtungseinstellungen ... 136
Zeigen ... 137
Client-Schnittstelle ... 139
Clienteinstellungen ... 139
Benutzerdefinierbarer Text ... 141

Konfiguration von Controlarbeitsstationen ... 142

Konfiguration der Controlarbeitsstation ... 143
Anpassen der Clienteinstellungen für eine Controlsitzung ... 145
Allgemein Einstellungen ... 146
Konnektivität ... 147
TCP/IP-Verbindung einstellen ... 147
HTTP-Verbindung einstellen ... 149
Sicherheitsoptionen ... 150
Sicherheitseinstellungen ... 150
Ereignisprotokoll ... 152
Wiedergabedateien ... 153
Starteinstellungen ... 154
Fernsteuerungseinstellungen ... 156
Betrachtungseinstellungen ... 156
Control-Schnittstelle-Einstellungen ... 159
Schnittstelle-Einstellungen ... 159
Leere autom. Gruppen ausblenden ... 160
Funktionen ... 162
Dateitransfereinstellungen ... 164
Speicherort der Datei-Einstellungen ... 167

Verwaltung und Organisation von NetSupport Clients. 168

Hinzufügen eines neuen Clients ... 169
Löschen eines Clients ... 170

Umbenennen eines Clients ... 170
Einstellung von Clienteigenschaften ... 172
Erstellen einer Gruppe ... 173
Hinzufügen/Entfernen von Clients zu/aus einer Gruppe ... 174
Einstellung von Gruppeneigenschaften ... 175
Verwendung von NetSupport über das Internet ... 176

Technische Hinweise ... 177

Effektive Verwendung der Kompression ... 178
Entferntes Client Hardware- und Software-Inventar ... 179
Das Inventarfenster ... 181
Verstehen von IP-Adressen ... 185
Verwendung der Anweisungen in der Befehlszeile ... 187

Kommentare der Leser ... 189

Willkommen bei NetSupport Manager

Die Vielfalt der Plattformen und Protokolle prägt heute das Bild moderner Netzwerke, deren Möglichkeiten und Komplexität ständig zunimmt. Der schnelle und effiziente Support dieser IT-Infrastruktur stellt ständig neue Anforderungen an die eingesetzte Wartungssoftware.

Das ursprüngliche Ziel von PC-Management- und Fernwartungssoftware war es, bei PC-Problemen den klassischen Vor-Ort-Einsatz von Technikern überflüssig zu machen. Bereits die Umsetzung dieser Anforderung bedeutete nicht nur schnellere Reaktionszeiten, sondern auch eine permanentere und bessere Verfügbarkeit kritischer Anwendungssoftware.

Heute sind die Anforderungen wesentlich höher. Neben einer den jeweiligen Unternehmensanforderungen entsprechenden Skalierbarkeit, müssen moderne Desktop Management-Lösungen zahlreiche Aufgaben erfüllen, die bislang von vielen verschiedenen Programmen bewältigt wurden. Der Schwerpunkt liegt neben dem technischen Support zunehmend bei der Vereinfachung des Systemmanagements und der sicheren Betreuung zahlreicher verteilter Arbeitsplätze und mobiler Systeme.

Was ist NetSupport Manager?
Überwachung mehrerer Systeme mit einem einzigen Handgriff; direkte Fernunterstützung oder interaktives Training; Sammeln von Echtzeit-Inventarisierung und -Systemdaten: Mit NetSupport Manager können Sie Windows (einschließlich Windows 8), Mac und Linux Plattformen sowie Android und iOS Mobilgeräte von einer einzigen Konsole aus unterstützen.

Das Ganze ist selbstverständlich perfekt abgesichert, auch ohne zusätzliche Firewall, in Echtzeit über das interne Netzwerk, mobile Kommunikationssysteme oder das Internet und von einem einzigen Arbeitsplatz aus. Darüber hinaus ermöglicht die neue Version auch die dynamische Inventarisierung aller installierten Hardware und Software.

Dank bidirektionaler Audio-Unterstützung und der Möglichkeit, den Inhalt des Operator-Bildschirms in Echtzeit einer beliebigen Zahl von Client-Systemen darzustellen, bietet sich NetSupport Manager auch als ideales Schulungswerkzeug an.

Verwendete Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden logischen und leicht verständlichen Konventionen verwendet: -

- Schrittweise Anleitungen, die in der richtigen Reihenfolge auszuführen sind, erscheinen als numerierte Abschnitte mit der klaren Überschrift 'Methode'.
- Da es zur Durchführung einer Aufgabe oft mehr als eine Methode gibt, sind auch mit "Oder" eingeleitete Alternativen aufgeführt.
- Weitere Tipps und Erklärungen zu diesen Anweisungen finden Sie unter der Überschrift ‘Hinweise’.
- Individuelle Objekte in Menübefehlen stehen in geschweiften Klammern und folgen in logischer Reihenfolge aufeinander, z. B.: {Clients} {Broadcast}.

Verwendete Terminologie

Control	Das ‘Control’ ist die Arbeitsstation bzw. das Gerät, mit dem dem Client etwas gezeigt wird oder mit dem der Client betrachtet/gesteuert wird. Es wird manchmal als Viewer bezeichnet.
Client	Der ‘Client’ ist die Arbeitsstation bzw. das Gerät, an das gezeigt oder das betrachtet/gesteuert wird. Er wird manchmal als Host bezeichnet.
Verfügbarer Client	Wenn das NetSupport Client-Programm auf einer Arbeitsstation installiert ist, wird diese zur Verbindung mit einem Control verfügbar.
Bekannte Clients	Nachdem nach allen verfügbaren Clients gesucht wurden, speichert NetSupport Manager eine Liste von Clients in der Baumansicht im Ordner „Alle Computer“.
Verbundener Client	Alle verfügbaren Clients oder Clientgruppen können zur gleichzeitigen Verbindung ausgewählt werden. Ein Control kann nur Clients, mit denen er verbunden ist, fernsteuern.
Ausgewählter Client	Ein Client oder eine Gruppe verbundener Clients lässt sich vom Control auswählen. Der Control kann dann verschiedene Funktionen wie “Betrachten”, “Zeigen”, “Nachricht”, usw.

ausführen. Ein Control kann zwischen mehreren Clients umschalten, d. h. dass er sie nacheinander zum ausgewählten Client macht.

Info zu NetSupport

In diesem Kapitel…

Hier werden die Hauptfeatures und Vorteile von NetSupport Manager vorgestellt.

Funktionen

NetSupport Manager beinhaltet viele Funktionen für Unterricht, Unterstützung, Anzeige und Verwaltung von Clients.

Umfassende Netzwerkfunktionen

- Durchsuchen und Suchen von und Verbinden mit NetSupport-verwalteten Systemen in Ihrem gesamten Netzwerk.
- Datentransfer über TCP/IP oder das HTTP-Protokoll.
- Kommunikation über LAN, WAN, Internet, GPRS, 3G oder drahtlose Anbindungen.

Fernsteuerung

Beobachten, Teilen oder Übernehmen des Benutzers (Bildschirm und Tastatur/Maus), unabhängig von Farbtiefe, Auflösung, Netzwerkprotokoll oder Betriebssystem auf beiden Seiten. Ideal für On-Line Unterstützung.

Monitormodus

Der Überwachungsmodus von NetSupport Manager stellt die aktuellen Bildschirminhalte aller angeschlossenen Client-Systeme als Thumbnails dar – selbstverständlich frei skalierbar und mit einstellbarem Update-Intervall.

Automatisches Gruppieren aller angeschlossenen Systeme

Sämtliche angeschlossenen Rechner lassen sich innerhalb einer speziellen Baumstrukturansicht automatisch nach vordefinierten Kriterien wie Betriebssystemen oder Systemfamilien sortieren und anzeigen. So ist es beispielsweise möglich, alle auf Basis einer bestimmten Windows-Version oder Linux-Distribution laufenden Systeme zu finden, eine wertvolle Hilfe bei der Planung und Durchführung von Systemupgrades oder der Umstellung auf neue Technologien.

Zeigen

Anzeige des Control-Bildschirms auf einzelnen oder mehreren Client-Bildschirmen oder Anzeige von ausgewählten Client-Bildschirmen auf anderen Clients. Außerdem können Sie einen ausgewählten Monitor, eine ausgewählte Anwendung, ein Video oder eine Dateiwiedergabe auf einer beliebigen Anzahl von verbundenen Computern in Echtzeit zeigen.

Dialog
Durchführen einer Textchatsitzung in Echtzeit zwischen dem Controlbediener und einem oder mehreren Benutzern. Anmerkungs-Tools bieten 'Whiteboard' Funktionen, um Training und Effektivität der Unterstützung zu verbessern.

Nachricht
Senden einer Nachricht an einen oder mehrere Clients, oder an alle Clients im Netzwerk.

Hilfreiche Zusatzfunktionen

Entfernter Client: Hardware/Software-Inventar
Leistungsfähige Hardware/Software-Berichte kombiniert mit Statusinformationen in Echtzeit für laufende Anwendungen und Prozesse sowie installierte Dienste liefern alle zentralen Informationen, die zur schnellen Problemlösung nötig sind. Es werden 80 Informationspunkte spezifisch über die Hardware oder Umgebung des Client-PCs gesammelt.

Strommanagement
Entferntes Abmelden und Herunterfahren von Clientarbeitsstationen, um den Stromverbrauch zu minimieren.

Hilfeanfrage
Clients können einen SOS-Hilferuf an den Control Bildschirm senden, ohne andere Anwender zu stören. Der Control ist ständig darüber informiert, welcher Client Hilfe benötigt, denn auf seinem Bildschirm erscheint ein Popupfeld.

Einfacher Informations- und Datenaustausch

Dateiübertragung und Dateiverteilung
Transfer und Bearbeiten von Dateien für Control und Client mit Hilfe von 'Drag und Drop'. Unterstützung für lange Dateinamen, entfernte Dateibearbeitung, Deltadateitransfer und mehr. Verteilen von Software oder Synchronisation von Ordnern.

Applikationen starten
NetSupport Manager ermöglicht den Start von beliebigen Applikationen, wie beispielsweise Installationsroutinen, auf allen im Netzwerk verbundenen Client-Systemen.

Flexibilität

Vielfältige Verbindungsoptionen

Dynamisches Suchen und Auflisten aller Clients im Netzwerk.
Verbindung über Clientname.
Verbindung über Netzwerkadresse.
Verbindung über eine Datenbank bekannter Clients.
Verbindung von Gruppen in einem Schritt.

Sicherheit

- Vielfältige, einstellbare Sicherheitseigenschaften
- Außergewöhnlich viele Sicherheitsoptionen für jeden speziellen Bedarf, einschließlich von:
- Frei konfigurierbare Verschlüsselung von 56bit DES bis 256bit AES.
- Verbindungsbestätigung mittels verschlüsselter Passworte durch den Anwender.
- Unternehmensgebundene Lizenz.
- Einbindung bestehender NT-Benutzerprofile, um die Verbindungsanfrage eines Anwenders zu prüfen und zu akzeptieren.
- Direkte Integration von Active Directory-Profilen und -Vorlagen zur Legitimation der Benutzer und für die unternehmensweite Einhaltung von Konfigurationsrichtlinien.
- Bereitstellung unterschiedlicher Funktionsumfänge in Abhängigkeit vom Profil des angemeldeten Benutzers.
- Komplette Ereignis- und Verlaufs-Logs einschließlich der Einbindung der Betriebssystem-Event-Logs.

Zu den Schlüsselfunktionen für die Verbindung mit Apple Mac und Linux Systemen zählen die folgenden:

- Suchen und Verbinden zu allen Systemen im LAN oder WAN.
- Vollständige Fernsteuerung des Systems.
- Gleichzeitige Abfrage und Überwachung von bis zu 16 verschiedenen Systemen.
- Bidirektionaler Chat zwischen Operator und Client-System.
- Nachrichtenversand an ausgewählte oder alle Client-Systeme.
- Intuitiv bedienbare Konfigurationssoftware.
- ‘Zeigen’ - den Client-Systemen die Control-Anzeige zeigen.
- Remoteabmeldung eines Systems.
- Ferngesteuertes An- und Ausschalten sowie Neustarten eines Clients.
- Echtzeitanzeige der Bildschirminhalte aller verbundenen Systeme mittels Thumbnails.
- Remotestart von Anwendungen und Skripts für Systeme.

- Echtzeit-Hard- und Softwareinventurliste eines Clients zur schnellen Fehlerdiagnose.
- Datenübertragung mittels TCP/IP- oder HTTP-Protokoll über das integrierte NetSupport Internet-Gateway.
- Frei konfigurierbare Verschlüsselung von 56bit DES bis 256bit AES.
- Steuerung erlaubter Verbindungen über IP-Adressen, Benutzernamen und Passwörter.
- Frei konfigurierbare Sicherheitseinstellungen zum An- und Abschalten aller Funktionen.
- Diagnosefunktion zur Erfassung aller relevanten Systeminformationen im Servicefall.
- Ausführung von Remote-Dateiübertragungen von und auf System.
- Hilfe anfordern - Benutzer können Hilfeanforderungen erstellen, die an das Control gesandt werden können.
- Ferngesteuerter Start von Anwendungen auf Client-Rechnern.
- Ein PIN Connect Feature ermöglicht es einem Techniker, einen Benutzer sofort überall im Unternehmen zu finden, indem beide Parteien einfach einen übereinstimmenden PIN-Code über ein zentrales PIN-Servermodul eingeben.

Installation

In diesem Kapitel...

Wie Sie die erforderlichen NetSupport Manager-Komponenten auf Ihren Windows basierten PCs installieren können.

Systemanforderungen

Einige Funktionalitätsbereiche von NetSupport sind vom Vorhandensein bestimmter Dateien/Anwendungen abhängig. Stellen Sie vor der Installation von NetSupport Manager sicher, dass diese verfügbar sind.

PC Voraussetzungen :
Windows 8.1 (32bit and 64 bit), Windows 7 (32bit and 64 bit), 2008 (32bit, 64 bit und R2), Vista (32bit and 64 bit), 2003 (Service Pack 1) und XP (Service pack 2).

TCP/IP, HTTP oder Legacy (IPX und NetBIOS).

Linux Voraussetzungen :
Der NetSupport Manager Client unterstützt zu der Zeit der Veröffentlichung OpenSUSE 11.2 und später, SUSE Enterprise 11, SUSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 zu 12.10, Debian 5und später, Red Hat Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 zu 13 und Fedora 12 zu 17 zum Zeitpunkt der Freigabe.

Mac Voraussetzungen :
NetSupport Manager bietet Remotesteuerungsfunktionen für Apple Mac Systeme von einer Windows, Mac oder Mobilsteuerung aus.

NetSupport Manager Mac Control und Client unterstützt Mac OS X Version 10.5 und spätere, Leopard, Snow Leopard, Lion und Mountain Lion auf Intel Plattformen.

NetSupport Manager Mobile Control:
NetSupport Manager Mobile Control für iOS und Android bietet mobile Remotesteuerung für vorhandene NetSupport Manager Remotesteuerungs-Benutzer von jedem iPad, iPhone, iPod, Android Tablet und Smartphone oder Kindle Fire.

Die NetSupport Manager Mobile App kann von Google Play, dem Apple iTunes Store oder dem Amazon Appstore heruntergeladen werden.

Chrome OS Client:
Für den Einsatz in einer vorhandenen oder neuen NetSupport-verwalteten Umgebung kann die NetSupport Manager für Chrome Client Erweiterung auf jedem Chromebook mit Google Chrome OS installiert werden. Vom Control aus können Sie sich dann mit jedem System verbinden, was Ihnen schnelle und effiziente Interaktion mit jedem Chromebook ermöglicht.

Unterstützung von Legacy-Plattformen
Legacy-Unterstützung wird für die folgenden Plattformen geboten:

Windows NT4, Windows 2000, Windows XP (vor Service Pack 2) und Windows 2003 (vor Service Pack 1).

Hinweis: Für diese Plattformen ist eine frühere Version von NetSupport Manager erforderlich, die von www.netsupportmanager.com/downloads.asp heruntergeladen werden kann.

Solaris:
Die Solaris OS Ausgabe ist verfügbar für Sun Sparc Systeme.

Pocket PC:
Betriebssystem: Pocket PC 2003 oder Windows Mobil 2003 oder höher
Prozessor: Strong ARM Prozessor
ActiveSync / WiFi wireless LAN fähig
Laufwerk: RAM:32MB (64MB empfohlen)
Speicher: mindestens 2MB volle Installation 10MB erforderlich

WINDOWS CE:
Betriebssystem: Windows CE 4.2 oder höher
Prozessor: Strong ARM Prozessor, X86 kompatibel
Active Sync fähig
Laufwerk: RAM:32MB (64MB empfohlen
Speicher: 5MB freier Speicher vorausgesetzt

Starten der Installation

Mac
NetSupport Manager wird in einem standardmäßigen Mac .DMG Disk Image geliefert. Wenn das Disk Image nicht bereits aktiviert („gemountet“) ist, doppelklicken Sie darauf, um es auf dem Rechner zu aktivieren. Innerhalb dieses Images finden Sie den NetSupport Manager Installer. Doppelklicken Sie auf diese Datei, um die Installation zu starten.

Klicken Sie im Dropdownmenü auf die gewünschte Sprache und wählen Sie „OK“, um NetSupport Manager zu installieren.

Lizenzvertrag von NetSupport

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

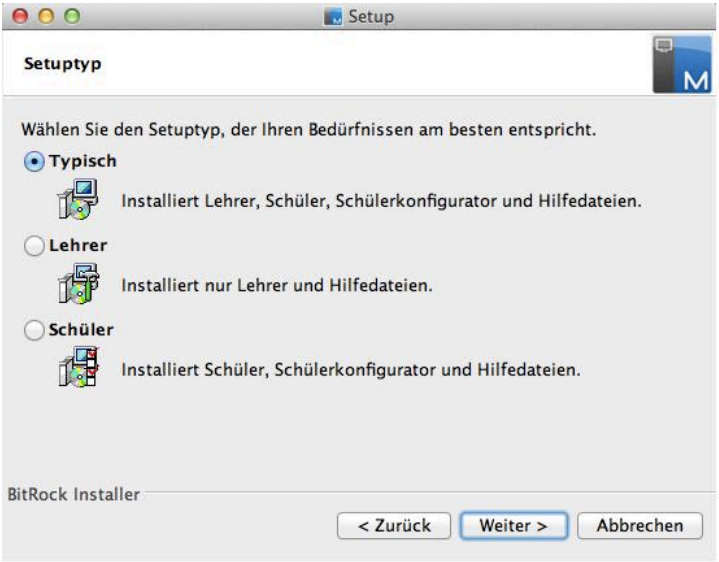
Wenn Sie den Lizenzvertrag ablehnen (Ich akzeptiere die Bedingungen des Lizenzvertrags nicht), klicken Sie auf Abbrechen. NetSupport Manager wird nicht installiert und Sie werden zur Beendung des Installationsprogramms angewiesen.

Lizenzinformationen

Wählen Sie "Registrieren" und geben Sie die mit Ihrem NetSupport-Produkt gelieferten Lizenzdetails ein.

Wenn Sie eine Testversion von NetSupport haben, wählen Sie "30 Tage Evaluierung" und klicken Sie auf "Weiter".

Setuptyp auswählen



Wählen Sie den Setuptyp zur Installation auf der Arbeitsstation.

Standard
Installiert Control, Client, Client-Konfigurator- und Hilfe-Dateien.

Control
Installiert nur Control und die Hilfe-Dateien.

Client
Installiert Client-Software-, Client-Konfigurator- und Hilfe-Dateien.

Klicken auf „Weiter“.

Zur Installation des Programms bereit
Zum Beginn der Installation klicken Sie auf **Installieren**. Um eine der vorher gewählten Optionen zu ändern, klicken Sie auf **Zurück**. Zum Beenden der Installation klicken Sie auf **Abbrechen**.

Installation beendet
Zum Beenden der Installation klicken Sie auf „Beenden“, um das Setupprogramm zu verlassen.

Wenn die Installation abgeschlossen ist, werden Sie dazu aufgefordet, den Computer neu zu starten. Dies ist nötig, um das Setup zu beenden.

Installation eines NetSupport Clients unter Linux-Plattformen

Ein NetSupport Client kann unter zur Ausführung auf einem Windows-Manager konzipierten Linux-Plattformen installiert werden. Der Control erhält dadurch die Möglichkeit, eine Verbindung herzustellen, den Bildschirm des entfernten Benutzers zu betrachten und verschiedene Fernsteuerungsaufgaben durchzuführen.

Hinweis: Der NetSupport Manager Client unterstützt zu der Zeit der Veröffentlichung OpenSUSE 11.2 und später, SUSE Enterprise 11, SUSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 zu 12.10, Debian 5und später, Red Hat Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 zu 13 und Fedora 12 zu 17 zum Zeitpunkt der Freigabe.

1. NetSupport Manager Linux Client steht in einem tar.gz Format zur Verfügung die in unserem Download-Bereich auf www.netsupportmanager.com/downloads.asp. (Vollständige
2. Installationsanleitungen werden hier ebenfalls verfügbar sein.)
3. Downloaden Sie in ein Verzeichnis auf dem Linux-Rechner.
4. Extrahieren Sie TAR BALL. Es wird ein Unterverzeichnis namens "Install" erstellt.
5. Zeigen Sie auf das Verzeichnis und führen Sie die Installation aus. (Als Stammbenutzer)
6. NetSupport Client wird unter /usr/nsm installiert und liefert einen Linux daemon.
7. Stellen Sie am NetSupport Control auf die übliche Weise eine Verbindung zum Client her.

Hinweis: Bei der Installation von SuSE 9.3- und SuSE 10-Distributionen erscheint folgende Fehlermeldung: "SUSEFirewall2: Warning: ip6tables does not support state matching. Extended IPv6 support disabled". Es handelt sich hierbei um eine Standardmeldung, die ignoriert werden darf.

Informationen zu derzeit unterstützten Features finden Sie unter www.netsupportmanager.com/DE/linux.asp

Installation und Konfiguration von NetSupport Manager auf Google Chrome OS Geräten

NetSupport Manager bietet Steuerfunktionen für Google Chrome OS Geräte.

Die NetSupport Manager Client für Google Chrome Erweiterung kann auf jedem Client Gerät mit Google Chrome OS installiert werden. Vom Desktop des Technikers können Sie dann eine Verbindung mit jedem System herstellen, die Ihnen schnelle und effiziente Überwachung von und Interaktion mit jedem Client ermöglicht.

Planen einer Installation
Um einem NetSupport Manager Control die Verbindung und Interaktion mit Chrome OS Geräten zu ermöglichen, muss der NetSupport Konnektivitätsserver auf einem Windows Server installiert sein; NetSupport Manager Control (Windows, Mac oder Mobil) muss auf dem Techniker-Computer installiert sein, und die NetSupport Manager Chrome Client Erweiterung muss auf jedem Chrome Gerät installiert sein.

NetSupport Manager Client für Chrome OS kann mit den vorhandenen NetSupport Lizenzen benutzt werden, die Sie bereits gekauft haben (vorausgesetzt, dass Sie ausreichend unbenutzte Lizenzen haben), oder Sie können zusätzliche Nur Chrome OS Client Lizenzen von Ihrem NetSupport Händler kaufen.

Installation und Konfiguration der NetSupport Manager Client für Google Chrome Erweiterung

1. Sie können die NetSupport Manager für Google Chrome Erweiterung vom Google Chrome Store herunterladen.
2. Geben Sie das URL chrome://settings/extensions ein, um Zugang zur ‘Erweiterungen’ Konfigurationsseite zu erhalten.
3. Suchen Sie sich die NetSupport Manager Client für Google Chrome Erweiterung und klicken Sie auf Optionen.
4. Geben Sie die Gateway-Adresse und Anschlussnummer.
5. Optionsweise können Sie einen Namen eingeben, der diesen Client identifiziert.
6. Klicken Sie auf Speichern.

Chrome anonymer Modus:
Um zu gewährleisten, dass Sie volle Kontrolle über Ihre Clients haben, empfehlen wir, dass Sie den anonymen Modus in den Chrome OS Benutzereinstellungen 'nicht zulassen'. Dies kann zentral über die Google Management-Konsole erfolgen.

Die wichtigsten Features für Verbindungen mit Chrome OS 'Client' Systemen:

Umgebung

- Ein NetSupport Manager Control kommuniziert über HTTP mit Google Chrome OS Geräten, auf denen die NetSupport Manager für Chrome Client Erweiterung läuft. Hilfe für die Installation und Konfiguration der erforderlichen Komponenten finden Sie in den Dokumenten weiter unten.

Remotesteuerung

- Eine kristallklare Miniaturansicht jedes Chrome OS Client Bildschirms kann vom Control in einer einzigen Ansicht angezeigt werden.
- Der Client-Bildschirm kann diskret überwacht werden (Beobachten-Modus) oder in Echtzeit remotegesteuert werden (Freigabe-Modus).
- Für Echtzeit-Unterricht oder -Vorführungen kann dem Chrome OS Client der Control (Windows oder Mac) Bildschirm gezeigt werden - in einer Browser-Registerkarte oder in Vollbild-Modus.
- Außerdem kann dem Client auch eine Anwendung gezeigt werden, die auf dem Control Desktop ausgeführt wird.
- Multimonitor-Unterstützung – Überwachung von Chrome OS Geräten mit mehreren Monitoren.
- Maus und Tastatur des Client können remote 'gesperrt' werden.
- Chrome OS Clients können an einer vom Control initiierten Text-'Chat'-Sitzung teilnehmen.
- Chrome OS Clients können vom Control gesandte Nachrichten empfangen.

Unterstützende Tools

- Remote-Zwischenablage - der Inhalt der Client-Zwischenablage kann während einer Betrachten-Sitzung remote vom Control abgerufen werden. Es kann auch eine Kopie der Control-Zwischenablage an Clients gesandt werden.
- Hilfeanforderung-Funktion - Clients können eine Hilfeanforderung an ein Control senden.

Flexibilität

- PIN Connect - der Client kann über ein zentrales PIN-Server-Modul eine sofortige Verbindung mit einem Control einleiten, indem beide Parteien einfach einen übereinstimmenden PIN-Code eingeben.

Sicherheit

- Benutzerbestätigung – der Client kann alle eingehenden Anforderungen autorisieren.

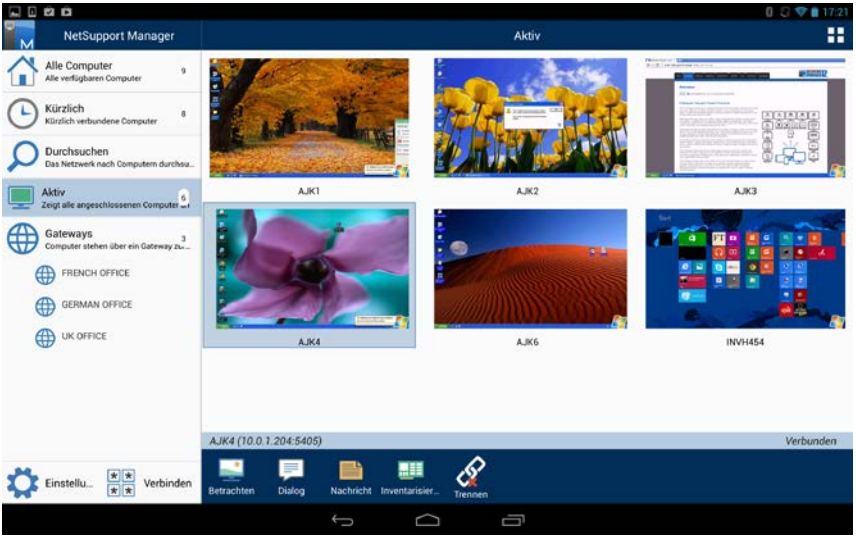
NetSupport Manager Control für iOS und Android

NetSupport Manager Control für iOS und Android bietet Mobilfernsteuerung für bestehende NetSupport Manager Fernsteuerungsbenutzer von jedem beliebigen iPad, iPhone, iPod, Android Tablet/smartphone oder Kindle Fire.

Das neue mobile Control ermöglicht dem Benutzer schnelle Suche und Verbindung, sowohl mit lokalen Computern nach IP-Adresse oder PC-Name als auch Durchsuchen, Verbinden mit und Ansicht von entfernten Computern mit Hilfe der kostenlosen NetSupport Manager Internet Gateway Komponente.

NetSupport Manager Control bietet volle Fernsteuerungs-, Chat- und Nachrichtenkapazität für jeden beliebigen entfernten PC, auf dem ein vorhandener NetSupport Manager Client (Version 11.04 oder später) läuft.

Die NetSupport Manager Mobile App kann von Google Play, dem Apple iTunes Store oder dem Amazon Appstore heruntergeladen werden.



Verwendung der Controlfunktionen

In diesem Kapitel...

Sie werden herausfinden, wie man das reichhaltige Angebot an Features für Controlbenutzer am besten einsetzt. Vom Initiieren einer Fernsteuerungssitzung bis zur nachfolgenden Überwachung und Verwaltung von Aktivitäten auf dem Desktop des Endbenutzers.

Starten des NetSupport Controls

Starten des NetSupport Manager Control-Programmes

1. Klicken Sie das Control-Symbol in Ihrem /Anwendungen/NetSupport/NetSupportManager Verzeichnis doppelt an.

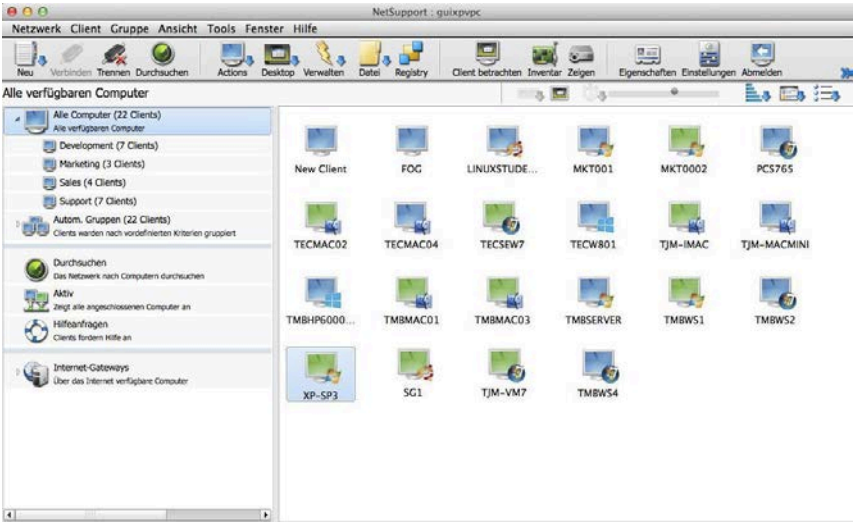
Bei der Initialisierung von NetSupport Manager wird in der Mitte des Bildschirmes ein Fenster mit dem NetSupport-Logo und den Versionsinformationen eingeblendet. Dieses Fenster erscheint nur einige Sekunden lang, während NetSupport geladen wird, und dann wird das Controlfenster angezeigt.

Der Control ist zur Unterstützung des TCP/IP-Protokolls voreingestellt, doch er kann gleichzeitig mehrere Protokolle unterstützen. Wenn Sie beim Starten des Controls eine Protokollfehlermeldung erhalten oder ihn so konfigurieren möchten, dass er Clients unterstützt, die unter verschiedenen Protokollen laufen, wählen Sie {Netzwerk}{Konfigurieren – Konnektivität} im Dropdownmenü des Controlfensters.

Das Controlfenster

Das Controlfenster ist die Hauptschnittstelle zur: -

- Konfiguration des Controls;
- Verbindung mit Clients;
- Verwaltung von Clientinformationen;
- Auswahl der Clients, mit denen Sie arbeiten möchten;
- Auswahl der Aufgaben, die durchgeführt werden sollen.



Die Titelleiste

Dies zeigt an, dass Sie sich im Controlfenster befinden, und Sie sehen hier den Namen des NetSupport Control-PCs.

Die Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können. Diese Menüs lassen sich auch zur Verbindungsherstellung mit und Auswahl von Clients, mit denen Sie arbeiten möchten, sowie zur Verwaltung und Organisation von Clients in Arbeitsgruppen verwenden.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu den am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Ähnliche Optionen sind unter demselben Symbol gruppiert. Sie können auch wunschgemäß Symbole hinzufügen oder entfernen.



Die Schnellausführenleiste

Mit der Schnellausführenleiste können Sie eine vorher gespeicherte Anwendung bei einem Client ausführen, ohne sich durch das Dropdownmenü bewegen zu müssen. Wenn Sie auf die Schaltfläche mit der gewünschten Anwendung klicken, wird diese sofort beim gewählten Client oder der gewählten Gruppe ausgeführt.

Die Miniaturansicht-Symbolleiste

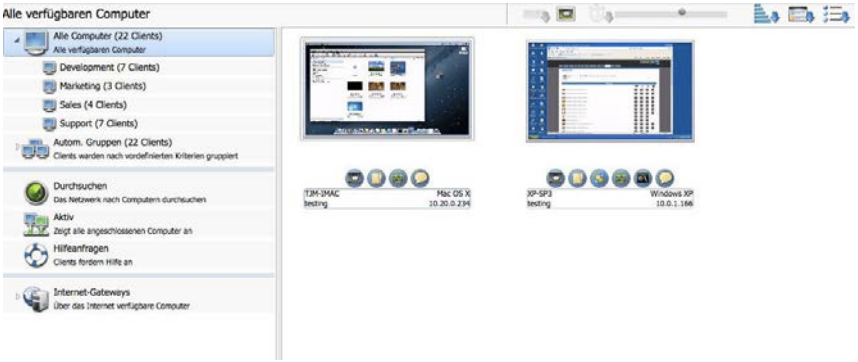
Die Miniaturansicht-Symbolleiste bietet den schnellen und einfachen Zugriff auf eine praktische Miniaturansicht aller angeschlossenen Clientbildschirme und gestattet, die Einstellungen der Miniaturansicht zu ändern.

Die Strukturansicht

Die Strukturansicht dient, ähnlich wie ein Explorer, der Erstellung, Anzeige und Organisation von NetSupport-Objekten wie Clients und Gruppen.

Die Listenansicht

Mit der Listenansicht wird der Inhalt des zur Zeit ausgewählten Ordners in der Strukturansicht angezeigt. Sie können den Anzeigemodus zwischen großen und kleinen Symbolen, Detail- oder Miniaturansicht umschalten. Die Informationen in der Listenansicht lassen sich so anpassen, dass die spezifischen, für Sie relevanten Informationen angezeigt werden.



Die Statusleiste

Die Controlstatusleiste wird unten im Controlfenster angezeigt. Hier sehen Sie den aktuellen Status des Controls, die Anzahl der zur Zeit verbundenen Clients und die Anzahl der Objekte im Ordner.

Mit den Menüoptionen “Ansicht” in der Dropdownleiste des Controlmenüs können Sie die Statusleiste ein- oder ausblenden.

Anpassen der Symbolleiste

Damit Sie NetSupport genau auf Ihre Bedürfnisse abstimmen können, sind verschiedene Anpassungsfunktionen für die Benutzeroberfläche verfügbar. Hierzu gehört die Einstellungsfähigkeit, welche Symbole in der Controlsymbolleiste angezeigt werden.

Anpassen der Symbolleiste des Controlfensters

1. Wählen Sie in den Control-Dropdownmenüs die Option {Ansicht} {Symbolleiste} {Anpassen}.

   Oder

   Klicken Sie die Symbolleiste rechts an und wählen Sie Anpassen.
2. Das Dialogfeld "Symbolleiste anpassen" wird eingeblendet.



Die Hauptsymbolleiste von NetSupport kann so angepasst werden, dass sie die am häufigsten verwendeten Schaltflächen enthält. Die beiden eingeblendeten Listen enthalten die Schaltflächen, die Sie zur Symbolleiste hinzufügen können, und diejenigen, die sich bereits in der Symbolleiste befinden. Um die Schaltflächen zu gruppieren, können Sie Trennzeichen zwischen sie setzen.

Verfügbare Schaltflächen

Zeigt eine Liste der Schaltflächen, die Sie zur Symbolleiste hinzufügen können, an. Diese Liste zeigt das Symbol und den damit verknüpften Text, der hinzugefügt werden wird.

Aktuelle Schaltflächen
Zeigt die aktuellen Schaltflächen in der Symbolleiste an. Die Trennzeichen erscheinen als horizontale unterbrochene Linien. Sie können ein Trennzeichen hinzufügen, indem Sie in dieser Liste das Objekt, nach dem Sie das Zeichen einfügen möchten, auswählen und dann die Schaltfläche **Trennzeichen >>** drücken.

Hinzufügen >>
Wählen Sie aus den **Verfügbaren Schaltflächen** ein Objekt aus, und legen Sie dann seine Position in der Liste **Aktuelle Schaltflächen** fest. Das Objekt wird durch Drücken dieser Schaltfläche nach dem ausgewählten Objekt eingefügt.

Trennzeichen >>
Drücken Sie diese Schaltfläche, um nach dem gewählten Objekt ein Trennzeichen in die Liste **Aktuelle Schaltflächen** einzufügen. Trennzeichen dienen zur visuellen Gruppierung von Schaltflächen.

<< Entfernen
Wählen Sie aus der Liste **Aktuelle Schaltflächen** ein Objekt, das Sie entfernen möchten, und drücken Sie diese Schaltfläche. Das betreffende Objekt wird dann zu der Liste **Verfügbare Schaltflächen** hinzugefügt, wenn es sich nicht um ein Trennzeichen handelt, das einfach entfernt wird.

Zurücksetzen
Wenn Sie auf diese Schaltfläche drücken, wird die Liste **Aktuelle Schaltflächen** zu den Voreinstellungen der Benutzeroberfläche zurückgesetzt.

Wenn Sie auf diese Schaltfläche drücken, wird die ausgewählte Symbolleistenfläche in der Liste **Aktuelle Schaltflächen** um eine Position nach oben verschoben.

Die Schaltflächen der NetSupport Manager Control-Symbolleiste

Das Erscheinen eines blau Pfeils auf einigen der Schaltflächen zeigt an, dass Sie über dieses Symbol auf eine Reihe verwandter Aufgaben zugreifen können.

Folgende Symbole sind standardmäßig eingestellt:

	**Neu**	Erstellt einen neuen Client, eine neue Gruppe, ein neues entferntes Netzwerk oder ein neue Scriptobjekt.
	**Verbinden**	Verbindet mit dem gewählten Client oder der gewählten Clientgruppe.
	**Trennen**	Trennt die Verbindung zum gewählten Client oder der gewählten Clientgruppe.
	**Durchsuchen**	Sucht im Netzwerk nach verfügbaren Clients.
	**Actions**	Durchführen einer Reihe von entfernten Operationen auf den gewählten Clients. Start der entfernten Befehlseingabeaufforderung, Anzeige eines Hardware-/Softwareinventars, Chatten mit den Clients, Senden einer Nachricht und Ausführen eines Programms bei den Clients.
	**Desktop**	Durchführen einer Reihe von Fernsteuerungsaufgaben. Betrachten von Clientbildschirmen, Zeigen des Controlbildschirms an Clients, Abspielen oder Aufzeichnen von Wiedergabedateien.
	**Verwalten**	Verwalten der gewählten Client PCs. Neu starten, Abmelden, Senden von Strg-Alt-Entf, Ein- und Ausschalten der Client PCs.

	**Datei**	Zugriff auf die verschiedenen Datei-/Ordnerverwaltungsoptionen. Dateitransfer, -verteilung und -manager.
	**Registry**	Sie die Registrierung einer Client-Arbeitsstation bearbeiten.
	**Betrachten**	Dient zur Betrachtung des Bildschirms des gewählten Clients.
	**Inventar**	Ruft ein Hardware/Software-inventar für den gewählten Clientcomputer ab.
	**Zeigen**	Zeigt Ihren Bildschirm an den/die gewählten Client(s).
	**Eigenschaften**	Zeigt die Eigenschaften für den/die gewählte(n) Client oder Gruppe an.
	**Einstellungen**	Dient zur Änderung der Einstellungen für die aktuelle Konfiguration.
	**Abmelden**	Den gewählten Client abmelden.
	**Dateiverteilung**	Zeigt das Dateiverteilungs-fenster für die gewählten Clients an.

Diese Schaltflächen lassen sich ggf. zur Symbolleiste hinzufügen:

	**Zur Gruppe hinzufügen**	Fügt den gewählten Client zu einer neuen oder existierenden Gruppe hinzu.
	**Dialog**	Dient zum Führen eines Dialogs mit dem gewählten Client.
	**Alle Verbindungen trennen**	Trennt die Verbindung zu allen gerade verbundenen Clients.

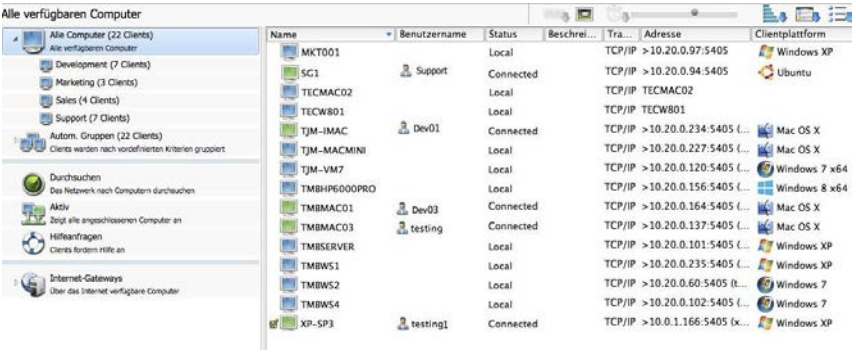
	**Ausführen**	Führt ein Programm auf dem/den gewählten Client(s) aus.
	**Datei-Manager**	Zeigt das Fenster "Datei-Manager" für die Controlarbeitsstation an.
	**Dateitransfer**	Zeigt das Dateiverteilungsfenster für den/die gewählten Client(s) an.
	**Anmelden**	Dient zum Anmelden des/der gewählten Client(s).
	**Nachricht**	Sendet eine Nachricht an den/die gewählten Client(s).
	**Wiedergabe**	Spielt eine vorher aufgezeichnete Clientsitzung ab.
	**Einschalten**	Entferntes Einschalten von Client-PCs
	**Ausschalten**	Entferntes Ausschalten von Client-PCs
	**Schnellverbindung**	Stellt eine Schnellverbindung zu einem Client durch Namens- oder Adressangabe her.
	**Neustart**	Startet die Arbeitsstation des gewählten Clients neu.
	**Entfernter Befehl**	Das Fenster "Entfernte Befehlseingabeaufforderung" wird geladen.

Das Controlfenster – Strukturansicht

Die Strukturansicht ist der Zugriffspunkt auf Informationen über die verschiedenen NetSupport-Objekte. Ein Objekt kann ein individueller Client, eine Gruppe oder sogar eine Sammlung von Hilfeanfragen, die von Clients generiert wurden, sein.



Jede Objektgruppe wird in ihrem eigenen Order, der in der Strukturansicht angezeigt ist, im Controlfenster gespeichert. Die individuellen Objekte in einem Ordner werden in der danebenliegenden Listenansicht angezeigt. Die Auswahl des Ordners **Verbunden** führt also z. B. dazu, dass in der Listenansicht alle zur Zeit verbundenen Clients angezeigt werden.



Der Baum lässt sich erweitern oder schrumpfen, je nachdem, welches Detail erlangt wird. Klicken Sie mit der Maus einfach auf die entsprechenden Symbole links neben einer Überschrift.

Die verfügbaren Ordner sind:

Alle Computer
Eine Liste aller bekannten Clients, die entweder während der aktuellen oder im Laufe von vorigen Sitzungen verbunden waren. Die Verbindungsherstellung mit einem Client von diesem Ordner aus ist sehr schnell und einfach, da Sie hierzu weder zuerst eine Suchfunktion durchführen, noch die Netzwerkadresse des Clients kennen müssen.

Zur Anzeige aller erstellten Gruppen wird der Nach-unten-Pfeil neben „Alle Computer“ ausgewählt.

Sie können individuelle Clients in Gruppen einteilen. Wenn ein Client in eine Gruppe aufgenommen wurde, kann mit der ganzen betreffenden Clientgruppe eine Verbindung hergestellt werden, und Sie können gleichzeitig an allen Mitgliedern der Gruppe arbeiten, ohne individuelle Verbindungen herstellen und die einzelnen Clients auswählen zu müssen.

Autom. Gruppen
Die Clients werden automatisch gemäß der vordefinierten Kriterien gruppiert, sodass Sie schnell und einfach sehen können, welche Plattform und NetSupport Manager Client-Version von Clients genutzt wird. Es handelt sich hierbei um feste Gruppen, die nicht geändert werden können.

Sie können den autom. Gruppenordner in der Strukturansicht ausblenden. Wählen Sie hierzu im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Betrachten}{Einstellungen für aktuelle Konfiguration - Control-Benutzeroberfläche - Einstellungen}.

Durchsuchen
Dies ist eine Liste der Clients, die mit der Suchfunktion in der aktuellen Sitzung gefunden wurden. Wird von diesem Ordner aus eine Verbindung mit einem Client hergestellt, werden seine Angaben für die spätere Verwendung im Ordner „Alle Computer“ gespeichert.

Aktiv
Alle zur Zeit verbundenen Clients werden in diesem Ordner angezeigt.

Hilfeanfrage

NetSupport beinhaltet eine Funktion beim Client, die dem Clientbenutzer das Senden einer Hilfeanfrage ermöglicht. Wenn ein Control beim Senden einer Hilfeanfrage durch einen Client mit diesem verbunden ist, wird der Control sofort darüber benachrichtigt, denn der Hilfeanfrageordner färbt sich blau. Wenn der Control gerade nicht verbunden ist, färbt sich sein Hilfeanfrageordner grün, sobald er zum nächsten Mal eine Verbindung mit dem betreffenden Client herstellt.

Internet-Gateways

Die Hauptfunktion eines NetSupport Gateway besteht im Ermöglichen einer nahtlosen Fernstereung zwischen PCs, die sich u. U. hinter unterschiedlichen Firewalls befinden.

Der Gateway bietet eine stabile und sichere Methode zum Suchen von Clients über http und liefert eine auf dem Web beruhende Fernsteuerung, ohne dafür existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen.

Das Controlfenster – Listenansicht

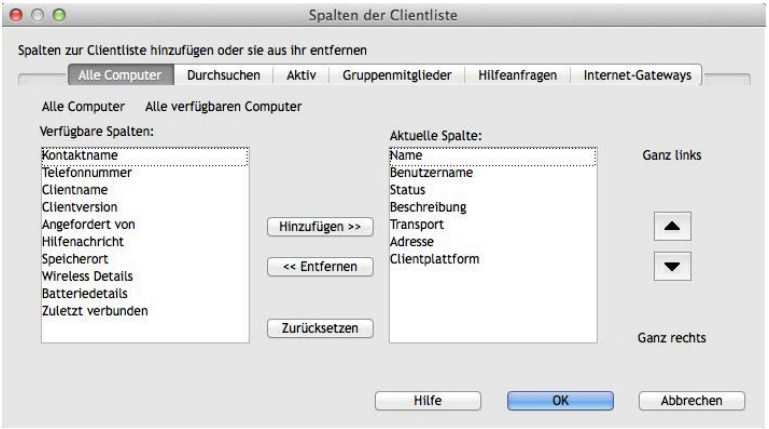
Die Listenansicht zeigt die Objekte, die im entsprechenden Ordner in der Strukturansicht gespeichert sind. Wenn Sie beispielsweise den Ordner „Aktiv“ auswählen, enthält die Listenansicht die Angaben der momentan verbundenen Clients. Gleichermaßen, wenn Sie eine Suchfunktion durchführen, werden hier die Ergebnisse der Suche angezeigt.

Indem Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Option {Betrachten} auswählen, können Sie das Aussehen der angezeigten Objekte verändern. Die verfügbaren Optionen sind große Symbole, kleine Symbole, Liste, Details und Miniaturansicht.

Wenn “Details” ausgewählt ist, können Sie die über jeden Client angezeigten Informationen anpassen.

Anpassen der Listenansicht

1. Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste des Controlfensters die Option {Ansicht} {Spalten}.
2. Das Dialogfeld **Spalten** wird eingeblendet.



Die oben an der Listenansicht angezeigten Registerkarten beziehen sich auf die einzelnen Clientlistenfenster, die für den Control verfügbar sind.

Wählen Sie die gewünschte Registerkarte aus. Im linken Fenster sind die Spalten, die zum Einschließen verfügbar sind, und im rechten Fenster die bereits eingeschlossenen Spalten angezeigt. Wählen Sie einfach den gewünschten Spaltennamen, gefolgt von **Hinzufügen** oder **Entfernen**.

Die Pfeile ganz rechts im Fenster dienen zur Einstellung der Reihenfolge, in der die einzelnen Spalten angezeigt werden; ihre Höhe in der Liste verkörpert ihre Position von links.

Suchen von Clients auf dem Netzwerk

Bevor Sie ein Betrachtungsfenster zur Fernsteuerung oder Dateiarbeit mit einem Client oder Clients öffnen können, müssen Sie zunächst eine Verbindung zu ihnen herstellen.

Statt alle Clientnamen und ihre Netzwerkadressen im Voraus kennen zu müssen, bietet NetSupport Manger eine Suchfunktion, mit der Sie sie automatisch finden können.

Wenn Sie eine Suchaktion ausführen, sendet der Control über alle Protokolle, für die er konfiguriert ist, eine Nachricht, in der alle Clients zur Anmeldung mit ihrem Namen, ihrer Netzwerkadresse und ihrem Protokoll aufgefordert werden.

Die Antworten werden zum Ordner **Durchsuchen** in der Strukturansicht hinzugefügt, und ihre Angaben werden in der Listenansicht angezeigt. Sie können dann eine direkte Verbindung mit diesen Clients herstellen und mit ihnen arbeiten oder sie zur späteren Verwendung in Gruppen einteilen.

Nachdem Sie eine Verbindung mit einem Client hergestellt haben, der von der Suchfunktion gefunden wurde, werden dessen Angaben automatisch im Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht gespeichert. Diese Clients werden dann zu bekannten Clients, und Sie können später wieder mit ihnen verbinden, ohne zunächst die Suchfunktion ausführen zu müssen.

Hinweis:	Sie verwenden zur Herstellung von Clientverbindungen u. U. die Gateway-Funktion von NetSupport. In diesem Fall können Sie Gateway-Clients in die Suche mit einbeziehen. Diese erscheinen zwar mit den Netzwerk-Clients im Suchordner, werden aber nicht in der Liste der bekannten Clients gespeichert.

Suchen eines Clients auf einem Netzwerk

1. Wählen Sie im Dropdownmenü in der Menüleiste des Controlfensters die Option {Netzwerk} {Durchsuchen}.

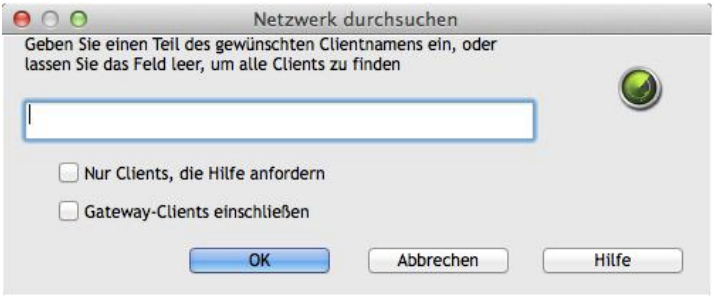
   Oder,

   Klicken Sie auf das Symbol **Durchsuchen** in der Symbolleiste des Controlfensters.

   Oder,

Markieren Sie den Ordner **Durchsuchen** in der Strukturansicht des Controls, und klicken Sie auf das Symbol “Nach Clients suchen” in der Listenansicht.

2. Das Dialogfeld **Durchsuchen** wird eingeblendet.



Geben Sie einen Teil des gewünschten Clientnamens ein, oder lassen Sie das Feld leer, um alle Clients zu finden

Geben Sie hier den ersten Teil eines Clientnamens ein, um die Suche einzuschränken. Wenn Sie in Ihrem Netzwerk viele Clients haben, sind Sie vielleicht nur an denjenigen interessiert, deren Name mit einem bestimmten Wort oder Buchstaben beginnt. Wenn Sie Clients, deren Name mit ADMIN beginnt, haben, werden durch die Eingabe dieses Texts Clients mit Namen, wie z. B. ADMIN1, ADMIN_OFFICE und ADMINISTRATOR gefunden. Um alle Clients zu suchen, lassen Sie dieses Feld leer.

Nur Clients, die Hilfe anfordern

Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um nur nach den Clients, die Hilfe angefordert haben, zu suchen.

Gateway-Clients einschließen

Markieren Sie dieses Feld, um Gateway-Clients in die Suche mit einzubeziehen.

Klicken Sie auf **OK**, um mit dem Suchvorgang zu beginnen. In einem Informationsfeld wird Ihnen mitgeteilt, dass der Control jetzt nach Clients sucht. Um die Suche nach Clients abzubrechen, drücken Sie auf **Abbrechen**. Es dauert dann einige Sekunden, bis im Ordner **Durchsuchen** eine Liste der verfügbaren Clients im Netzwerk, die den Suchkriterien entsprechen, eingeblendet wird. Sie können nun mit der rechten Maustaste auf einzelne Clients klicken, um eine Verbindung zu ihnen herzustellen, ihre Eigenschaften anzuzeigen oder Aufgaben durchzuführen.

Wenn die erwarteten Clients nicht gefunden werden, kann dies darauf zurückzuführen sein, dass NetSupport nicht zur Suche in den gewünschten Netzwerken konfiguriert wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter *Konfiguration des NetSupport Controls zur Suche in Teilnetzen*.

Verbindungsherstellung zu Clients

Bevor Sie einen Client fernsteuern können, müssen Sie zunächst eine Verbindung zu ihm herstellen. Wenn der Client für Sicherheitsfunktionen, wie z. B. ein Passwort, konfiguriert ist, werden Sie zur Eingabe einer USERID und eines Passworts aufgefordert.

Verbindungsherstellung zu Clients

1. Wählen Sie im Ordner „Alle Computer“ oder „Durchsuchen“ den Client aus, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, und anschließend {Client}{Verbinden}.

   Oder,

   Klicken Sie mit der rechten Mausataste auf das Clientsymbol, und wählen Sie {Verbinden}.

   Oder,

   Doppelklicken Sie auf das Clientsymbol, um den betreffenden Client sofort betrachten zu können.



Wenn dem Client ein Profil gegeben wurde, werden Sie zur Eingabe Ihrer USERID und Ihres Passworts aufgefordert. Diese müssen mit der USERID und dem Passwort, die in den Clientprofilen eingestellt sind, übereinstimmen.

Verbindung mit einem Control über PIN Connect

NetSupport Manager bietet eine schnelle und einfache Methode zur Herstellung einer Verbindung mit einem Windows Control, ohne dass das Control den PC-Namen oder die IP-Adresse haben muss.

Hinweis: Um dieses Feature benutzen zu können, muss sowohl auf dem Client als auch auf dem Windows Control ein PIN-Server installiert und konfiguriert sein.

Client-Konfiguration

1. Im Client-Konfigurator wählen Sie {Konnektivität - PIN-Server}.
2. Geben Sie die IP-Adresse und den Anschluss (Standard 443) für das PIN-Server-Gerät ein.
3. Wenn Sie einen Proxyserver benutzen, um sich mit dem PIN-Server zu verbinden, geben Sie die Serveradresse und den entsprechenden Anschluss ein.
4. Sie können dieselben Einstellungen benutzen wie für ein NetSupport Gateway. Wählen Sie das Gateway und klicken Sie auf Kopieren.
5. Klicken Sie auf OK.

Generieren einer PIN vom Client

1. Klicken Sie das NetSupport Manager Client Symbol in der Menüleiste an und wählen Sie PIN Connect.
2. Daraufhin erscheint das Client Infofenster.
3. Klicken Sie auf PIN erstellen.
4. Der PIN-Server wird dann einen einmaligen Code erstellen.Wenn das Control angewiesen wird, dies zu tun, gibt man dort eine PIN ein, und die Verbindung wird hergestellt.

Eingabe einer PIN am Client

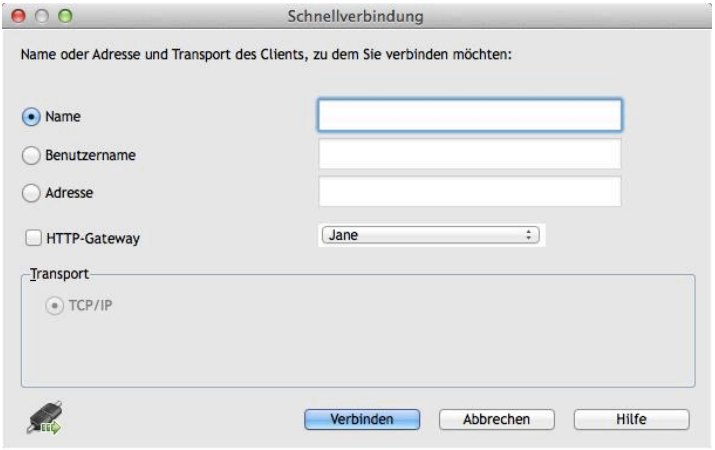
1. Das Control meldet dem Client den PIN-Code.
2. Klicken Sie das NetSupport Manager Client Symbol in der Menüleiste an und wählen Sie PIN Connect.
3. Daraufhin erscheint das Client Infofenster.
4. Klicken Sie auf PIN eingeben.

Schnellverbindung

Über **Schnellverbindung** können Sie nach **Clientnamen, angemeldeten Benutzernamen** oder **Netzwerkadresse** direkt mit einem bekannten Client verbinden. Dies erspart Ihnen die Durchführung einer Netzwerksuche und die anschließende Auswahl des gewünschten Clients in der Listenansicht.

Direkte Verbindungsherstellung zu Clients

1. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option {Client} {Schnellverbindung}.
2. Das Dialogfeld **Schnellverbindung** wird eingeblendet.



3. Wählen Sie die gewünschte Verbindungsmethode, den Clientnamen, den angemeldeten Benutzernamen oder die Netzwerkadresse.

> **Hinweis:** Wenn der Client über einen NetSupport Gateway für HTTP-Verbindungen konfiguriert ist, müssen Sie zusätzlich zum Namen oder Benutzernamen des Clients in der angezeigten Liste den entsprechenden Gateway-Namen auswählen.

4. Klicken Sie auf **Verbinden**.
5. Sie werden in einem Dialogfeld darüber informiert, dass NetSupport mit dem benannten Client verbunden ist.

Ist der Verbindungsversuch erfolgreich, wird der Ordner „Aktiv“ geöffnet, und die Angaben des Clients erscheinen im Clientstatus. Sie können den Client dann beobachten oder andere Einzel- oder Gruppenaufgaben durchführen.

Hinweise:

- Wenn Sie TCP/IP verwenden, erscheint die Adresse im folgenden Format: >192.168.100.20.
- Wenn Sie nach Benutzernamen verbinden und mehr als ein Clientcomputer mit diesem Kriterium übereinstimmt, erscheint eine Clientliste, aus der Sie wählen können.

Verbindungsherstellung zu Clients unter verschiedenen Protokollen

NetSupport unterstützt die Herstellung von Verbindungen mit Clients über mehrere Transporte. Die beiden unterstützten Übertragungsarten sind TCP/IP und HTTP.

Übertragungen können in der Konnektivitätsoption des Client-Konfigurators konfiguriert und getestet werden.

Wenn der Control eine Suchfunktion durchführt, sieht er alle konfigurierten Transporte durch. Markieren Sie den gewünschten Client, und wählen Sie im Menü **Client** die Option **Verbinden**.

Die gemeinsame Existenz von über verschiedene Transporte verbundenen Clients mit dem Control bietet keine Probleme. Vorgänge wie Dateiverteilung und Zeigen funktionieren über verschiedene Übertragungsarten.

Wenn Sie wissen, dass Sie nur Clients auf einem bestimmten Transport haben, initialisiert der Control etwas schneller, wenn Sie ihn nur für den entsprechenden Transport konfigurieren.

Konfiguration des NetSupport Controls zum Durchsuchen von Teilnetzen

Die meisten körperschaftlichen Netzwerke setzen sich aus einer Reihe von kleinen Netzwerken, die miteinander verbunden sind, um den Benutzern den Zugriff auf Netzwerkressourcen zu ermöglichen, zusammen. NetSupport Manager umfasst Funktionen, die die Installation von NetSupport Manager auf einem Netzwerk, das zur entfernten Verwaltung von Arbeitsstationen auf einem anderen verbundenen Netzwerk verwendet wird, ermöglichen.

Die Verwendung von NetSupport Manager in seiner Standardkonfiguration ermöglicht Ihnen die entfernte Verwaltung von Computern auf einem entfernten LAN, wenn die Konnektivität zu diesem entfernten LAN durch ein WAN bereitgestellt wird.

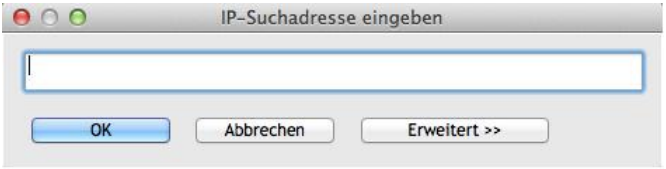
Es sind jedoch gewisse Konfigurationsänderungen nötig, um einem NetSupport Manager Control das Suchen nach NetSupport Manager Clients auf entfernten LAN's zu ermöglichen. Welche Konfigurationsänderungen nötig sind, hängt vom Netzwerktransport, den Sie mit NetSupport Manager verwenden, ab. Die am häufigsten über WANs benutzte Übertragung ist TCP/IP.

Konfiguration des NetSupport Manager Controls zum Durchsuchen von IP-Teilnetzen

Bevor Sie NetSupport Manager zum Durchsuchen eines entfernten IP-Teilnetzes konfigurieren, ist es nützlich zu verstehen, wie IP-Adressen zusammengesetzt sind und insbesondere, was eine IP-Broadcastadresse ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter '**Verstehen von IP-Adressen**' im Abschnitt 'Technische Hinweise' dieses Handbuchs.

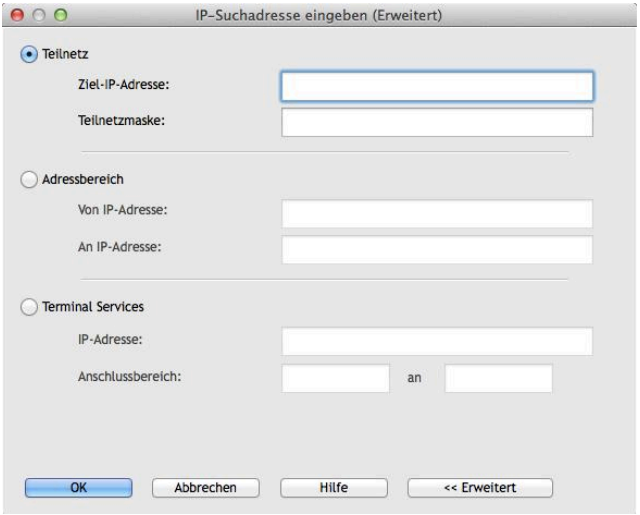
Konfiguration des NetSupport Controls zum Durchsuchen von IP-Teilnetzen

1. Wählen Sie {Netzwerk}{Konfigurieren} im Dropdownmenü des Controlfensters.
2. Wählen Sie die Option "Konnektivität-TCP/IP". Klicken Sie im Suchbereich auf "Einstellungen".
3. Das Dialogfeld "TCP/IP-Clientsuche konfigurieren" wird eingeblendet.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen" und geben Sie die Broadcastadresse des Netzwerks, in dem Sie suchen möchten, ein, falls Ihnen diese bekannt ist.



Oder

Um bei NetSupport die Berechnung der Broadcastadresse zu aktivieren, klicken Sie auf Erweitert und geben eine Ziel-IP-Adresse, gefolgt von der Teilnetzmaske, oder den gewünschten Adressbereich ein.



5. Klicken Sie auf OK.

Hinweise:

- Beim Hinzufügen der Adresse eines entfernten Teilnetzes müssen Sie sicherstellen, dass die Broadcastadresse für das lokale Teilnetz ebenfalls vorhanden ist. Sonst findet der Control nämlich beim Durchführen einer Suchfunktion keine lokalen Clients.
- Manche Netzwerkrouter unterdrücken die Übertragung von Broadcastpaketen über WAN-Verbindungen. Wenn dies der Fall ist, können Sie das entfernte Teilnetz auch dann nicht durchsuchen, wenn der Control richtig konfiguriert ist.

Verbindung mit Clients/Controls über einen NetSupport Gateway

Die Hauptaufgabe eines NetSupport Gateways ist es, eine nahtlose Fernsteuerung zwischen PCs zu ermöglichen, die sich u. U. hinter verschiedenen Firewalls befinden. Der Gateway bietet eine stabile und sichere Methode zur Suche nach und Verbindung mit Clients/Controls über HTTP, was auf dem Web beruhende Fernsteuerung liefert, ohne dabei existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen.

Unternehmen schützen ihr internes Netzwerk normalerweise mit einem Firewall, der Verbindungen nur dann zulässt, wenn spezifische TCP/IP-Anschlüsse geöffnet wurden. Es kann gelegentlich vorkommen, dass eine Direktverbindung zwischen einem NetSupport Control und Client blockiert ist, weil die Firewalls, durch die sie geschützt sind, so konfiguriert sind, dass Verbindungen nach außen nur über die Standard-TCP/IP-Anschlüsse möglich sind.

Ein NetSupport Gateway löst dieses Problem durch Hinzufügen des HTTP-Protokolls, das sich zwischen dem Control und dem Client befindet und statt TCP/IP für die Kommunikation verwendet wird.

Hinweis: Bei Client- und Controlkonfigurationen können TCP/IP und HTTP gleichzeitig aktiviert sein, damit die lokalen Verbindungen weiterhin funktionsfähig bleiben.

Gateway-Installation und -Konfiguration

Der Gateway ist so konzipiert, dass er auf einem Computer ausgeführt werden muss, auf den sowohl der Client als auch der Control zugreifen können. Er muss daher eine feste oder statische IP-Adresse besitzen.

Hinweise:

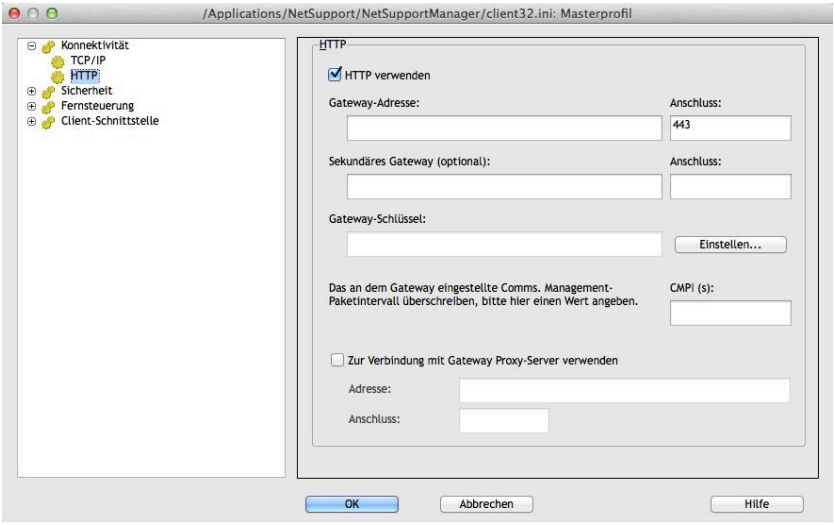
- Die Gateway-Komponente muss auf einem Windows Gerät installiert sein.
- Sie können NetSupport ggf. auch zur Kommunikation über Proxy-Server konfigurieren.

Zur Installation der Gateway-Komponenten müssen Sie als Installationstyp von NetSupport die Option Benutzerdefiniert auswählen.

Ferner müssen Sie die Eigenschaften für den Gateway konfigurieren, vor allem den Anschluss, der für die Kommunikation verwendet werden soll, sowie den verschlüsselten Schlüssel, durch den Verbindungen von einem Control oder Client überprüft werden sollen.

Clientkonfiguration

Der Clientcomputer muss so konfiguriert werden, dass er das HTTP-Protokoll verwendet, und es müssen ihm die richtigen Gateway-Zugriffdetails zugewiesen werden.



1. Wählen Sie im Clientkonfigurationsprogramm die Option {Konnektivitäts}{HTTP}.
2. Markieren Sie das Feld **HTTP verwenden**. Standardmäßig wird Anschluss 443 konfiguriert.
3. Bestätigen Sie durch Eingabe der IP-Adresse der Gatewaymaschine, welches Gateway benutzt werden soll; Sie können ein sekundäres Gateway angeben, das übernimmt, falls das primäre Gateway nicht verfügbar ist.
4. Geben Sie den gleichen Gateway-Schlüssel wie am Gateway-Computer ein.
5. NetSupport kann ggf. für das Routing von Kommunikationen über einen Proxy-Server konfiguriert werden. Geben Sie die Serveradresse und einen entsprechenden Anschluss an. Es wird 8080 empfohlen.

6. Sie können das am Gateway eingestellte Comms. Management-Paketintervall überschreiben, indem hier eine Zeit eingegeben wird.
7. Klicken Sie auf OK.

Controlkonfiguration

Wie beim Client muss HTTP auch beim Control aktiviert werden.

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Netzwerk}{Konfigurieren}{Konnektivitäts-HTTP}.
2. Markieren Sie das Feld **HTTP verwenden**. Standardmäßig wird Anschluss 443 konfiguriert.
3. Klicken Sie auf OK.

Gateways hinzufügen

Der Control kann mit mehreren Gateways kommunizieren und die Details für jeden von diesen müssen beim Control hinzugefügt werden.

1. Wählen Sie in der Strukturansicht des Controlfensters den Ordner “Gateway”.

   oder

   Wählen Sie in der Symbolleiste des Controlfensters die Option “Neu”.
2. Wählen Sie “Gateway hinzufügen”. Der Assistent “Gateway hinzufügen” wird eingeblendet.



3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Gateway ein. Klicken Sie auf “Weiter”.
4. Geben Sie die IP-Adresse des Computers ein, auf dem der Gateway installiert ist, und bestätigen Sie die Nummer des Anschlusses, der verwendet werden soll. Die Standardeinstellung ist 443. Geben Sie erforderlichenfalls ein sekundäres Gateway ein, das zu verwenden ist, wenn das primäre Gateway nicht verfügbar ist. Klicken Sie auf “Weiter”.

5. Wenn dieser Gateway über einen Proxy-Server kommunizieren soll, geben Sie die IP-Adresse und den Anschluss, die zu verwenden sind, ein. Klicken Sie auf "Weiter".
6. Geben Sie den Gateway-Schlüssel ein. Dieser muss dem beim Gateway und dem Client eingestellten Schlüssel entsprechen.
7. Um das Durchsuchen und Steuern von Remote-Clients zu beschränken, geben Sie einen Benutzernamen und ein Passwort ein. Klicken Sie auf „Fertig stellen“.
8. Der neue Gateway wird zur Listenansicht hinzugefügt.
9. Wiederholen Sie den obigen Prozess für die anderen Gateways, die der Control verwenden muss.

Control-Gateway-Client-Kommunikation

Da nun alle Komponenten eingerichtet sind, können Sie versuchen, Verbindungen über den Gateway herzustellen. Der Gateway erfüllt 3 grundlegende Funktionen:

Empfang und Speichern von Clientregistrierungen

Damit ein Client für den Control verfügbar ist, muss er eine Verbindung herstellen und die Verbindung über den Gateway aufrecht erhalten. Der Client zeigt seine Bereitschaft an, indem er in regelmäßigen Abständen den Gateway abruft, zu dessen Verwendung er konfiguriert wurde. Der Gateway speichert die Clientdetails in einer internen Tabelle.

Reaktion auf Suchbefehle vom Control

Wenn der Control die gewünschten Gateways hinzugefügt hat, kann er sie für Clients suchen. Der Gateway reagiert darauf, indem er eine Liste mit verfügbaren Clients absucht und dann diejenigen anzeigt, die den Suchkriterien entsprechen.

Hinweis: Im Gegensatz zu einer standardmäßigen Netzwerksuche, bei der Details über bekannte Clients zur zukünftigen Wiederverwendung gespeichert werden, gehen Gateway-Clientdetails verloren, sobald der Control die Verbindung abbricht. Der Grund dafür ist, dass die Details beim Gateway gewartet werden. Der Client ist zwar permanent mit dem Gateway verbunden, aber der Control ist es nicht und muss daher den Gateway jedes Mal durchsuchen, wenn er Clients finden möchte.

1. Wählen Sie im Ordner „Internet-Gateways“ im Control-Fenster Baumansicht das gewünschte Gateway und klicken Sie doppelt auf „Gateway durchsuchen“. Das Dialogfeld “Gateway durchsuchen” wird eingeblendet. Geben Sie einen Teil eines Clientnamens ein oder lassen Sie das Feld leer, um nach allen verfügbaren Clients zu suchen.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Gateway-Namen in der Strukturansicht und wählen Sie “Öffnen”. Es wird nun automatisch nach allen verfügbaren Clients gesucht.
2. Die gefundenen Clients erscheinen in der Listenansicht und Sie können nun auf die übliche Weise eine Verbindung zu ihnen herstellen und sie fernsteuern.

Hinweis: Sie können nach einer kombinierten Netzwerk- und Gateway-Suche verlangen, indem Sie in der Symbolleiste des Controlfensters “Durchsuchen” auswählen und das Feld **Gateway-Clients einschließen** markieren. Alle gefundenen Clients erscheinen im Ordner „Durchsuchen“ in der Baumansicht; die Gateway-Clients werden dem Ordner „Internet-Gateway“ nicht hinzugefügt.

Übertragung aller Daten zwischen verbundenen Controls und Clients

Obwohl Daten zwischen dem verbundenen Control und Client über den Gateway hin- und hergesendet werden, erscheint dies als nahtlos und die Leistung wird dadurch nicht beeinträchtigt.

Verbindungsherstellung über Firewalls und Proxy Server

Es ist möglich, dass NetSupport Clients/Controls in einem Firewall/Proxy Server ausgeführt werden und gleichzeitig trotzdem noch für Computer außerhalb verfügbar sind, **ohne dadurch die Sicherheit des Netzwerks zu beeinträchtigen**. Gleichermaßen können Sie auch Verbindungen zu Control- und Clientarbeitsstationen, die außerhalb von Firewall/Proxy Servern ausgeführt werden, herstellen.

Hinweis: Dieser Abschnitt enthält einen allgemeinen Leitfaden. Die Gateway-Funktion von NetSupport ist speziell so konzipiert, dass sie nahtlose Fernsteuerung für PCs liefert, die sich u. U. hinter verschiedenen Firewalls befinden. Der Gateway bietet eine stabile und sichere Methode zur Verbindung von Clients und Controls und liefert auf dem Web beruhende Fernsteuerung, ohne dazu existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen. Das HTTP-Protokoll bei Anschluss 443 wird für Gateway-Kommunikationen verwendet. Sie müssen sicherstellen, dass dieser Anschluss in Ihrer Firewall-Konfiguration geöffnet ist.

Verbindung mit Controls und Clients INNERHALB VON Firewalls

Damit ein Control eine Verbindung auf dem externen Netzwerk eines Firewall herstellen und somit mit den Clients im internen Netzwerk des Firewall verbunden werden kann, müssen Sie eine Form der Adressenübersetzung aktivieren. Dieser Prozess übersetzt die Adresse eines Computers auf dem internen Netzwerk, die sonst unsichtbar wäre, in eine Adresse, auf die von einem externen Netzwerk aus zugegriffen werden kann. (Je nach dem Firewall) sollte es Ihnen möglich sein, anzugeben welche IP-Adressen auf den internen Computer zugreifen können und welcher Anschluss offen ist. Dies ist eine häufige Technik zur Veröffentlichung von Diensten, auf die nur speziell angegebene Arbeitsstationen Zugriff haben.

Von NetSupport verwendete TCP/IP-Anschlüsse

Control zu Client

Der NetSupport Control verwendet zum Senden von IP-Anfragen an Clients den TCP/IP-Anschluss 5405 und der NetSupport Client fragt eingehende Anfragen vom Control über Anschluss 5405 ab.

Client zu Control
Die Einführung der Clientverbindungsfunktion in NetSupport Manager 5.00 hat es erforderlich gemacht, einen zusätzlichen Anschluss zu schaffen, um die konfliktfreie Funktion der beiden Verbindungsmethoden (Control ruft einen Client an, Client ruft einen Control an) zu gewährleisten. Anschluss 5421 ist zu diesem Zweck registriert.

Verbindung mit Controls und Clients INNERHALB VON Proxy Servern
Mit Proxy Servern ist dies nicht möglich, da sie kein Mittel zur Adressenübersetzung zur Verfügung stellen. Das Design von Proxy Servern ermöglicht die Verbindung in ein geschütztes Netzwerk nicht.

Verbindung von innerhalb eines Firewall/Proxy Servers zu einem Client, der sich außerhalb befindet:

- Aktivieren Sie Anschlussnummer 5405 für Verbindungen nach außen auf Ihrem Firewall oder Proxy Server.
- Ein Client auf der anderen Seite, der auf derselben Anschlussnummer hört und für den Control innerhalb des Firewall/Proxy sichtbar ist.

Client ruft einen Control an

1. Aktivieren Sie Anschlussnummer 5421 für Verbindungen nach außen auf Ihrem Firewall oder Proxy Server.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Clienthauptfensters die Option {Control anrufen}.
3. Geben Sie entweder den Hostnamen oder die IP-Adresse des Controls, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, ein.
4. Beim Control wird dann eine Meldung eingeblendet, dass ein Client eine Verbindung herzustellen versucht. Die Clients können den Versuch annehmen oder ablehnen.

Hinweis: Anschluss 5421 kann nicht konfiguriert werden.

Control ruft einen Client an

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Option {Client} {Schnellverbindung}.
2. Geben Sie entweder den Hostnamen oder die IP-Adresse des Clients, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: NetSupport kann nicht direkt mit Proxy Servern über SOCKS kommunizieren und funktioniert nur, wenn eine direkte TCP/IP-Verbindung verfügbar ist.

Verbindungstrennung von einem Client

Wählen Sie im Controlfenster den Ordner **Verbundene Clients**, und markieren Sie dann den Client, zu dem Sie die Verbindung trennen möchten, in der Clientlistenansicht.

Trennen der Verbindung zu einem Client

1. Wählen Sie den Ordner „Aktiv“ aus dem Control-Fenster aus.
2. Markieren Sie dann den Client, zu dem Sie die Verbindung trennen möchten, in der Clientlistenansicht. Führen Sie nun einen der folgenden Schritte durch:

   Wählen Sie im Client-Dropdownmenü die Option {Client}{Verbindung trennen}.

   Oder,

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol, und wählen Sie **Verbindung trennen**.

Verbindungstrennung von allen Clients

Statt die Verbindungen zu Clients einzeln zu trennen, können Sie alle Verbindungen zu Clients in einer einzigen Aktion trennen.

Trennen der Verbindung zu mehreren Clients

1. Wählen Sie im Client-Dropdownmenü die Option {Client}{Alle trennen}.

Automatische Client Anmeldung

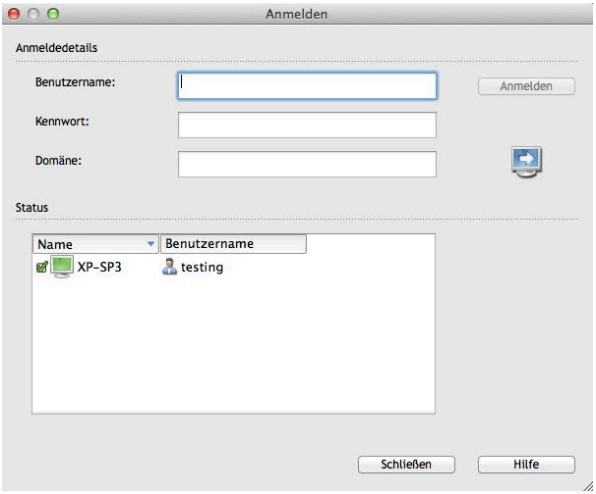
Wenn eine generische Benennungskonvention für Ihre PCs verwendet wird, können Sie die Client automatisch anmelden, um Zeit zu sparen.

Hinweis: Die Funktion funktioniert nur bei Windows Clients.

Automatische Anmeldung von Client rechnern

1. Wählen Sie den/die Client rechner, den/die Sie anmelden möchten.
2. Wählen Sie {Client}{Anmelden} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder
   Klicken Sie auf das Symbol „Anmelden“ auf der Control-Symbolleiste.
   oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie „Anmelden“.
3. Das Dialogfeld "Autom. Anmeldung" wird eingeblendet.



4. Geben Sie den Benutzernamen, das Passwort und die Domäne ein und klicken Sie auf "Anmelden". Sobald die Anmeldung erfolgreich ist, wird der Benutzername eingeblendet.
5. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie zum Beenden auf "Fertig".

Strommanagement

Stromverbrauch ist zu einem großen Teil gleich der Wärmegenerierung und erhöhtem Energieverbrauch. Da Millionen von Arbeitsstationen in Gebrauch sind und manchmal Hunderte davon in derselben Firma oder Schule, hat sich der Wunsch, Energie zu sparen, im Laufe der letzten zehn Jahre von einem geringfügigen Faktor zu einer wichtigen Angelegenheit entwickelt.

Strommanagement ist eine Methode, die es der Hardware und Software ermöglicht, den Stromverbrauch zu reduzieren. Dies geschieht dadurch, dass während Stillstandzeiten Teile der Hardware ausgeschaltet werden, so dass die Arbeitsstation dann zur Arbeit bereit ist, wenn Sie es sind, und Energie spart, wenn Sie es nicht sind.

Einschalten eines Clients

Um einen NetSupport Client einzuschalten, muss die Arbeitsstation einen Wake-on-LAN Netzwerkadapter und ein BIOS, das diesen unterstützt (weitere Informationen hierzu finden Sie in der Dokumentation zu Ihrem Netzwerkadapter), haben. Ferner muss der Client dem Control bekannt sein. Der Control sendet ein Wake-on-LAN Paket an den Netzwerkadapter des Clients und der Adapter gibt dann der Arbeitsstation die Anweisung zum Einschalten.

Einschalten eines NetSupport Clients

1. Wählen Sie das/die Symbol(e) des/der Client(s), den/die Sie einschalten möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client}{Einschalten}.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Einschalten**.

   Oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Einschalten”.
3. Die Clientarbeitsstation(en) wird/werden nun eingeschaltet.

Einschalten einer Gruppe von Clients

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Gruppe}{Einschalten}.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe und wählen Sie **Einschalten**.

   Oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Einschalten”.
3. Die Clientarbeitsstationen werden nun eingeschaltet.

Ausschalten eines Clients

Ein Control kann eine Clientarbeitsstation mit der Strommanagementfunktion von NetSupport entfernt ausschalten.

Ausschalten eines NetSupport Clients

1. Stellen Sie sicher, dass auf den Clientarbeitsstationen alle Anwendungen geschlossen sind.
2. Wählen Sie das/die Symbol(e) des/der Client(s), den/die Sie ausschalten möchten.
3. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client} {Ausschalten}.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Ausschalten**.
4. Die Clientarbeitsstation(en) wird/werden nun ausgeschaltet.

Ausschalten einer Gruppe von Clients

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Gruppe}{Ausschalten}.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe und wählen Sie **Ausschalten**.
3. Die Clientarbeitsstationen werden nun ausgeschaltet.

Neustart oder Abmelden von Clients

Ermöglicht es einem Control, Clientarbeitsstationen entweder individuell oder in ausgewählten Gruppen entfernt neu zu starten oder abzumelden.

Neu starten oder Abmelden eines Clients

1. Wählen Sie den gewünschten Client in der Listenansicht des Controlfensters.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client}{Neu starten oder Abmelden}.

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol und wählen Sie “Neu starten” oder “Abmelden”.

   oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Neu starten” oder “Abmelden”.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Neustart/Abmelden-Befehls zu bestätigen.
4. Ihre Verbindung zum betreffenden Client wird sofort getrennt.

oder,

1. Wählen Sie, während Sie den Client betrachten, im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Optionen {Client}{Neu starten oder Abmelden}.

   oder

   Wählen Sie das Symbol “Neu starten” oder “Abmelden” in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Neustart/Abmelden-Befehls zu bestätigen.
3. Ihre Verbindung zum betreffenden Client wird sofort getrennt.

Neu starten oder Abmelden einer Clientgruppe

1. Wählen Sie in der Listenansicht des Controlfensters die gewünschten Gruppenmitglieder oder in der Strukturansicht des Controlfensters die gesamte Gruppe.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Gruppe}{Neu starten oder Abmelden}.

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Strukturansicht auf den Gruppennamen und wählen Sie “Neu starten” oder “Abmelden”.

   oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Neu starten” oder “Abmelden”.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Neustart/Abmelden-Befehls an die Gruppe zu bestätigen.
4. Ihre Verbindung zu den Mitgliedern der betreffenden Gruppe wird sofort getrennt.

Hinweis: Vergewissern Sie sich vor der Verwendung dieser Funktion, dass alle Arbeitsstationen in der Gruppe verfügbar sind und dass sie nicht gerade von anderen Mitarbeitern verwendet werden!

Senden von Strg+Alt+Entf

Sie können Strg+Alt+Entf an eine Arbeitsstation, die Sie gerade betrachten, oder mit der Sie auch einfach nur verbunden sind, senden.

Senden von Strg+Alt+Entf an einen verbundenen Client

1. Drücken Sie gleichzeitig die Strg+Alt+Entf-Tasten.

Oder,

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen {Client} {Strg+Alt+Entf senden}.

   Oder

   Klicken Sie auf das Verwaltungssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie “Strg-Alt-Entf senden”.

   Oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie „Senden“ Strg+Alt+Entf.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Strg+Alt+Entf-Befehls zu bestätigen.

Senden von Strg+Alt+Entf an einen Client, den Sie gerade betrachten

1. Drücken Sie gleichzeitig die Strg+Alt+Esc.

Oder,

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Optionen {Client} {Strg+Alt+Entf senden}.
2. Klicken Sie auf **Ja**, um das Senden des Strg+Alt+Entf-Befehls zu bestätigen.

Betrachten

Das Betrachtungsfenster

Das Betrachtungsfenster ist die Hauptschnittstelle für die Kommunikation mit individuellen Clients. Jeder Client hat sein eigenes Betrachtungsfenster. Die Clientbetrachtungsfenster werden zur Anzeige der Clientbildschirme beim Control verwendet. Sie können mehrere Clientbetrachtungsfenster gleichzeitig geöffnet und angezeigt haben.



Das Betrachtungsfenster ist in vier Bereiche unterteilt:

Die Titelleiste
Dies zeigt den Namen des Clients, der im Client-Bildschirmbereich eingeblendet ist, an.

Die Menüleiste
Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen mit den meisten am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein individuelles Objekt doppelklicken, gelangen Sie direkt zu der betreffenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich durch die Dropdownmenüs bewegen zu müssen.

Objekte lassen sich hinzufügen oder entfernen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Symbolleiste klicken und “Benutzerdefinieren” auswählen.



Der Clientbildschirmbereich

Dies wird zur Anzeige des Clientbildschirms verwendet.

Betrachten eines Clients

Nachdem Sie eine Verbindung zu einem Client hergestellt haben, können Sie ihn fernsteuern. Dies wird **Betrachten** genannt. Der Clientbildschirm wird in einem Fenster auf der Controlarbeitsstation angezeigt. Für jeden Client, den Sie fernsteuern, wird ein eigenes Betrachtungsfenster geöffnet. NetSupport ermöglicht das gleichzeitige Betrachten von mehreren Clients.

Betrachten eines Clients

1. Doppelklicken Sie in der Listenansicht auf das Symbol für den gewünschten Client.

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol und wählen Sie "Betrachten".

   oder

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Client betrachten".
2. Nun wird das Betrachtungsfenster für den betreffenden Client, in dem sein Bildschirm angezeigt ist, eingeblendet. Wenn der Client mehrere Monitore nutzt, können Sie durch Klicken auf die unter der Symbolleiste im Betrachtungsfenster angezeigten Registerkarten zwischen den Desktops hin- und herschalten.

Rückkehr zum Controlfenster

1. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option {Client} {Schließen}.

Hinweis: Während Sie einen Client betrachten, können Sie Dateien mit der Drag-Drop-Funktion vom Explorer des Controlfensters direkt auf den Desktop des Clients ziehen.

Ansichtsmodi

Es gibt drei Modi, in denen Sie einen Client betrachten können, nämlich:

Teilen
Der Clientbildschirm wird sowohl beim Control, als auch beim Client angezeigt. Der Control und der Benutzer beim Client können beide Anschläge und Mausbewegungen eingeben.

Beobachten
Der Clientbildschirm wird sowohl beim Control, als auch beim Client angezeigt. Nur der Benutzer beim Client kann Anschläge und Mausbewegungen eingeben. Der Benutzer beim Control wird ausgesperrt.

Kontrollieren
Der Clientbildschirm wird sowohl beim Control, als auch beim Client angezeigt. Nur der Benutzer beim Control kann Anschläge und Mausbewegungen eingeben. Der Benutzer beim Client wird ausgesperrt.

Hinweis: Steuermodus steht nur bei Windows Clients zur Verfügung.

Ändern des Betrachtungsmodus

1. Wählen Sie Freigeben, Beobachten oder Steuern vom Ansichtmodus-Symbol in der Ansicht-Symbolleiste.

   Oder

   Wählen Sie {Client}{Beobachten, Freigeben oder Steuern} im Dropdown-Menü des Ansichtfensters.

Gleichzeitiges Betrachten von mehreren Clientbildschirmen

Mit dem NetSupport Control können Sie mehrere Clients gleichzeitig betrachten, jeden in seinem eigenen Fenster. Und die Größe der Betrachtungsfenster lässt sich sogar an den Controlbildschirm anpassen.

Betrachten von mehreren Clientbildschirmen

1. Betrachten Sie alle Clients, die Sie mit einschließen möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Control{fensters} oder einer beliebigen Client{ansicht} die Option {Fenster} {Nebeneinander}, und wählen Sie dann die NetSupport-Fenster, die Sie anzeigen möchten.

Die gewählten Fenster werden nebeneinander auf dem Controlbildschirm angeordnet. Wenn Sie den ganzen Clientbildschirm sehen möchten, wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters für jeden Client die Option **Anpassen**.

Hinweis: Das Programm ist auf **Anpassen** voreingestellt. Wenn Sie den Bildschirm in normaler Auflösung betrachten möchten, müssen Sie die Option **Anpassen** ausschalten.

Den Clientbildschirm während des Betrachtens dunkel schalten

Aus Sicherheitsgründen kann es sein, dass Sie den Clientbildschirm während der Fernsteuerung dunkel schalten möchten.

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Optionen {Client} {Bildschirm dunkel schalten}.
2. Der Clientbildschirm wird dunkel geschaltet.
3. Um den Bildschirm wiederherzustellen, wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Optionen {Client} {Bildschirm dunkel schalten}.

Modus 'Anpassen'

Durch die Option **Anpassen** können Sie einen entfernten Bildschirm an die verfügbare Größe des Remotefensters anpassen, statt den Bildschirm mit einer Reihe von Rollbalken abrollen zu müssen.

Mit dieser Funktion können Sie nun mehrere Bildschirme gleichzeitig betrachten, um den Überblick über verschiedene ausgewählte PCs zu behalten.

Hinweis: Die Verwendung von **Anpassen** hat keinen Einfluss auf die Qualität und Klarheit der Anzeige und dient zur Überwachung eines Bildschirms und nicht zur Arbeit darauf. Probieren Sie die verschiedenen Skalierstufen aus, und entscheiden Sie sich für eine Stufe, die Ihren Bedürfnissen entspricht.

Einblenden eines Betrachtungsfensters zum Anpassen

1. Wählen Sie in einem Clientbetrachtungsfenster die Option {Betrachten} {Anpassen}.

   Oder,

   Klicken Sie in der Betrachtungssymbolleiste auf das Symbol **Anpassen**.

Betrachtungsfenster einstellen

Während einer beliebigen NetSupport Controlsitzung, bei der Sie mit mehreren verbundenen Clients arbeiten, können Sie bestimmen, wie jeder dieser Clients mit dem Control kommunizieren soll. Für einen Client möchten Sie z. B. vielleicht Kompression verwenden, weil die Verbindung mit ihm langsam ist, während Sie die Kompression für einen anderen ausschalten möchten. NetSupport ermöglicht dies, indem es Ihnen die Änderung der Standardeinstellungen für das aktuelle Controlprofil gestattet.

Ändern der Clienteinstellungen

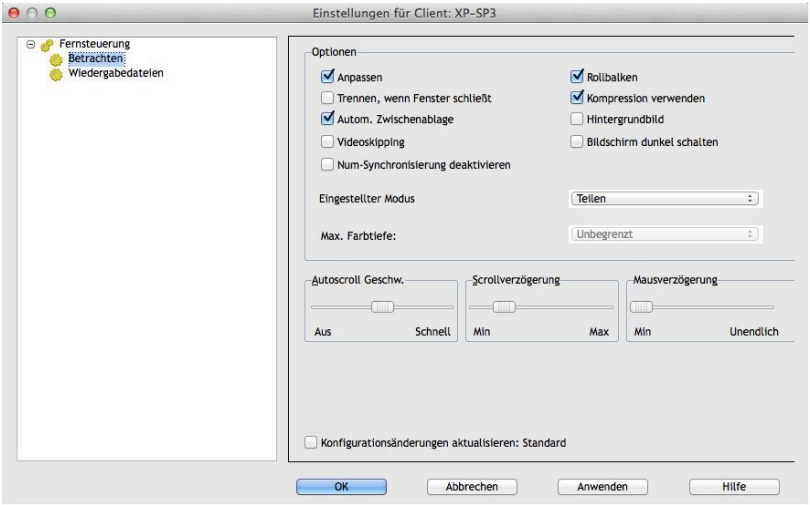
1. Wählen Sie den Client, dessen Standardeinstellungen Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Option {Ansicht} {Einstellungen für den Client}.

   Oder,

   Wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters die Schaltfläche **Einstellungen**.
3. Das dialogfeld **Einstellungen** wird eingeblendet.

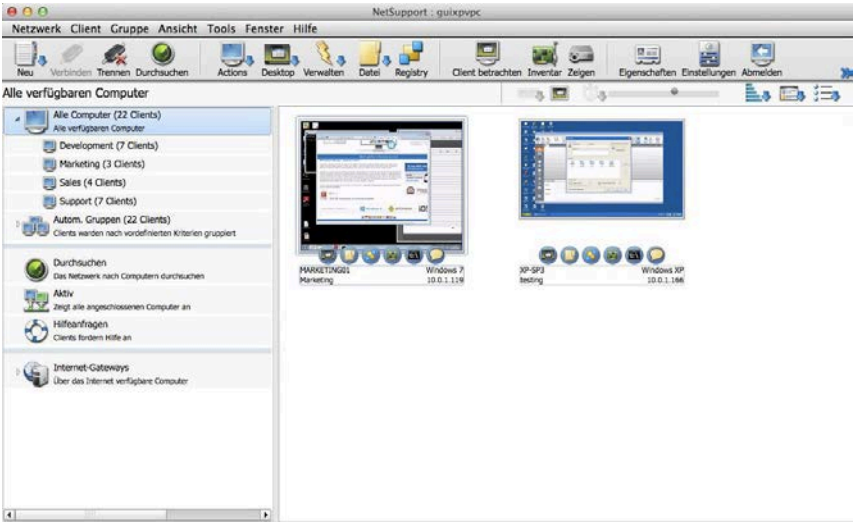
4. Konfigurieren Sie beim Start einer Betrachtungssitzung die Optionen, die aktiviert sein sollen.

Hinweis: Die vorgenommenen Änderungen betreffen nur diesen Client während der aktuellen Controlsitzung. Wenn Sie die Einstellungen permanent ändern möchten, markieren Sie das Feld Konfiguration aktualisieren.



Miniaturansicht / Monitormodus

Mit Miniaturansicht- oder Monitor-Modus kann man mit dem Control mehrere Client-Bildschirme gleichzeitig betrachten.



Beim Control wird eine angenehme Miniaturansicht der einzelnen verbundenen Clientbildschirme angezeigt, was eine schnelle und einfache Methode zur Überwachung der Clientaktivitäten darstellt. Während sich der Control im Monitormodus befindet, hat er weiterhin Zugriff auf das vollständige Sortiment an NetSupport-Funktionen, wie z. B. Betrachten, Dialog und Dateitransfer.

Ist die angezeigte Miniaturansicht größer als 128, erscheinen mehrere Symbole, die verschiedene Fernsteuerungsfunktionen darstellen. Wenn Sie auf das Symbol klicken, wird die betreffende Funktion für den Client aktiviert. Das Symbol ist markiert, sofern ein oder mehrere der Features aktuell von einem Client verwendet werden.

1. Blenden Sie die gewünschte Clientliste ein, indem Sie in der Strukturansicht des Controlfensters den entsprechenden Ordner auswählen. Es empfiehlt sich normalerweise, die Anzahl der angezeigten Miniaturansichten auf **verbundene** Clients zu beschränken.
2. Wählen Sie {Betrachten}{Miniaturansicht} im Dropdownmenü des Controlfensters.
   oder

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen leeren Bereich der Listenansicht und wählen Sie "Miniaturansicht".
oder
Klicken Sie auf das Monitorsymbol oben in der Listenansicht.

In der Listenansicht sind die Miniaturansichten für die einzelnen Clients angezeigt. Wenn Sie auf eine Miniaturansicht doppelklicken, wird eine Betrachtungssitzung zum entsprechenden Client geöffnet. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um alle verfügbaren Clientfunktionen einzublenden. Durch die Auswahl von mehreren Miniaturansichten können Sie die betreffenden Clients zum Beispiel in eine Dialogsitzung einladen.

Wenn der Client mehrere Monitore verwendet, können Sie die Miniaturansicht ändern, sodass sie alle Monitore oder nur Monitor 1, 2, usw. anzeigt. Klicken Sie auf das Multi-Monitor-Symbol in der Symbolleiste der Miniaturansicht und wählen Sie die gewünschte Option.

Die Größe der Miniaturansicht lässt sich mit dem Schiebeschalter oben in der Listenansicht ändern. Wenn die angezeigte Miniaturansicht breiter ist als 128 werden in jeder Miniaturansicht der aktuell angemeldete Benutzer und das Betriebssystem angezeigt. Diese Daten sind auch beim Vergrößern eines Bildschirms verfügbar. Die Häufigkeit, mit der die angezeigten Daten aktualisiert werden, lässt sich einstellen, indem Sie auf das Symbol “Aktualisierungshäufigkeit” in der Symbolleiste der Miniaturansicht klicken.

Einteilung von Clients in der Listenansicht

Clients lassen sich praktisch anhand einer Reihe von Kriterien einschließlich Betriebssystem, Verbindungstyp, usw. in Kategorien einteilen.

Einteilung von Clients in Kategorien

1. Wählen Sie {Betrachten}{Kategorien} im Dropdownmenü des Controlfensters.
2. Wählen Sie die Kategorie, in die Sie Ihre Clients einteilen möchten.
3. Die Clients werden nun in der Listenansicht nach Kategorie gruppiert.

Hinweis: Die Kategorieansicht wird nur unter Windows XP oder besser unterstützt.

Starten von Anwendungen auf Clientarbeitsstationen

Mit dieser Funktion können Sie eine Anwendung auf einem individuellen Client-PC oder einer Gruppe von Client-PCs starten (ausführen), ohne diese fernsteuern zu müssen. Es kann z. B. sein, dass Sie ein Setupprogramm als Teil eines Scripts oder einer Datei- oder Softwareverteilungsübung ausführen möchten.

Hinweis: Die Anwendung selbst muss auf der/den Clientarbeitsstation/en installiert oder für sie verfügbar sein.

Starten einer Anwendung auf einem Client

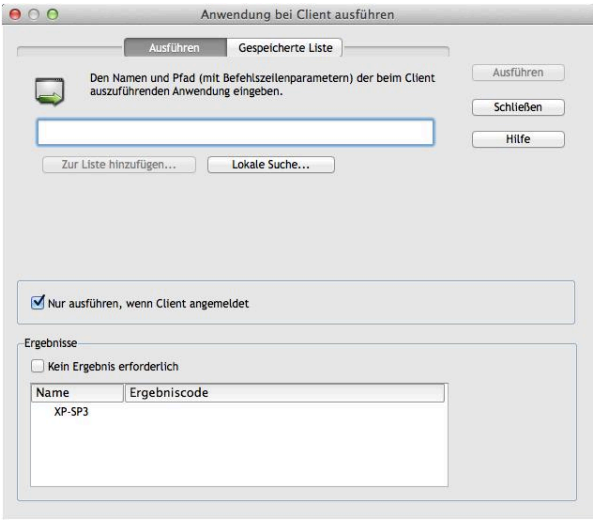
1. Öffnen Sie den Ordner „Aktiv“ oder „Durchsuchen“ in der Baumansicht und wählen Sie den gewünschten Client aus.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste des Controls die Option {Client} {Beim Client Ausführen}.

   Oder,

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Client und wählen Sie **Beim Client ausführen**.

   Oder,

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Ausführen".
3. Das Dialogfeld **Anwendung ausführen** wird eingeblendet.



4. Geben Sie den Namen und den Pfad für die Anwendung, die Sie beim Client ausführen möchten, ein.

   Oder,

   Klicken Sie auf die Schaltfläche Lokale Suche und wählen Sie auf der Controlarbeitsstation ine ausführbare Anwendung.

   Hinweis: Um die erfolgreiche Ausführung zu gewährleisten, üssen Sie überprüfen, dass die Clientanwendungen am gleichen Ort wie beim Control gespeichert sind.

5. Markieren Sie das Feld **Zur Liste hinzufügen**, um sie zur zukünftigen Wiederverwendung in der Registerkarte **Gespeicherte Liste** zu speichern.
6. Bestätigen Sie die Beschreibung und den Pfad.
7. Klicken Sie auf **Ausführen**.

Hinweis: Wenn Sie Anwendungen nur für Clients, die angemeldet sind, ausführen wollen, wählen Sie die Option "Nur ausführen, wenn Client angemeldet".

Die Anwendung wird nun beim Client gestartet, und das Ergebnis der Operation wird im Feld **Ergebnisse** angezeigt.

Ausführbare Dateien
Die Anwendung bzw. die Datei, die in den Control Ausführen Dialog eingegeben wird, wird auf dem (den) Remoteclient-Gerät(en) ausgeführt.

Zum leichteren Gebrauch kann die Beim Client ausführen Funktion Anwendungen und Dateien sowohl unter Benutzung von Speicherorten mit vollständigem Pfad als auch von den in den Benutzerumgebungseinstellungen angegebenen Speicherorten ausführen.

Um gedit bei dem Mac Remotesystem auszuführen, können Sie auf folgende Weise vorgehen:

- TextEdit.app
- /Anwendungen/TextEdit.app

Dateizuordnungen
Wenn eine Datei mit Beim Client ausführen geöffnet wird, wird zum Anzeigen des Dateiinhalts automatisch die entsprechende Anwendung benutzt (z.B. Datei.doc wird in iWork oder Word geöffnet, wenn diese installiert sind).

Um eine Datei mit einer nicht-zugeordneten Anwendung zu öffnen, müssen Sie manuell eine Anwendung zum Öffnen der Datei angeben (z.B. TextEdit.app, um Datei.txt zu öffnen).

Zusätzlich Informationen
Der Standardspeicherort von dem aus Anwendungen und Dateien mit Beim Client ausführen ausgeführt werden, ist $HOME (z.B. /Benutzer/{Benutzername}/). Das bedeutet, dass alle mit relativen Pfaden mit Skripts erstellten Dateien an diesem Speicherort erstellt werden.

Es ist auch möglich, vom $HOME Speicherort aus Skripts auszuführen und Dateien zu öffnen, ohne den vollständigen Pfad einzutasten:

- ./skript.sh
- datei.doc

Falls der Anwendungs- oder Dateiname ein Leerzeichen enthält, ist darauf zu achten, dass der Beim Client ausführen Befehl in doppelten Anführungszeichen gehalten wird (z.B. "/Anwendungen/QuickTime Player" "/Benutzer/{Benutzername}/Dokumente/video.mov").

Hinweise:
- Wenn Dokumente Datei ausführen Berechtigungen erhalten, können Sie diese nicht mit der Beim Client ausführen Funktion öffnen.
- Bei der Ausführung von Anwendungen ist es wichtig, den Namen der Anwendung einzugeben. Dieser kann anders lauten als der auf der Anzeige gezeigte Name.

Ausführen einer Anwendung bei einer Gruppe von Clients:

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer" in der Baumansicht.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Gruppe und wählen Sie "Beim Client ausführen".

   oder

   Wählen Sie {Gruppe}{Beim Client ausführen} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Ausführen".
3. Das Dialogfeld Anwendung ausführen wird eingeblendet.
4. Geben Sie den vollständigen Pfad für die Anwendung, die Sie ausführen möchten, ein, und klicken Sie auf Ausführen.

Die Anwendung wird nun bei den Clients in der Gruppe gestartet, und das Ergebnis der Operation wird im Feld Ergebnisse angezeigt

Speichern der Informationen über die ausgeführte Anwendung zur späteren Wiederverwendung:

1. Öffnen Sie das Dialogfeld **Ausführen**.
2. Geben Sie den Namen und den Pfad für die Anwendung, die Sie beim Client ausführen möchten, ein.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Gespeicherte Liste**.
4. Bestätigen Sie die Beschreibung und den Pfad.
5. Markieren Sie das Feld **Symbolleiste zeigen.**
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und dann auf **Schließen**.

Auf der Schnellausführenleiste erscheint eine Verknüpfungs-schaltfläche für das einfache Starten einer Anwendung.

Bearbeiten oder Entfernen von gespeicherten Ausführungsanwendungen

1. Öffnen Sie das Dialogfeld **Ausführen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Gespeicherte Liste**.
3. Wählen Sie die Anwendung, die Sie bearbeiten oder aus der **Gespeicherten Liste** entfernen möchten.
4. Wählen Sie entweder **Bearbeiten** oder **Entfernen**.
5. Wenn Sie mit der Anpassung der **Gespeicherten Liste** fertig sind, wählen Sie **Schließen**.

Zeigen des Controlbildschirms auf Clientbildschirmen

NetSupport ermöglicht nicht nur die Fernsteuerung von Clients, sondern auch das Zeigen Ihres Bildschirms an: -

- Einen gewählten individuellen Client
- Eine vordefinierte Gruppe von Clients
- Eine Ad hoc-Auswahl von Clients
- Wiedergabedateien lassen sich ebenfalls an Clients zeigen.

Hinweis: Beim Zeigen des Controlbildschirms an Clients werden die Bildschirminformationen nacheinander an die einzelnen Clientcomputer gesendet. In gewissen Netzwerk-umgebungen, in denen nur eine beschränkte Bandbreite verfügbar ist, oder beim Zeigen an einen größere Anzahl Computer, kann sich dies auf die Leistung auswirken. Unter diesen Umständen lässt sich die Funktion Zeigevorgang broadcasten aktivieren. Mit dieser Funktion werden die Bildschirminformationen an alle Computer gleichzeitig gesendet, was die Übertragungsgeschwindigkeit erhöht. Diese Funktion verringert zwar den gesamten, von NetSupport erzeugten Netzwerkverkehr, aber sie erzeugt gleichzeitig zusätzliche Broadcastpakete in Ihrem Netzwerk. Es wird daher empfohlen, vor der Verwendung dieser Funktion den Rat Ihres Netzwerkadministrators herbeizuziehen.

Zeigen eines Controlbildschirms

1. Wählen Sie den verbundenen Client, an den Sie zeigen möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option {Extras} {Zeigen}.

   Oder,

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Zeigen".
3. Das Dialogfeld **NetSupport Zeigen** wird eingeblendet.



In diesem Dialogfeld müssen Sie den Client, oder die Clients, an den/die Sie Ihren Bildschirm zeigen möchten, auswählen. Wenn Sie nur mit einem Client verbunden sind oder vor der Wahl der Zeigefunktion einen spezifischen Client ausgewählt haben, erscheint dieser als individuelle Option. Wenn Sie nur an diesen Client zeigen möchten, klicken Sie auf **Zeigen**, oder sonst treffen Sie Ihre Auswahl folgendermaßen:

Diese Clients

Diese Liste zeigt alle verbundenen Clients und ihre Beschreibungen an. Wenn Sie nur mit einem Client verbunden sind, ist diese Liste deaktiviert. Wenn Sie die Clients, an die Sie zeigen möchten, gewählt haben, klicken Sie auf **Zeigen**.

Wiedergabedatei bei Client erstellen

Die Zeigesitzung lässt sich aufzeichnen und in einer Wiedergabedatei speichern, so dass sie Clients später wieder abspielen können.

Modus “Zeigen” beim Client einstellen (Im Fenster, Vollbild oder Fenster maximieren)

Mit dieser Option können Sie entweder in einem kleinen Fenster, als Vollbild oder mit maximierter Fenstergröße beim Client zeigen. Beim Zeigen in den Modi “Im Fenster” und “Fenster maximieren” sind die Maus und Tastatur des Clients nicht gesperrt.

Wählen Sie aus, was Sie zeigen möchten

NetSupport stellt fest, ob der Control mehrere Monitore ausführt. Sie können in der Dropdownliste den Monitor auswählen, den Sie zeigen möchten. Wenn Sie nicht sicher sind, welches der richtige Bildschirm ist, klicken Sie auf "Identifizieren". Oder wählen Sie "Ganzer Desktop", um alle zu zeigen.

Beenden des Zeigevorgangs

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schaltfläche NetSupport in der Taskleiste.
2. Klicken Sie auf Zeigen anhalten.
3. Hierdurch wird das Dialogfeld **Zeigt** eingeblendet.



Die Schaltflächen haben die folgenden Zwecke: -

Beenden
Beendet die Zeigefunktion und gibt den Bildschirm und die Tastatur des Clients frei.

Fortsetzen
Nimmt den Zeigevorgang wieder auf.

Weiter
Der Bildschirm und die Tastatur des Clients bleiben gesperrt, während Sie beim Control andere Arbeiten vorbereiten.

Hinweise: Um vom Control an einen Client zeigen zu können, müssen Sie vorher die Clientprogramme auf der Controlarbeitsstation installiert haben. Eine Aktivierung ist allerdings nicht nötig.

Zeigen eines Clientbildschirms auf mehreren Clientbildschirmen

Mit NetSupport können Sie den Controlbildschirm an mehrere verbundene Clients zeigen. Es ist auch möglich, einen Clientbildschirm an mehrere andere verbundene Clients zu zeigen. Man nennt dies **Vorzeigen**.

Es kann z. B. sein, dass auf Arbeitsstation_1 eine Anwendung, die Sie an die Buchhaltungsabteilung zeigen möchten, installiert ist. Wenn Sie daher Arbeitsstation_1 betrachten und sie dann an alle Mitglieder der Buchhaltungsabteilung zeigen, können diese nun den Bildschirm von Arbeitsstation_1 ebenfalls sehen.

Zeigen eines Clientbildschirms an Clients

1. Stellen Sie eine Verbindung zu den Clients, an die Sie zeigen, und zu dem Client, den Sie betrachten möchten, her.
2. Betrachten Sie den Client, dessen Bildschirm Sie zeigen möchten.
3. Wählen Sie im Dropdownmenü die Option {Extras} {Zeigen}.

   Oder,

   Wählen Sie in der Symbolleiste das Symbol **Zeigen**.
4. Wählen Sie **An 'diese Clients' zeigen**.
5. Schließen Sie den Client, den Sie gerade betrachten, von der Zeigefunktion aus: Dies erfolgt durch die Änderung des grünen Häkchens zu einem roten Kreuz. Wenn Sie dies nicht getan haben, erscheint eine Fehlermeldung, die Ihnen mitteilt, dass der Control nicht an diesen Client zeigen kann, während Sie ihn betrachten.
6. Klicken Sie zum Beginn der Zeigefunktion auf **Zeigen**.

Der Clientbildschirm, den Sie betrachten, wird an andere Clients gezeigt.

Wiedergabedateien verwenden

Während einer Fernsteuerungssitzung lassen sich Bildschirm-, Tastatur- und Mausaktivitäten auf Client- oder Control-PCs aufzeichnen, in einer Datei speichern und wieder abspielen.

Ein Control kann durch Aktivierung der entsprechenden Konfigurationsoptionen bestimmen, wie und wann solche Aufnahmen stattfinden:

- Lokale Aufnahme
- Auf individuellen oder allen Client PCs

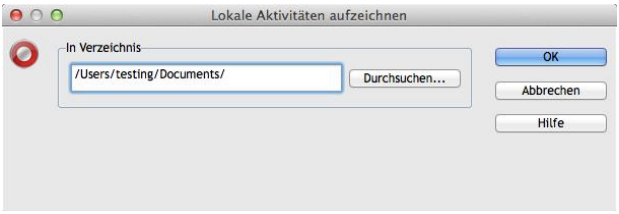
Lokale Aktivitäten aufzeichnen

Aktivitäten auf dem lokalen Computer lassen sich aufzeichnen und wieder abspielen. Die Wiedergabedatei kann ggf. auch an entfernte Clients ‘gezeigt’ werden.

1. Wählen Sie {Tools}{Aufzeichnen} im Dropdownmenü des Controlfensters. Das Dialogfeld Lokale Aktivitäten aufzeichnen wird eingeblendet.

   oder

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Aufzeichnen".



2. **Audio einschließen**

   Wenn die Arbeitsstation für Audio konfiguriert ist, können Sie zusätzlich zur Aufzeichnung der Bildschirm-, Maus- und Tastaturaktivitäten alle hörbaren Stimmen aufzeichnen. Markieren Sie zur Aktivierung dieses Feld.

3. **Physikalische Schriftarten aufzeichnen**

   Um bei einem Informationsaustausch dieser Art den gesendeten Datenumfang zu verringern, übermittelt NetSupport die Schriftartinformationen nach Verweis. Die Zielarbeitsstation wird auf ihre eigenen internen Schriftartzuordnungen verwiesen, um eine passende Übereinstimmung mit der gesendeten zu finden. In den meisten Fällen werden dieselben Schriftarten verfügbar sein, aber sollte dies nicht zutreffen, können Sie die vollständigen Informationen senden. Markieren Sie zur Aktivierung dieses Feld.

4. **Im Verzeichnis**

   Geben Sie an, wo Sie die Wiedergabedateien speichern möchten. Um die einzelnen Dateien zu identifizieren, werden den Dateinamen das Wort "lokal" und das Datum/die Zeit der Aufnahme vorgesetzt.

5. Klicken Sie auf "OK", um mit der Aufnahme zu beginnen. Das Aufnahmesymbol erscheint in der Taskleiste.
6. Um die Aufzeichnung zu beenden, doppelklicken Sie auf das Aufnahmesymbol.

Aufzeichnen von Wiedergabedateien auf Client PCs

Aktivitäten auf entfernten PCs werden aufgezeichnet, wenn ein Control einen Client ‘betrachtet’, der zum Aufzeichnen von Wiedergabedateien konfiguriert ist. Die Option lässt sich auf individueller Clientebene aktivieren oder global einstellen.

Wiedergabedateien für alle betrachteten Clients aufzeichnen
Mit diesem Verfahren kann der Control bei jedem ‘Betrachten’ eines Client PCs eine Wiedergabedatei erstellen.

1. Zum Ändern der aktuellen Konfiguration wählen Sie {Betrachten}{Einstellungen für aktuelle Konfiguration} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf "Einstellungen" in der Symbolleiste.
2. Das Dialogfeld "Einstellungen für Konfiguration" wird eingeblendet.
3. Wählen Sie Sicherheit - Wiedergabedateien und aktivieren Sie die entsprechenden Optionen. Weitere Informationen finden Sie unter *Konfiguration des Controls - Sicherheitsoptionen – Wiedergabedateien*.

Wiedergabedateien für individuelle Clients aufzeichnen
Dieses Verfahren ermöglicht das Erstellen von Wiedergabedateien auf Rechnern, bei denen in der Clientkonfiguration die Option "Wiedergabedateien aufzeichnen" aktiviert ist.

1. Führen Sie den Client-Konfigurator auf den geforderten PCs aus.
2. Wählen Sie Sicherheit - Wiedergabedateien und aktivieren Sie die entsprechenden Optionen. Weitere Informationen finden Sie unter *Konfiguration des Clients - Sicherheitsoptionen – Wiedergabedateien*.

Ansehen von Wiedergabedateien

Wiedergabedateien lassen sich von Controls mit entsprechenden Zugriffsebenen ansehen und dann ihrerseits an Clients zeigen.

Auf lokaler Ebene bietet NetSupport Client ferner eine Wiedergabeoption, die Clients das Starten von Dateien ermöglicht.

Beim Control
1. Wählen Sie {Tools}{Wiedergabe} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf das Desktopsymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Wiedergabe".
2. Bewegen Sie sich in das Verzeichnis, in dem die Wiedergabedateien gespeichert sind.
3. Wählen Sie die Datei, die Sie wieder abspielen möchten.
4. Klicken Sie auf “Öffnen”. Das Wiedergabefenster wird eingeblendet. Verwenden Sie zum Starten/Beenden der Datei die Wiedergabesteuerelemente.

Beim Client
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das NetSupport Clientsymbol in der Systemablage und wählen Sie "Wiedergabe".

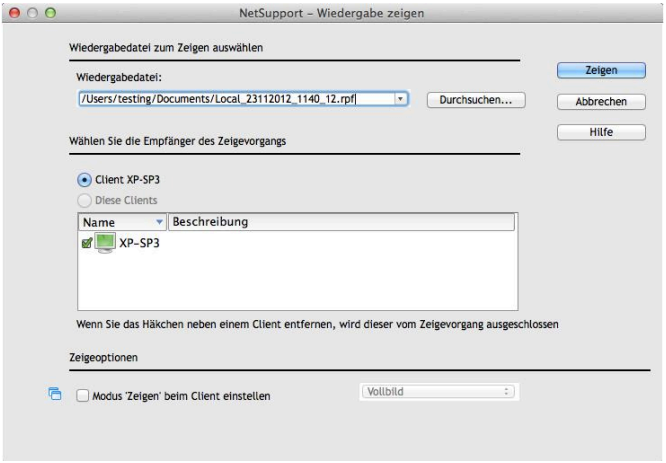
   oder

   Doppelklicken Sie auf das Clientsymbol und wählen Sie {Befehle}{Wiedergabe} im Dropdownmenü.
2. Bewegen Sie sich in das Verzeichnis, in dem die Wiedergabedateien gespeichert sind.
3. Wählen Sie die Datei, die Sie wieder abspielen möchten.
4. Klicken Sie auf “Öffnen”. Das Wiedergabefenster wird eingeblendet. Verwenden Sie zum Starten/Beenden der Datei die Wiedergabesteuerelemente.

Zeigen von Wiedergabedateien an Clients

Wiedergabedateien lassen sich von individuellen Controls und Clients beobachten. Der Control hat ferner die Möglichkeit, eine spezifische Datei an mehrere Clients zu ‘zeigen’.

1. Wählen Sie {Tools}{Zeigen - Wiedergabe zeigen} im Dropdownmenü des Controlfensters.
2. Es erscheint das Dialogfeld „Wiedergabe zeigen“.

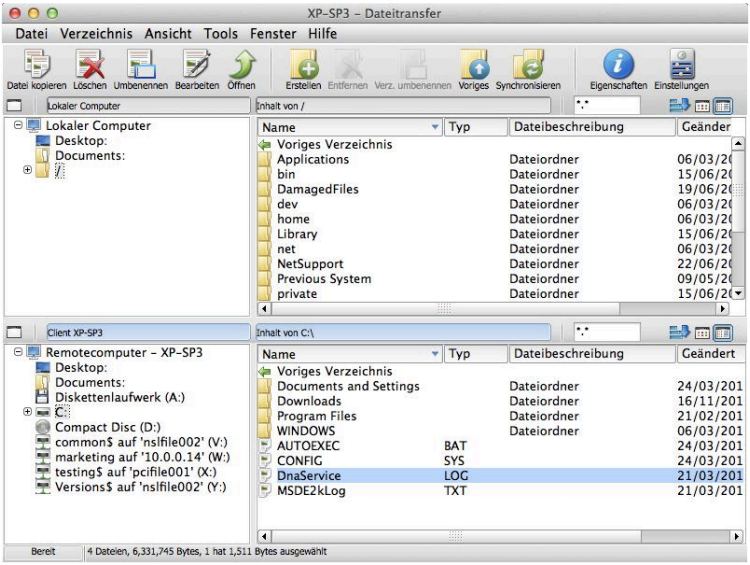


3. Suchen Sie nach der gewünschten Wiedergabedatei und wählen Sie diese aus.
4. Wählen Sie in der Clientliste die Clients, an die die Wiedergabedatei gezeigt werden soll.
5. Legen Sie gegebenenfalls zusätzliche Zeigeoptionen fest.
6. Klicken Sie auf "Zeigen".
7. Auf dem Controlcomputer wird das Wiedergabefenster geöffnet und die Wiedergabedatei wird bei den gewählten Clients abgespielt.
8. Klicken Sie in der Symbolleiste des Wiedergabefensters auf "Ende", um den Zeigevorgang zu beenden.

Dateitransfer

Das Dateitransferfenster

Wenn Sie eine individuelle Dateitransferoperation auswählen, wird das Fenster **Dateitransfer** eingeblendet. Die einfachste Methode für den Dateitransfer ist das Ziehen der Dateien von einem Ort an einen anderen.



Das Dateitransferfenster ist in fünf Bereiche unterteilt: -

Die Titelleiste

Dies zeigt an, mit welchem Client das vorliegende Dateitransferfenster gerade arbeitet.

Die Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu vielen der am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein bestimmtes Objekt doppelklicken, gelangen Sie direkt zu der betreffenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich durch die Dropdownmenüs bewegen zu müssen. Bewegen Sie den Cursor über ein Symbol, damit eine kurze Beschreibung seiner Funktion eingeblendet wird.

Das lokale Fenster
Das lokale Fenster zeigt auf der linken Seite eine Strukturansicht der Verzeichnisse des Controls und auf der rechten Seite eine Listenansicht des Inhalts dieser Verzeichnisse an. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Objekt in einer der Spalten der Listenansicht klicken, wird eine Reihe kontextbezogener Funktionen verfügbar.

Das Remotefenster
Das Remotefenster zeigt auf der linken Seite eine Strukturansicht der Verzeichnisse des Clients und auf der rechten Seite eine Listenansicht des Inhalts dieser Verzeichnisse an. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Objekt in einer der Spalten der Listenansicht klicken, wird eine Reihe kontextbezogener Funktionen verfügbar.

Kopieren von Dateien und Verzeichnissen

NetSupport beinhaltet fortgeschrittene Dateitransferfunktionen, mit denen Sie Dateien von einem Control und Client übertragen können.

Hinweise:
- Zur Leistungsverbesserung verwendet NetSupport Manager Delta-File-Transfer-Technologie, d. h. dass nur die veränderten Teile einer Datei, die u. U. bereits im Zielverzeichnis vorhanden ist, übertragen werden. Dies kann besonders bei der Aktualisierung von Datenbankdateien zwischen zwei Speicherorten, wo entweder die Bandbreitennutzung oder Verfügbarkeit eine wichtige Rolle spielen, nützlich sein.
- Während Sie einen Client betrachten, können Sie Dateien mit der Drag-Drop-Funktion vom Explorer des Controlfensters direkt auf den Desktop des Clients ziehen.

Kopieren von Dateien und Verzeichnissen von einem Control zu einem Client

1. Wählen Sie den gewünschten Client in der Listenansicht.
2. Wählen Sie {Client}{Dateitransfer} im Dropdownmenü des Controls.

   oder

   Klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateitransfer".

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol in der Listenansicht und wählen Sie "Dateitransfer".

oder

Wenn Sie am Betrachten des Clients sind, wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfenster die Option "Dateitransfer".

3. Das Fenster Dateitransfer zum betreffenden Client wird geöffnet.
4. Wählen Sie in der Clientstrukturansicht das Ziellaufwerk oder -verzeichnis, in das die Objekte kopiert werden sollen.
5. Wählen Sie in der Controlliste das/die Objekt(e), die zum Client kopiert werden sollen.
6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Datei kopieren**.
7. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Klicken Sie auf **Ja**.
8. Das Dialogfeld “Kopierfortschritt” wird eingeblendet und hier sehen Sie den Fortschritt. Hier können Sie beschließen, Fehlermeldungen und Überschreibungsaufforderungen bis zur Fertigstellung zu ignorieren. Diese werden am Ende der Operation in einem Zusammenfassungsfenster eingeblendet.

Hinweise:

- Das/die gewünschte(n) Element(e) kann/können auch aus der Controlansicht verschoben und im gewünschten Verzeichnis in der Clientansicht losgelassen werden.
- Dateien lassen sich aus dem Explorer des Controlfensters „wegziehen“ und direkt in das lokale oder entfernte Fenster einfügen.

Kopieren von Dateien und Verzeichnissen von einem Client zu einem Control

1. Wählen Sie den gewünschten Client in der Listenansicht.
2. Wählen Sie {Client}{Dateitransfer} im Dropdownmenü des Controls.

   oder

   Klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateitransfer".

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol in der Listenansicht und wählen Sie "Dateitransfer".

   oder

   Wenn Sie am Betrachten des Clients sind, wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfenster die Option "Dateitransfer".
3. Das Fenster Dateitransfer zum betreffenden Client wird geöffnet.

4. Wählen Sie in der Controlstrukturansicht das Ziellaufwerk oder -verzeichnis, in das die Objekte kopiert werden sollen.
5. Wählen Sie in der Clientlistenansicht das/die Objekt(e), die vom Control kopiert werden sollen.
6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Datei kopieren**.
7. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Klicken Sie auf **Ja**.
8. Das Dialogfeld “Kopierfortschritt” wird eingeblendet und hier sehen Sie den Fortschritt. Hier können Sie beschließen, Fehlermeldungen und Überschreibungsaufforderungen bis zur Fertigstellung zu ignorieren. Diese werden am Ende der Operation in einem Zusammenfassungsfenster eingeblendet.

Hinweis: Das/die gewünschte(n) Element(e) kann/können auch aus der Clientansicht verschoben und im gewünschten Verzeichnis in der Controlansicht losgelassen werden.

Übertragung von Dateien zwischen Clients

Mit der Dateitransferfunktion von NetSupport können Sie Dateien und Verzeichnisse zwischen zwei Clients übertragen. Stellen Sie hierzu eine Verbindung zu jedem der Clients her, und öffnen Sie beide ihre Dateitransferfenster.

Ordnen Sie die Dateitransferfenster so an, dass Sie beide sehen und die Dateien/Verzeichnisse einfach von einem Client zum anderen ziehen können.

Sie können mehr von den Dateien und Verzeichnissen eines Clients sehen, indem Sie die horizontale Größeneinstellungsleiste bewegen oder auf die Schaltfläche **Maximieren** oben an der Verzeichnisstruktur des Clients klicken.

Löschen von Dateien und Verzeichnissen

Sie können Dateien und Verzeichnisse mit dem Dateitransferfenster entweder auf einem Control- oder einem Clientcomputer löschen.

Löschen einer Datei

1. Wählen Sie die Datei, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Löschen**.
3. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Klicken Sie auf **Ja**.

Löschen eines Verzeichnisses

1. Wählen Sie das Verzeichnis, das Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche **Löschen**.
3. Das Dialogfeld **Verzeichnis entfernen** wird eingeblendet.
4. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Inhalt einschließen**.
5. Klicken Sie auf **Ja**.

Hinweise:

- Sie können nicht mehr als ein Verzeichnis auf einmal löschen. Wenn bei der Durchführung der Löschoperation in der Listenansicht mehrere Verzeichnisse ausgewählt sind, wird nur das zuletzt markierte Verzeichnis gelöscht.
- Standardmäßig werden alle im lokalen Fenster gelöschten Dateien in den Papierkorb gesendet. Dies lässt sich in den Dateitransfereinstellungen ändern.

Erstellen von Verzeichnissen

1. Wählen Sie die Strukturansicht Client oder Control.
2. Wählen Sie das Laufwerk oder Verzeichnis, in dem das Verzeichnis, das Sie erstellen möchten, erscheinen soll.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche Erstellen.
4. Das Dialogfeld Verzeichnis erstellen wird eingeblendet.
5. Geben Sie einen Namen für das Verzeichnis ein, und klicken Sie auf OK.

Umbenennen von Dateien

1. Wählen Sie entweder im Control- oder Clientfenster die Listenansicht.
2. Wählen Sie die Datei, die Sie umbenennen möchten.
3. Klicken Sie auf Umbenennen.
4. Geben Sie den neuen Namen für die Datei ein.
5. Klicken Sie auf OK.

Änderung von Dateiattributen

Es kann Situationen geben, in denen Sie die Attribute einer Datei ändern, d. h. sie z. B. schreibgeschützt machen, möchten. Dies wird durch die Dateitransfer- und -manipulationsfunktionen von NetSupport ermöglicht.

Ändern der Attribute einer Datei

1. Öffnen Sie eine Dateitransfersitzung an den gewünschten Client.
2. Wählen Sie die Datei, deren Attribute Sie betrachten oder ändern möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Eigenschaften.

   Oder,

   Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste die Option {Datei} {Eigenschaften}.
4. Das Dialogfeld Dateieigenschaften wird eingeblendet.
5. Markieren Sie die Attribute, die Sie einstellen möchten, oder wählen Sie sie ab.

Synchronisieren von Verzeichnissen

Sie können beim Control und beim Client den Inhalt von markierten Verzeichnissen synchronisieren. Wenn Sie zwei Verzeichnisse synchronisieren, werden alle neuen oder aktualisierten Dateien in beiden Verzeichnissen automatisch in das jeweils andere Verzeichnis kopiert.

Synchronisieren von Verzeichnissen

1. Wählen Sie in der Controlstrukturansicht das Controlverzeichnis, das Sie mit dem Client synchronisieren möchten.
2. Wählen Sie in der Clientstrukturansicht das Clientverzeichnis, das Sie mit dem Control synchronisieren möchten.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche Synchronisieren.
4. Das Dialogfeld Verzeichnisse synchronisieren wird eingeblendet.
5. Überprüfen Sie die angezeigten Pfade für die beiden markierten Verzeichnisse.
6. Wählen Sie, dass die Unterverzeichnisse mit eingeschlossen werden sollen, indem Sie das Kontrollkästchen Unterverzeichnisse einschließen markieren.
7. Wählen Sie OK.
8. Es wird ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Klicken Sie auf Ja.
9. Es wird das Dialogfeld Verzeichnissynchronisierungsfortschritt eingeblendet.
10. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, erscheint das Ergebnis im Dialogfeld Verzeichnissynchronisierungsergebnisse.

11. Lesen Sie diese, und klicken Sie dann auf OK.

Anwenden eines Filters auf die Dateien in der Listenansicht

Sie können für den Inhalt der Listenansicht eines Controls oder eines Clients einen Filter angeben, so dass nur Dateinamen, die bestimmten Kriterien entsprechen, angezeigt werden. Verwenden Sie hierzu die Textfelder **Filter**, die sich oberhalb der Listenansichten in beiden Fenstern befinden.

Alle auf die Systemsteuerung angewendeten Filtereinstellungen beeinträchtigen die Anzeige im Clientfenster nicht und umgekehrt.

Filtereinstellungen gelten für ein Control- oder Clientfenster so lange, bis Sie sie zurücksetzen oder das Dateitransferfenster schließen.

Anwenden eines Filters auf Dateien in der Listenansicht

1. Klicken Sie im Textfeld **Filter** oberhalb von dem Fenster, auf dessen Listenansicht Sie einen Filter anwenden möchten.
2. Ersetzen Sie den Standardfilter (*.*) mit Ihrem eigenen, z. B. wenn Sie alle Dateinamen, die mit den Buchstaben MKT beginnen, betrachten möchten, geben Sie in das Textfeld **Filter** Folgendes ein: MKT*.*
3. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Filter anzuwenden.

Zurücksetzen des Filters für Dateien in der Listenansicht

1. Klicken Sie im Textfeld **Filter** oberhalb von dem Fenster, dessen Listenansicht Sie zurücksetzen möchten.
2. Ersetzen Sie den Inhalt des Textfelds **Filters** mit (*.*), dies ist der Standardfilter, der bedeutet, dass auf die Dateien in der aktuellen Listenansicht kein Filter angewendet wird.
3. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um den Filter anzuwenden.

Ändern des Betrachtungsformats im Dateitransferfenster

Die Inhalte der Listenansichten im Control- und Clientfenster lassen sich in verschiedenen Formaten anzeigen. Sie können den Inhalt der Listenansichten auch so sortieren, dass Sie sich leichter darin bewegen können.

Der Inhalt der Listenansicht in einem Dateitransferfenster lässt sich mit zwei verschiedenen Ansichtstypen anzeigen:

Symbolansicht	Zeigt nur die Datei- und Verzeichnisnamen an.
Ansicht "Details"	Zeigt die Datei- und Verzeichnisnamen, zusammen mit verknüpften Details, die daneben in Spalten erscheinen, an.

Ändern der Symbolansicht

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche “Symbolansicht” ganz rechts im Dateitransferfenster.
   Oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Listenansicht und wählen Sie {Betrachten}{Liste}.

Ändern der Ansicht "Details"

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Details** ganz rechts im Dateitransferfenster.
   Oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Listenansicht und wählen Sie {Betrachten}{Details}.

Hinweise:

- Sie können auch den Ansichtstyp im Dropdownmenü des Dateitransferfensters ändern. Wählen Sie hierzu die Optionen {Betrachten}{Details/Liste}.
- Die Reihenfolge der Spalten lässt sich durch Verschieben der Spaltenüberschriften mit der Drag-Drop-Funktion ändern.

Ändern der Sortierreihenfolgen in einem Dateitransferfenster

Typischerweise lassen sich die Inhalte der Listenansichten in einem Dateitransferfenster in den folgenden Reihenfolgen sortieren:

Sortierreihenfolge	Beschreibung
Nach Namen	Der Inhalt wird alphanumerisch nach Dateinamen sortiert.
Nach Typ	Der Inhalt wird alphanumerisch nach Dateierweiterung sortiert. Diese Option lässt sich nicht auf Laufwerke und Verzeichnisse in der Listenansicht anwenden.
Nach Dateibeschreibung	Der Inhalt wird gemäß der Dateibeschreibung sortiert.
Nach Änderungsdatum	Der Inhalt wird nach dem Datum, an dem die Dateien zuletzt geändert wurden, sortiert.
Nach Dateigröße	Der Inhalt wird nach der Größe der Dateien sortiert. Diese Option lässt sich nicht auf Laufwerke und Verzeichnisse in der Listenansicht anwenden.
Nach Kurznamen	Der Inhalt wird alphanumerisch unter Verwendung der Kurznamen der Dateien sortiert.

Hinweis: Sie können auch angeben, ob der Inhalt in auf- oder absteigender Reihenfolge sortiert werden soll.

Ändern der Sortierreihenfolge

1. Wählen Sie das passende Fenster (Control oder Client).
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sortierreihenfolge** auf der rechten Seite des Dateitransferfensters.
3. Es wird ein Dropdownmenü eingeblendet.
4. Wählen Sie einen **Sortierreihenfolge**-Befehl.

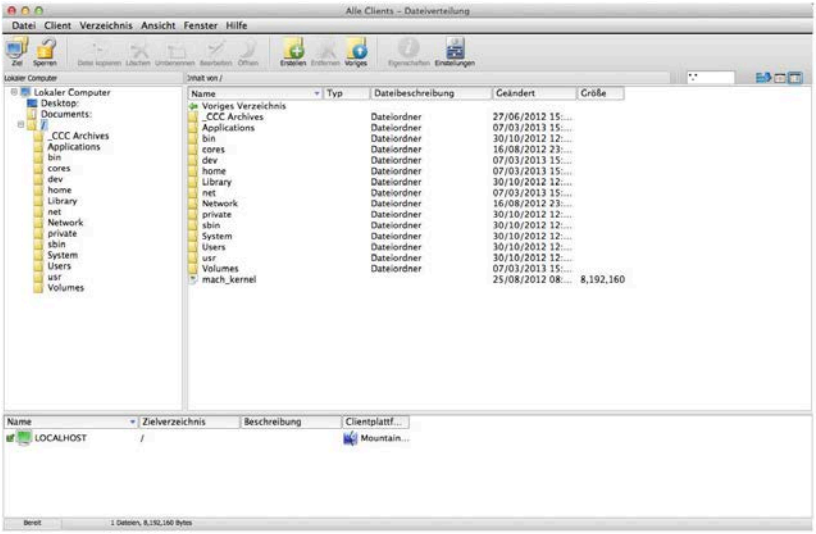
Hinweise:

- Wenn die Listenansicht in der Detailansicht angezeigt wird, können Sie auf die Spaltenüberschriften, wie z. B. "Name" und "Beschreibung" klicken, um die Reihenfolge nach einer passenden Spaltenüberschrift zu sortieren. Beim zweiten Klicken auf eine Spaltenüberschrift wird die Richtung der Reihenfolge umgeschaltet; die aktuelle Richtung der Reihenfolge wird durch einen kleinen Pfeil links an der Spaltenüberschrift, nach der die Listenansicht sortiert ist, angezeigt. Ein nach oben weisender Pfeil zeigt also z. B. an, dass die Liste in aufsteigender Reihenfolge sortiert ist.
- Die Reihenfolge der Spalten lässt sich durch Verschieben der Spaltenüberschriften mit der Drag-Drop-Funktion ändern.

Dateiverteilung

Das Dateiverteilungsfenster

Das Dateiverteilungsfenster wird zur gleichzeitigen Verteilung von Dateien an mehrere Clients verwendet.



Das Dateiverteilungsfenster ist in fünf Bereiche unterteilt:

Die Titelleiste

Hier wird angezeigt, mit welcher Clientgruppe dieses besondere Dateiverteilungsfenster arbeitet.

Die Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu vielen der am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein bestimmtes Objekt doppelklicken, gelangen Sie direkt zu der betreffenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich durch die Dropdownmenüs bewegen zu müssen. Bewegen Sie den Cursor über ein Symbol, damit eine kurze Beschreibung seiner Funktion eingeblendet wird.

Das lokale Fenster

Das lokale Fenster zeigt auf der linken Seite eine Strukturansicht der Verzeichnisse des Controls und auf der rechten Seite eine Listenansicht des Inhalts dieser Verzeichnisse an. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Objekt in einer der Spalten der Listenansicht klicken, wird eine Reihe kontextbezogener Funktionen verfügbar.

Das Remotefenster

Das Remotefenster zeigt die Clients, an die die Dateien verteilt werden sollen, an.

Verteilen von Dateien an Clientarbeitsstationen

NetSupport ermöglicht nicht nur den Dateitransfer zu und von individuellen Clients, sondern auch die gleichzeitige Verteilung von Dateien an mehrere Clients. Dies nennt man “Dateiverteilung”.

Sie können Dateien verteilen an

- Alle verbundenen Clients;
- ausgewählte Clients;
- eine vordefinierte Gruppe von Clients.

Hinweis: Diese Funktion funktioniert nur zwischen Geräten mit derselben Plattform, d.h. Mac Control an Mac Client.

Verteilen von Dateien an eine definierte Clientgruppe

1. Wählen Sie aus dem Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht die Gruppe von Clients, der Sie Dateien weitergeben möchten.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü die Optionen {Gruppe} {Dateiverteilung}.

   Oder,

   Klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateiverteilung".
3. Das Fenster "Dateiverteilung" wird eingeblendet.
4. Wählen Sie in der Strukturansicht des Lokalfensters das/die Objekt(e), das/die an die Clients kopiert werden soll(en).
5. Der Ort auf den Clientarbeitsstationen, an den die Dateien/Verzeichnisse kopiert werden, wird "Zielverzeichnis" genannt. Wenn nichts anderes angegeben wird, entspricht das Clientzielverzeichnis dem Zielverzeichnis des Objekts/der Objekte auf der Controlarbeitsstation. Wenn beim Client dasselbe Verzeichnis nicht verfügbar ist, wird/werden das/die Objekt(e) speicherort auf das C-Laufwerk kopiert und die Ordner werden automatisch erstellt.

   Oder,

   Um ein spezifisches Zielverzeichnis auf der Clientarbeitsstation zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol im entfernten Fenster und wählen die Option **Ziel**. Geben Sie ein Ziel an und klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Kopieren**.

Verteilen von Dateien an eine ausgewählte Anzahl von Clients

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“, „Durchsuchen“ oder „Aktiv“ in der Baumansicht.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Menüleiste des Controlfensters die Optionen {Tools} {Dateiverteilung}.

   Oder,

   Klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateiverteilung".
3. Das Fenster "Dateiverteilung" wird eingeblendet.
4. Geben Sie im entfernten Fenster an, an welche Clients Sie Dateien senden möchten, indem Sie die Kontrollkästchen neben den betreffenden Clientnamen markieren.
5. Wählen Sie in der Strukturansicht des Lokalfensters das/die Objekt(e), das/die an die Clients kopiert werden soll(en).
6. Der Ort auf den Clientarbeitsstationen, an den die Dateien/Verzeichnisse kopiert werden, wird "Zielverzeichnis" genannt. Wenn nichts anderes angegeben wird, entspricht das Clientzielverzeichnis dem Zielverzeichnis des Objekts/der Objekte auf der Controlarbeitsstation. Wenn beim Client dasselbe Verzeichnis nicht verfügbar ist, wird/werden das/die Objekt(e) speicherort auf das C-Laufwerk kopiert und die Ordner werden automatisch erstellt.

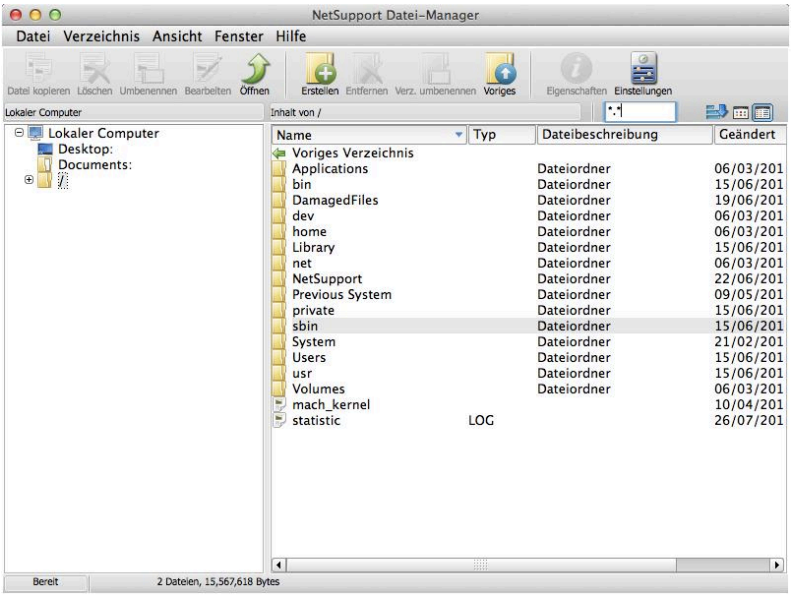
   Oder,

   Um ein spezifisches Zielverzeichnis auf der Clientarbeitsstation zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol im entfernten Fenster und wählen die Option Ziel. Geben Sie ein Ziel an und klicken Sie auf OK.
7. Klicken Sie auf Kopieren.

Datei-Manager

Das Fenster "Datei-Manager"

Der Dateimanager dient demselben Zweck wie Finder. Statt das NetSupport Programm zu verlassen, können Sie Ihre Dateien von hier aus verwalten.



Das Fenster "Datei-Manager" ist in vier Bereiche unterteilt: -

Die Titelleiste

Dies zeigt an, mit welchem Client das vorliegende Dateitransferfenster gerade arbeitet.

Die Menüleiste

Die Menüleiste enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu vielen der am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein bestimmtes Objekt doppelklicken, gelangen Sie direkt zu der betreffenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich durch die Dropdownmenüs bewegen zu müssen. Bewegen Sie den Cursor über ein Symbol, damit eine kurze Beschreibung seiner Funktion eingeblendet wird.

Das lokale Fenster

Das lokale Fenster zeigt auf der linken Seite eine Strukturansicht der Verzeichnisse des Controls und auf der rechten Seite eine Listenansicht des Inhalts dieser Verzeichnisse an. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Objekt in einer der Spalten der Listenansicht klicken, wird eine Reihe kontextbezogener Funktionen verfügbar.

Verwaltung von Dateien auf der Controlarbeitsstation

Auf einer Controlarbeitsstation lassen sich Dateien mit dem Fenster Datei-Manager verwalten. Dieses gleicht dem Fenster Dateitransfer, doch es zeigt nur den Inhalt der Controlarbeitsstation an.

Wählen Sie {Tools}{Dateimanager} im Dropdownmenü des Controlfensters oder klicken Sie auf das Dateisymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dateimanager".

Die Strukturansicht

- Zur Auswahl eines Laufwerks oder Verzeichnisses in der Strukturansicht klicken Sie einfach darauf. Der Inhalt des ausgewählten Objekts wird dann in der Listenansicht (auf der rechten Seite) angezeigt.
- Wenn das ausgewählte Laufwerk oder Verzeichnis Unterverzeichnisse, die nicht angezeigt sind, enthält, erscheint links an dem Objekt ein Kreuzsymbol.
- Um den Inhalt eines Laufwerks oder Verzeichnisses so zu erweitern, dass seine Unterverzeichnisse in der Strukturansicht angezeigt werden, doppelklicken Sie entweder auf das entsprechende Laufwerk oder Verzeichnis, oder Sie klicken auf das Kreuzsymbol links neben dem Laufwerk oder Verzeichnis, das Sie erweitern möchten.

Die Listenansicht

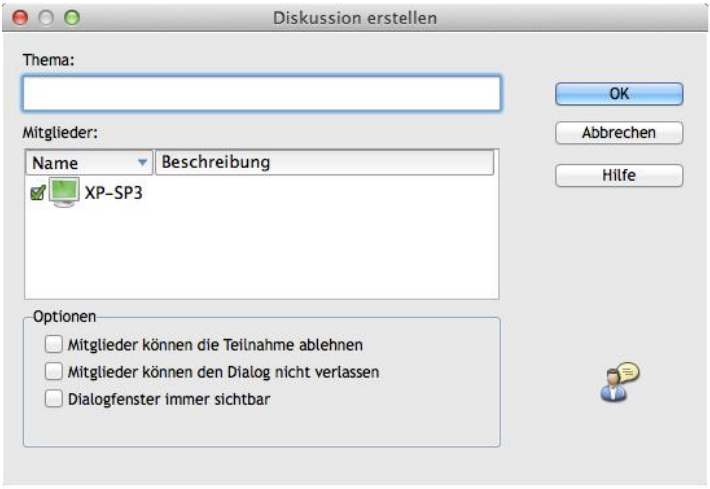
- Zur Auswahl eines Objekts in der Listenansicht brauchen Sie nur darauf zu klicken.
- Zur Auswahl von mehreren Objekten in der Listenansicht:
  1. Wenn die gewünschten Objekte aneinander angrenzen, wählen Sie das erste Objekt aus, halten die Umschalttaste (Shift) gedrückt und wählen dann das letzte Objekt.
  2. Wenn die gewünschten Objekte nicht aneinander angrenzen, wählen Sie das erste Objekt aus, halten die Strg-Taste gedrückt und wählen dann die anderen Objekte einzeln aus.
  3. Zur Auswahl sämtlicher Dateien und/oder Verzeichnisse wählen Sie {Betrachten}{Auswählen} im Dropdownmenü oder klicken mit der rechten Maustaste auf eines der Objekte in der Listenansicht (nicht den Dateinamen) und wählen die Option "Auswählen". Sie können entweder alle Dateien in der aktuellen Liste oder nur die Dateien oder Verzeichnisse markieren.
- Um den Inhalt des Laufwerks oder Verzeichnisses, das eine Ebene über dem aktuellen Verzeichnis liegt, anzuzeigen, doppelklicken Sie auf das Objekt **Voriges Verzeichnis** oben in der Listenansicht.

Control/Client-Dialogsitzungen

NetSupport ermöglicht den gleichzeitigen Dialog mit einer beliebigen Anzahl verbundener Clients, über ein Lauftextfenster.

Durchführen einer Dialogsitzung

1. Wählen Sie die Clients oder Clientgruppe, mit denen Sie einen Dialog führen möchten, in der Listenansicht. Wenn Sie kein Clientsymbol auswählen, werden alle verbundenen Clients eingeschlossen.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters die Optionen{Client} {Dialog}.
   Oder
   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Dialog".
   Oder
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen individuellen Client und wählen Sie "Dialog".
3. Das Dialogfeld "Dialogeigenschaften" wird eingeblendet.



Das Dialogfeld "Dialogeigenschaften" umfasst die folgenden Optionen:

Thema

Ggf. einen Titel oder eine Beschreibung für das Thema, das in der Dialogsitzung diskutiert werden soll, eingeben. Dies erscheint in der Titelleiste des Dialogfensters, das auf den Clientcomputern eingeblendet ist. Wenn das Feld leer gelassen wird, erscheint dort der Name des Controls.

Mitglieder

Um Clients aus der Dialogsitzung auszuschließen, entfernen Sie das Häkchen neben dem Clientnamen.

Optionen

Mitglieder können die Teilnahme ablehnen

Wenn diese Option markiert ist, erscheint auf den Clientcomputern eine Nachricht, die sie zur Teilnahme an der Dialogsitzung einlädt. Sie können sich zum "Teilnehmen" oder "Ablehnen" entscheiden.

Mitglieder können den Dialog nicht verlassen

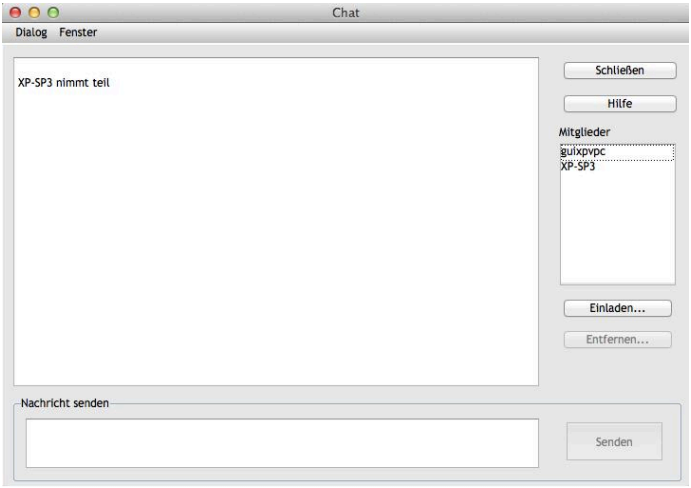
Wenn diese Option markiert ist, wird die Option für Clients zum Verlassen der Dialogsitzung entfernt.

Dialogfenster ist immer sichtbar

Wenn diese Option markiert ist, bleibt das Dialogfenster während der ganzen Dialogsitzung auf dem Desktop der Clients. Mitglieder können das Fenster nicht minimieren.

Bestätigen Sie, welche Clients Sie in der Dialgositzung einschließen möchten, und wählen Sie alle zusätzlichen Eigenschaften, die wirksam sein sollen. Klicken Sie zum Beginn der Dialogsitzung auf "OK".

4. Das Dialogfenster wird auf den Control- und Clientarbeitsstationen eingeblendet.



Das Dialogfenster

Dieses Fenster wird auf dem Computer jedes teilnehmenden Mitglieds eingeblendet und zeigt den Fortschritt der Dialogsitzung an.

Wenn die Option nicht im Dialogfeld Dialogeigenschaften deaktiviert ist, können sich Clients zum Verlassen der Sitzung entscheiden.

Im Dialogfenster stehen die folgenden Optionen zur Verfügung:-

Dialogmenü

Der Inhalt einer Dialogsitzung lässt sich speichern, um später wieder darauf Bezug zu nehmen. Wählen Sie zum Erstellen einer Datei, die den Text enthält, die Option "Speichern" oder wählen Sie "Kopieren", um den Dialoginhalt in eine andere Anwendung oder Datei einzufügen.

Wenn keine Reaktion durch Ihre Dialogpartner erfolgt, können Sie mit der Option Signalton senden einen hörbaren Signalton an jede Arbeitsstation senden. (Der Client hat diese Möglichkeit auch im Dialogfenster.) Sie können die Client- und Controlarbeitsstationen auch so konfigurieren, dass sie den Signalton entweder standardmäßig durch den internen Lautsprecher des PCs senden oder über die installierte Soundkarte an Lautsprecher, die an den PC angeschlossen sind. Wählen Sie Clientkonfiguration - Clienteinstellungen oder Controlkonfiguration - Einstellungen.

Fenstermenü

Nur das Dialogfenster des Controls beinhaltet ein Fenster-Dropdownmenü. In diesem Menü können Sie sich zwischen offenen und nebeneinander angeordneten Bildschirmen entscheiden.

Dialogfortschritt

Der Hauptbereich des Dialogfensters wird zum Aufzeichnen des Fortschritts einer Dialogsitzung verwendet. Er enthält Angaben über Mitglieder, die an der Diskussion teilnehmen oder sie verlassen haben, sowie die von jedem Mitglied gesendeten Nachrichten.

Nachricht

Hier können Sie Ihre Kommentare eingeben. Geben Sie Ihre Nachricht ein und drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf **Senden**.

Autom. Senden

Jede Nachricht ist auf 128 Zeichen beschränkt. Markieren Sie dieses Feld, um die Nachricht beim Erreichen dieser Grenze automatisch zu senden.

Schließen

Beendet die Dialogsitzung.

Mitglieder

Die aktuell in der Dialogsitzung eingeschlossenen Mitglieder sind hier aufgeführt. Der Control kann Clients wunschgemäß zur Dialogsitzung hinzufügen oder sie entfernen. Clients haben die Möglichkeit, die Sitzung von selbst zu verlassen, wenn diese Option nicht deaktiviert ist.

Einladen

Das Dialogfeld “Dialogeigenschaften” wird zunächst dazu verwendet, Clients in die Dialogsitzung einzuschließen/sie von ihr auszuschließen. Um Clients hinzuzufügen, während die Dialogsitzung im Gange ist, klicken Sie auf "Einladen". Das Dialogfeld "Mitglieder hinzufügen" wird eingeblendet; wählen Sie die gewünschten Clients und klicken Sie auf "Hinzufügen". Sie können eine Kopie des Dialogfortschritts an neue Mitglieder schicken, indem Sie das Feld **Diskussionsverlauf senden** markieren.

Hinweis:	Clients, die entfernt wurden oder sich zum Verlassen der Dialogsitzung entschieden haben, können wieder eingeladen werden.

Ausstoßen

Um Clients aus der Dialogsitzung zu entfernen, wählen Sie den gewünschten Client in der Mitgliederliste und klicken auf "Ausstoßen". Ausgestoßene Clients können auf Wunsch wieder zur Teilnahme an der Sitzung eingeladen werden.

Hinweise: Clients können die Dialogsitzungen auch initieren, indem Sie das Client-hauptfenster öffnen und die Optionen {Befehle} {Dialog} auswählen.

Dialogsitzungen deaktivieren

Die Dialogfunktion kann in der Konfiguration eines Clients deaktiviert werden, was entweder den Client oder den Control am Initiieren einer Dialogsitzung hindert.

Vom Control initiierte Dialogsitzungen deaktivieren

1. Wählen Sie auf der/den gewünschten Clientarbeitsstation(en) die Option **NetSupport-Konfigurationsprogramm** in der NetSupport-Programmgruppe. Das NetSupport Clientkonfigurationsprogramm wird eingeblendet.
2. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationsoptionen {Sicherheit}{Zugriffsprivilegien}".
3. Markieren Sie die Option "Dialog deaktivieren".
4. Klicken Sie auf OK und starten Sie den Client neu.

Wenn der Control versucht, eine Dialogsitzung zu beginnen, wird ihm mitgeteilt, dass seine Zugriffsrechte für die Durchführung der Aufgabe beim Client nicht ausreichen.

Hinweis: Um zu verhindern, dass der Control einen Dialog mit **allen** Clients führt, deaktivieren Sie die entsprechende Funktion in der Controlkonfiguration. Wählen Sie {Ansicht}{Einstellungen für die gegenwärtige Konfiguration} im Dropdown-Menü des Control-Fensters. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationsprogrammoptionen "Controlschnittstelle-Funktionen" und markieren Sie die Option "Dialog deaktivieren".

Vom Client initiierte Dialogsitzungen deaktivieren

1. Wählen Sie auf der/den gewünschten Clientarbeitsstation(en) die Option **NetSupport-Konfigurationsprogramm** in der NetSupport-Programmgruppe. Das NetSupport Clientkonfigurationsprogramm wird eingeblendet.
2. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationsoptionen {Clientschnittstelle}{Clienteinstellungen}.
3. Markieren Sie die Option “Dialog deaktivieren”.
4. Klicken Sie auf OK und starten Sie den Client neu.

Die Option “Dialog” ist beim Client nicht verfügbar.

Senden von Nachrichten an Clients

Mit NetSupport können Sie eine Nachricht an einen einzelnen Client, eine Clientgruppe oder alle Clients im Netzwerk senden.

Nachricht senden

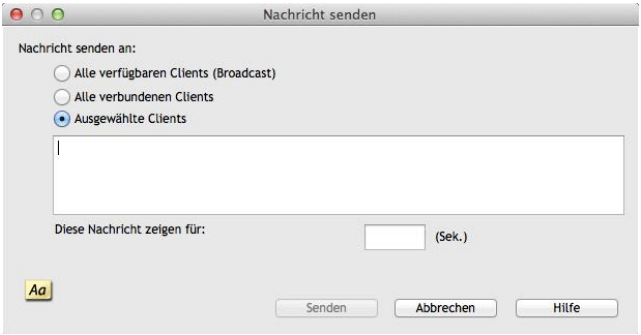
1. Wählen Sie {Client}{Nachricht} im Dropdownmenü des Controlfensters.

   oder

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Nachricht".

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie "Nachricht".
2. Das Dialogfeld "Nachricht" wird eingeblendet. Wählen Sie, ob Sie die Nachricht an alle verfügbaren Clients, alle verbundenen Clients oder nur den aktuell gewählten Client senden möchten. Geben Sie die Nachricht ein und entscheiden Sie, ob sie für eine angegebene Zeit auf den Client PCs eingeblendet werden soll.
3. Klicken Sie auf Senden.



Die Nachricht wird auf den Clientbildschirmen in einem Dialogfeld angezeigt und bleibt dort, bis der Benutzer das Dialogfeld schließt oder die angegebene Zeitspanne abgelaufen ist. Zusätzlich zur Nachricht selbst kann ein benutzerdefinierter Titel eingeschlossen werden. Dieser lässt sich unter der Option Controlkonfiguration - Allgemein einstellen. Klicken Sie auf **Einstellungen** in der Symbolleiste des Controlfensters.

Umgang mit Hilfeanfragen

NetSupport beinhaltet eine Funktion beim Client, die dem Clientbenutzer das Sendenb einer Hilfeanfrage ermöglicht. Wenn ein Control beim Senden einer Hilfeanfrage durch einen Client mit diesem verbunden ist, wird der Control sofort darüber benachrichtigt, denn der Hilfeanfrageordner färbt sich grün. Wenn der Control gerade nicht verbunden ist, färbt sich sein Hilfeanfrageordner blau, sobald er zum nächsten Mal eine Verbindung mit dem betreffenden Client herstellt.

Wenn die Listenansicht eines Controls mit {Ansicht} {Details} zur Anzeige von Clientdetails eingestellt und zur Anzeige von Hilfenachrichten angepasst wurde, wird die Hilfeanfragenachricht des Clients sofort in der Listenansicht angezeigt.

Bei der Suche nach Clients haben Controls die Möglichkeit, nur nach Clients, die Hilfe angefordert haben, zu suchen.

Um eine Hilfeanforderung zu deaktivieren

1. Wählen Sie die Hilfeanforderung-Akte in der Strukturansicht.
2. Wählen Sie die Hilfeanforderung, die Sie deaktivieren möchten.
3. Klicken Sie sie rechts an und wählen Sie Hilfe deaktivieren.

Entfernte Zwischenablage

Während einer Betrachtungssitzung können Sie den Inhalt der Zwischenablage von Control auf Client PCs und umgekehrt kopieren.

Das in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters verfügbare Zwischenablagesymbol bietet folgende Optionen:

Zwischenablage senden
Dient zum Kopieren vom Control zu einem Client unter Verwendung der Menüoption {Bearbeiten}{Ausschneiden/Kopieren}.

Zwischenablage abrufen
Dient zum Kopieren vom Client zum Control unter Verwendung der Menüoption {Bearbeiten}{Ausschneiden/Kopieren}.

Autom.
Wenn diese Option aktiviert ist, bietet sie die schnellste Methode zum Kopieren von Daten. Nutzen Sie die Abkürzungstasten (Cmd-C und Strg-V) zum automatischen Kopieren in die und aus der Zwischenablage sowohl beim Control als auch den Clients.

Inhalt der Zwischenablage von einer Control- an eine Clientarbeitsstation senden

1. Betrachten Sie den gewünschten Client.
2. Öffnen Sie die nötigen Anwendungen auf den Client- und Controlarbeitsstationen.
3. Wählen und kopieren Sie die gewünschten Daten von der Anwendung beim Control.

   Wenn **Autom.** aktiviert ist, lassen sich die Daten mit Cmd-C direkt in die Zwischenablage kopieren.

   oder

   Wenn Sie {Bearbeiten}{Ausschneiden/Kopieren} verwendet haben, kehren Sie ins Betrachtungsfenster des Clients zurück und klicken auf das Zwischenablagesymbol in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters. Wählen Sie "Zwischenablage senden".
4. Zum Einfügen der Daten in die Clientanwendung wählen Sie {Bearbeiten} im Dropdownmenü der Clientanwendung, gefolgt von "Einfügen".

   oder

   Nutzen Sie die Abkürzungstasten (Cmd-V) zum Einfügen der Daten.

Inhalt der Zwischenablage von einer Client- an eine Controlarbeitsstation senden

1. Betrachten Sie den gewünschten Client.
2. Öffnen Sie die nötigen Anwendungen auf den Client- und Controlarbeitsstationen.
3. Kopieren Sie die gewünschten Daten nach obigen Muster aus der Anwendung beim Client, aber wenn Sie statt Abkürzungstasten Menüoptionen verwenden, wählen Sie in der Symbolleiste die Optionen "Zwischenablage – Zwischenablage abrufen".
4. Kehren Sie in die Controlanwendung zurück und fügen Sie die Daten mit den entsprechenden Menüoptionen oder den Abkürzungstasten (Cmd-V) ein.

Entfernte Befehlseingabeaufforderung

Durch den Start des Befehlseingabefensters kann ein Control entfernt bei einem verbundenen Client Befehlszeilenanweisungen ausführen.

1. Stellen Sie eine Verbindung zum gewünschten Client her und wählen Sie {Client}{Entfernte Befehlseingabeaufforderung} im Dropdownmenü des Controlfensters.

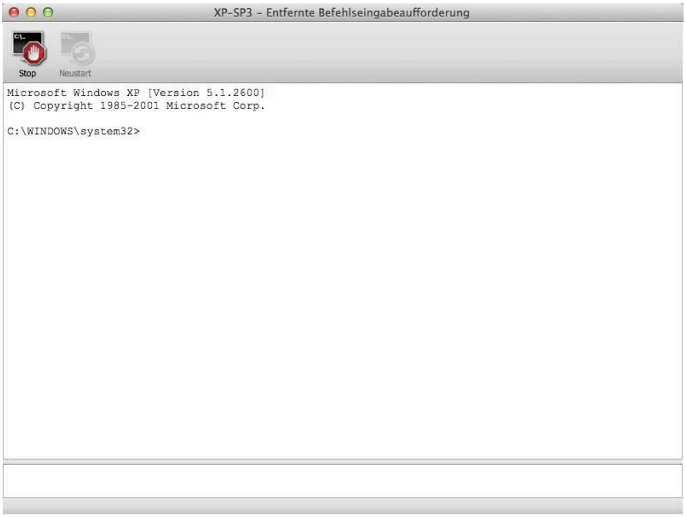
   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol und wählen Sie "Entfernte Befehlseingabeaufforderung".

   oder

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Entfernter Befehl".

2. Das Fenster "Entfernte Befehlseingabeaufforderung" wird eingeblendet. Auf der Titelleiste sehen Sie den Namen des verbundenen Clients.



Das Fenster ist in zwei Bereiche unterteilt. Den Eingabebereich unten im Fenster, dessen Größe sich ggf. ändern lässt, und den oberen Ausgabe-/Ergebnisbereich.

Während das Fenster geöffnet ist, wird jeder Befehl vom Control gespeichert. So können Sie vorherige Anweisungen, die Sie erneut ausführen möchten, wieder abrufen. Durchlaufen Sie die Einträge entweder mit den Auf-/Ab-Pfeiltasten und drücken Sie die Eingabetaste, wenn der gewünschte Befehl angezeigt ist, oder drücken Sie F7, um alle Befehle in einem Fenster einzublenden. Klicken Sie auf den gewünschten Befehl und drücken Sie die Eingabetaste.

Es sind jeweils höchstens 50 Befehle gespeichert. Um alle aus der Historie zu löschen, drücken Sie F8. Wenn der Control das Fernbefehlfenster schließt, wird die Historie automatisch gelöscht.

Verwendung der Funktionen des NetSupport Manager Client

In diesem Kapitel...

Welche Interaktionen zwischen dem entfernten Benutzer und einem verbundenen Control stattfinden können.

Das Clienthauptfenster

Wenn ein Client das NetSupport Symbol in der Menüleiste anklickt, erscheint das Client-Menü, von dem aus Sie das Client-Fenster öffnen können.

Hier hat der Client die folgenden Optionen:

- Einleiten einer Dialogsitzung mit einem Control.
- Hilfe von einem Control anfordern.
- Mit einem spezifischen Control verbinden.
- Verbindung zu oder Verbindungstrennung von einem Control.
- Herstellung einer Verbindung mit einem Control mittels PIN-Code.
- Wiedergabedatei starten.

Clientverbindung

Die Clientverbindungsfunktion ist nur auf TCP/IP-Verbindungen anwendbar und soll Ihnen die Verbindungsherstellung über einen Firewall oder Proxy Server ermöglichen.

Hinweis: Damit ein Client einen Control anrufen kann, verwendet NetSupport den TCP/IP-Anschluss 5421. Damit der Client über eine Firewall eine Verbindung herstellen kann, müssen Sie die Firewall zur Verwendung dieses Anschlusses konfigurieren.

Verbindungsherstellung zu einem Control

Hinweis: Der Control muss laufen, damit ein Client eine Verbindung herstellen kann.

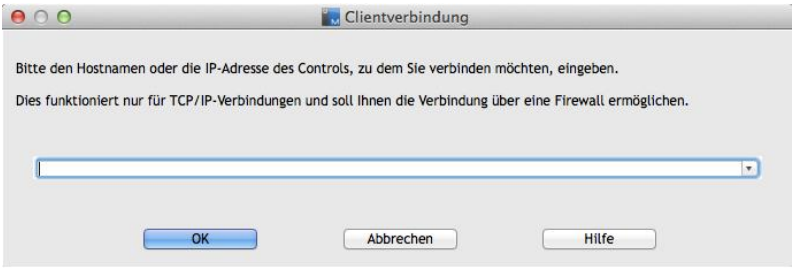
1. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Clienthauptfensters die Optionen {Befehle}{Control anrufen}.
2. Das Dialogfeld **Rufsteuerung** wird eingeblendet.
3. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Controls, mit den Sie eine Verbindung herstellen möchten, ein.

   Oder,

   Wählen Sie aus einer Liste mit den 10 zuletzt verbundenen Controls einen aus.
4. Der Control empfängt eine Verbindungsmeldung und lässt die Verbindung dann zu oder lehnt sie ab.

Hinweis: Es können höchstens 10 Controls gespeichert werden, wonach der älteste gelöscht wird.

Beim Control erscheint eine Verbindungsmeldung, und er kann die Verbindung dann entweder annehmen oder ablehnen. Wenn die Verbindung abgelehnt wird, können sich der Control und der Client weiterhin normal verhalten.



Verbindungstrennung von einer Control-arbeitsstation

Trennen der Verbindung zu einem Control

1. Wählen Sie im Client-Hauptfenster {Befehle}{Trennen}. Oder Klicken Sie das Client-Symbol in der Menüleiste an und wählen Sie Trennen.
2. Es wird ein Dialogfeld, in dem die Controls, mit denen Sie gerade verbunden sind, aufgeführt sind, eingeblendet. Wählen Sie den/die Control(s), zu dem/denen Sie die Verbindung trennen möchten.
3. Wählen Sie OK, um die Verbindung zu den gewählten Controls zu trennen.

Auslösen einer Hilfeanfrage

NetSupport Manager ermöglicht es einem Client, Hilfe von einer Control Arbeitsstation anzufordern.

Anfordern von Hilfe

1. Wählen Sie {Befehle}{Hilfe anfordern} im Dropdownmenü des Client-Hauptfensters. Oder Klicken Sie das Client-Symbol in der Menüleiste an und wählen Sie dann Hilfe anfordern.
2. Hierdurch wird ein Dialogfeld, in das die Clients ihren Namen und ihre Hilfeanfragenachricht eingeben können, eingeblendet.
3. Clients können ihre vorige Hilfeanfrage auch abbrechen, indem sie auf die Schaltfläche Vorige Anfrage abbrechen klicken.
4. Clients klicken dann auf OK.

Dialog mit einem Control

Sie können im Fenster Dialog mit einem verbundenen Control einen Dialog führen.

Einleitung einer Dialogsitzung

1. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Clienthauptfensters die Option {Befehle} {Dialog}.
   Oder
   Klicken Sie das Client-Symbol in der Menüleiste an und wählen Sie Chat.
2. Das Fenster Dialog wird eingeblendet.
3. Geben Sie Ihre Nachricht ein und drücken Sie die Eingabetaste oder klicken Sie auf Senden.
4. Wenn Sie dem Controlbenutzer mitteilen möchten, dass Sie eine Dialogsitzung eingeleitet haben, wählen Sie in den Dropdownmenüs des Fensters Dialog die Option {Dialog} {Signalton senden}.

Empfang von Nachrichten von einem Control

Clientarbeitsstationen können Nachrichten von Controlarbeitsstationen empfangen. Diese Nachrichten werden automatisch in einem Nachrichtenfeld auf dem Clientbildschirm eingeblendet.

In der Titelleiste des Nachrichtenfelds sehen Sie den Namen des Controls, der die Nachricht gesendet hat, und das Datum und die Zeit, zu denen die Nachricht gesendet wurde.

Nachdem Sie die von einem Control gesendete Nachricht gelesen haben, wählen Sie OK, um die Nachricht zu entfernen.

Konfiguration von Clientarbeitsstationen

In diesem Kapitel...

Wie man das Clientkonfigurationsprogramm verwendet.

Ob Sie den Client vor unerwünschten Verbindungen schützen oder Controlbenutzer an der Durchführung von Aufgaben bei gewählten Clients hindern möchten, NetSupport Manager liefert eine breite Palette an Konfigurationsoptionen, die sich auf individueller Clientebene einstellen lassen.

Konfiguration von Clientarbeitsstationen

NetSupport Manager Clients werden mit dem NetSupport Manager Client Konfigurator in der NetSupport Manager Anwendungsgruppe konfiguriert.

Das Clientkonfigurationsprogramm ermöglicht die Einstellung aller für den Client möglichen Optionen. Sie können hiermit auch das Netzwerk testen, um sicherzustellen, dass der Netzwerkstack, an den Sie den Client anfügen, installiert ist und richtig funktioniert.

Der Client-Konfigurator bietet die folgenden Optionen:

Konnektivität
TCP/IP
HTTP
PIN-Server

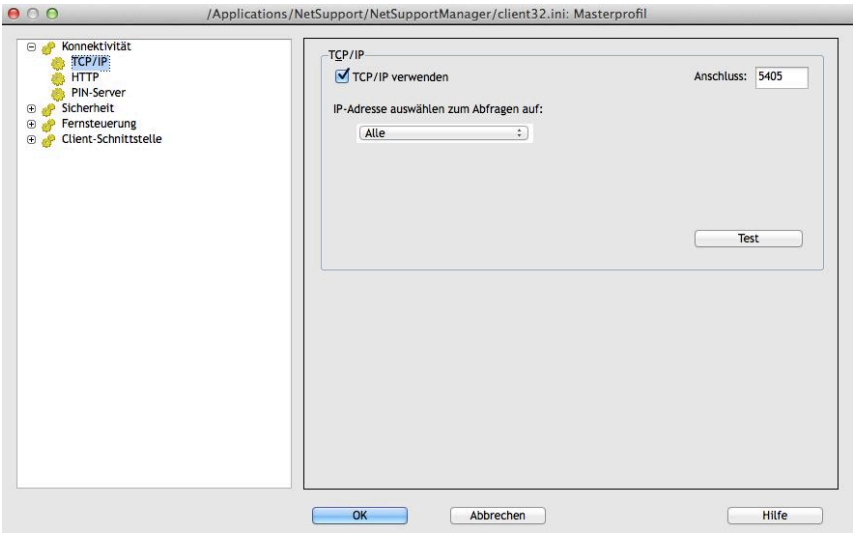
Sicherheit
Benutzerprüfung
Zugriffprivilegien
Benutzerbestätigungsoptionen
Optionen "Verbinden"
Konfiguration schützen
Dateitransfer
Wiedergabedateien

Fernsteuerung
Betrachtungseinstellungen
Zeigen

Client-Schnittstelle
Clienteinstellungen
Benutzerdefinierbarer Text

Konnektivität

TCP/IP-Verbindung einstellen



TCP/IP verwenden
Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie möchten, dass der Client über TCP/IP kommuniziert.

Anschluss
Das TCP/IP-Protokoll macht die Zuweisung einer Anschlussnummer für die Kommunikation von Anwendungen erforderlich. Damit ein Control mit einem Client kommunizieren kann und der Client die eingehende Anfrage empfängt, ist 5405 der standardmäßig registrierte Anschluss für NetSupport Manager.

IP-Adresse auswählen zum Abfragen auf:
Diese Option kann nützlich sein, um ungewollte Verbindungen zu vermeiden, wenn der Client mehrere Netzwerkkarten installiert hat, zum Beispiel wenn sowohl ein öffentliches als auch ein privates Netzwerk verwendet wird. Sie können Verbindungen auf dem gewünschten Netzwerk erzwingen, indem Sie die IP-Adresse angeben, mit der der Client eingehende Controlverbindungen abfragt.

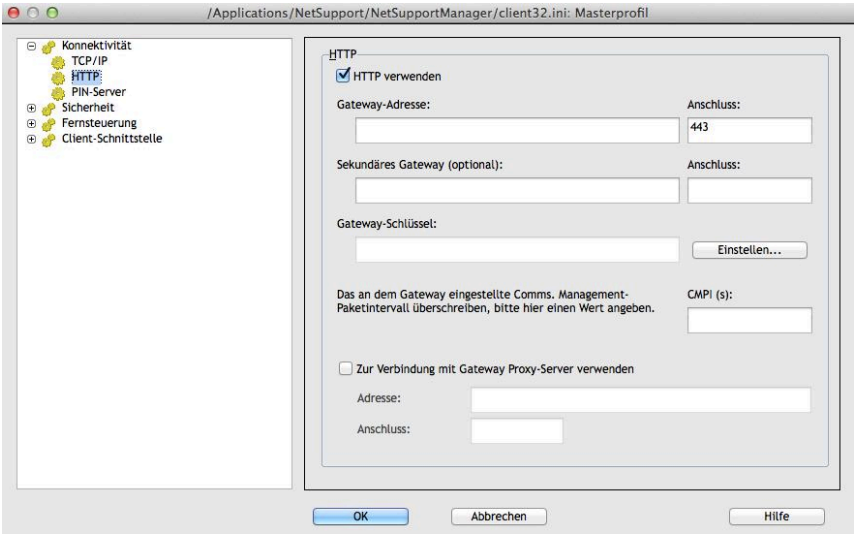
Drücken Sie [**TEST**], um zu überprüfen, dass das Protokoll auf dieser Arbeitsstation richtig installiert ist.

Hinweise:

- Wenn Sie Router verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass diese zur Durchgabe von Daten unter Verwendung dieses Anschlusses konfiguriert sind.
- Damit Clients eine Verbindung mit dem Control initiieren können, ist 5421 der standardmäßig registrierte Anschluss.

HTTP-Verbindung einstellen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie den Client so konfigurieren, dass er eine Verbindung über das Internet mittels eines NetSupport Gateway akzeptiert.



HTTP verwenden:
Markieren Sie dieses Feld, um dem Client die Kommunikation über HTTP zu ermöglichen.

Gateway-Adresse:
Geben Sie die IP-Adresse der Arbeitsstation ein, auf der die NetSupport Gateway-Komponente installiert ist.

Sekundäres Gateway (optional):
Geben Sie, falls gewünscht, die IP-Adresse des sekundären Gateways ein.

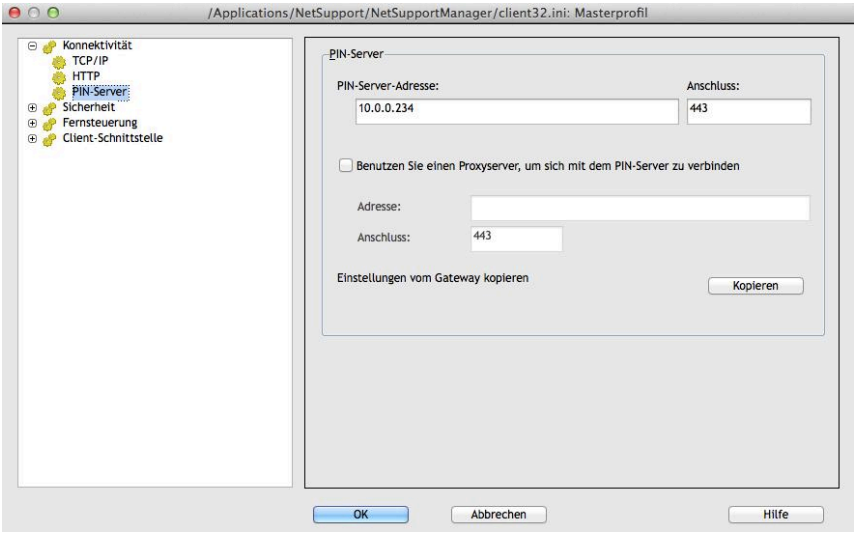
Anschluss:
Der Standardanschluss von NetSupport für HTTP-Verbindungen ist 443.

Gateway-Schlüssel:
Der hier eingestellte Schlüssel **muss** auch beim Control eingestellt sein und dem im Gateway selbst konfigurierten Schlüssel entsprechen. Liefert zusätzliche Sicherheit, die Controlbenutzern nur dann eine Verbindung ermöglicht, wenn sie denselben Schlüssel wie der Client angegeben haben.

CMPI (s)
Sie können das an einem Gateway eingestellte CMPI überschreiben; tragen Sie hier einen entsprechenden Wert ein. Der Standardwert ist 60 Sekunden.

Proxy-Server
NetSupport kann ggf. für das Routing von Kommunikationen über einen Proxy-Server konfiguriert werden. Geben Sie die Serveradresse und einen entsprechenden Anschluss an. Es wird 8080 empfohlen.

PIN-Server



PIN-Server
PIN-Server-Adresse
Geben Sie die IP-Adresse der Arbeitsstation ein, auf der der PIN-Server installiert ist.

Anschluss
Der Standardanschluss für den PIN-Server ist 443.

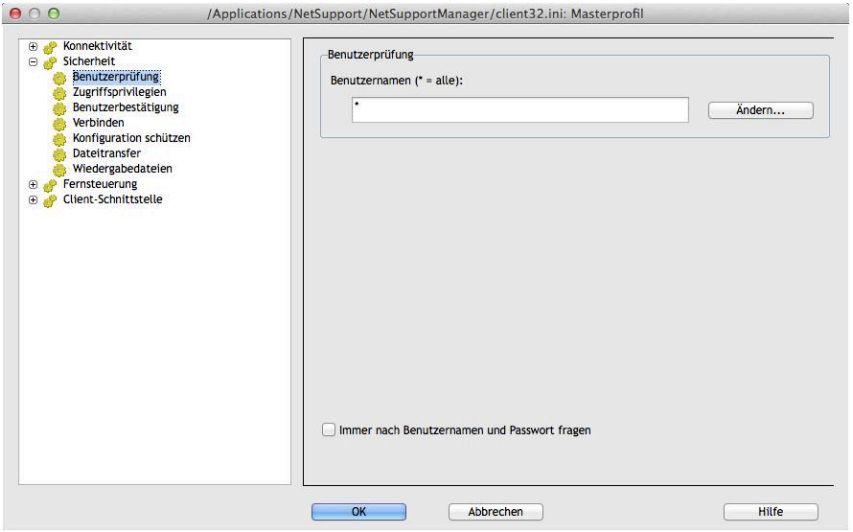
Für die Verbindung mit dem PIN-Server einen Proxyserver benutzen
Wählen Sie diese Option, wenn Sie für die Verbindung mit dem PIN-Server einen Proxyserver benutzen möchten. Geben Sie die Serveradresse und Anschlussnummer für den Proxyserver ein.

Einstellungen vom Gateway kopieren
Wenn Sie ein NetSupport Gateway benutzen, können Sie dieselben Einstellungen für den PIN-Server benutzen. Wählen Sie Einstellungen vom Gateway kopieren, dann werden die Gateway-Adresse und der Gateway-Anschluss benutzt.

Sicherheit

Benutzerprüfung

Benutzernamen
Benutzernamen werden zur Einstellung der gültigen USERID und des Passworts für Controlbenutzer bei der Verbindungsherstellung zum Client verwendet.



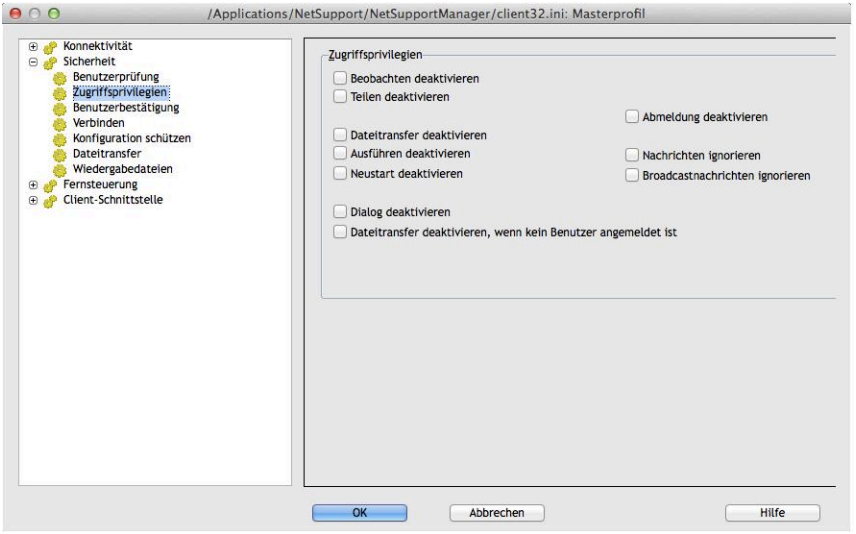
Sie können mehrere BENUTZERNAMEN, von denen jeder sein eigenes Passwort hat, eingeben. Dies erfolgt durch Klicken auf Ändern und das Hinzufügen der individuellen Benutzernamen und Passwörter.

Durch die Eingabe von spezifischen Benutzerrnamen und Passwörtern beschränkt der Client den Zugriff auf Controls, die bei der Verbindungsherstellung einen übereinstimmenden Benutzernamen und das richtige Passwort eingeben.

Immer nach Benutzernamen und Passwort fragen
Wenn diese Option markiert ist, wird der Control bei jedem Verbindungsversuch zum Client nach Benutzernamen und Passwort gefragt.

Zugriffsprivilegien

Mit diesem Eigenschaftsblatt lässt sich das Spektrum der Fernsteuerungsoptionen einschränken, die dem Controlbenutzer zur Verfügung stehen.



Beobachten deaktivieren

Hindert einen Control ganz am Betrachten eines Clients. Dateitransfer, Scripting und andere Funktionen bleiben weiterhin verfügbar.

Teilen deaktivieren

Ermöglicht einem Control das Betrachten eines Clients im Modus **Nur beobachten**.

Dateitransfer deaktivieren

Deaktiviert den Dateitransfer zum und vom Client unter allen Umständen.

Ausführen deaktivieren

Dies hindert einen Controlbenutzer an der Remoteausführung von Anwendungen beim Client aus dem Controlprogramm. Er kann Anwendungen mit den standardmäßigen Remote Control-Funktionen aber trotzdem noch starten.

Neustart deaktivieren
Deaktiviert die Fähigkeit des Controlbenutzers zum Neustart der Clientarbeitsstation über die Menüoption in der Control-Benutzeroberfläche. Der Neustart während der Fernsteuerung ist trotzdem noch möglich.

Dialog deaktivieren
Verhindert, dass der Control eine Dialogsitzung mit dem Client beginnt. Clients können jedoch trotzem noch eine Dialogsitzung mit dem Control über das Clientmenü anfangen.

Dateitransfer deaktivieren, wenn kein Benutzer angemeldet ist
Sperrt Dateiübertragung, wenn keine Benutzer angemeldet sind. Dies bedeutet, dass sich der Controlbenutzer wie mit seiner eigenen User ID anmelden kann, wenn er eine gültige User ID und ein Passwort für diesen Computer besitzt.

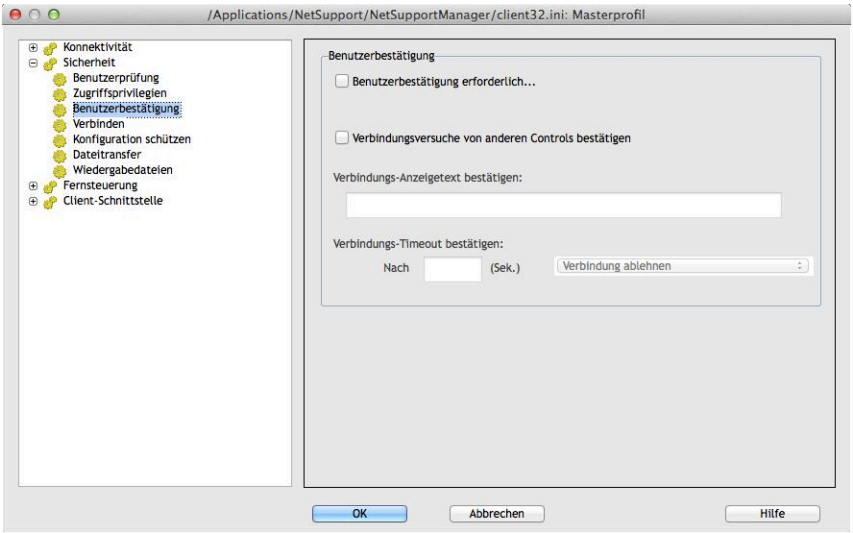
Abmeldung deaktivieren
Deaktiviert die Fähigkeit des Controlbenutzers zum Abmelden von der Clientarbeitsstation über die Menüoption in der Controlbenutzeroberfläche. Das Abmelden während der Fernsteuerung ist trotzdem noch möglich.

Nachrichten ignorieren
Von verbundenen Controls gesendete Nachrichten werden ignoriert.

Broadcastnachrichten ignorieren
Ignoriert die Broadcastnachrichten von einem Control, ob dieser nun verbunden ist oder nicht.

Benutzerbestätigung

Wenn diese Sicherheitsoptionen aktiviert sind, zeigen sie am Clientcomputer eine Eingabeaufforderung mit der Mitteilung, dass ein Controlbenutzer eine entfernte Verbindung herzustellen versucht. Diese Eingabeaufforderung erscheint nur, wenn der Client angemeldet ist. Der Client muss die Mitteilung bestätigen, bevor eine Fernsteuerungssitzung beginnen kann.



Benutzerbestätigung

Benutzerbestätigung erforderlich

Wenn ein Controlbenutzer versucht, eine Verbindung herzustellen, erscheint beim Client eine Meldung. Wenn der Benutzer beim Client die Anfrage nicht ausdrücklich annimmt, wird die Verbindung abgelehnt.

Verbindungsversuche von anderen Controls bestätigen

Trifft nur dann zu, wenn die Option **Die Identität des angemeldeten Benutzers annehmen** eingestellt ist. Der Client erhält die Nachricht, dass ein anderer Control eine Verbindung herzustellen versucht.

Hinweis: Damit die Nachricht beim Client angezeigt wird, müssen Sie unter “Clientkonfiguration - Sicherheitsverbindung” die Option “Gleichzeitige Verbindung mit mehreren Control-PCs erlauben” aktivieren.

Verbindungsanzeige bestätigen:
Geben Sie eine angepasste Bestätigungsnachricht ein. In den Text kann auch eine Auswahl an Standardeinstellungen aufgenommen werden, wenn Sie z. B. möchten, dass der Client den Namen des Controlbenutzers erfährt. Es gibt vier verfügbare Syntaxmöglichkeiten:

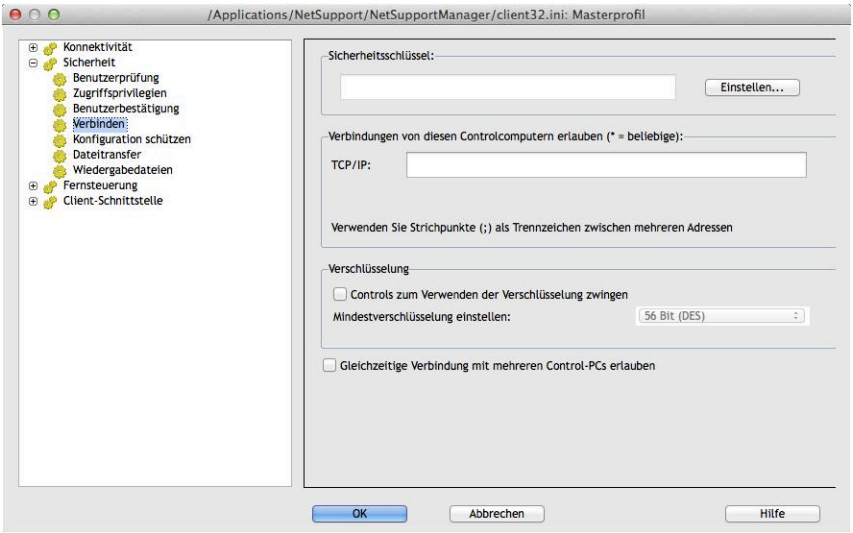
$loginname$	Zeigt den Namen des angemeldeten Controlbenutzers.
$fullname$	Zeigt den vollständigen Namen des angemeldeten Controlbenutzers.
$computername$	Zeigt den Maschinennamen des Controls.
$userdomain$	Zeigt die Domäne des angemeldeten Controlbenutzers.

Verbindungs-Timeout bestätigen:
Geben Sie ein Zeitlimit zwischen 0-255 Sekunden für die Anzeige der Benutzerbestätigungsaufforderung ein und legen Sie fest, was geschieht, wenn der Benutzer die Verbindung innerhalb der angegebenen Zeitspanne nicht bestätigt hat. Mit **Verbindung ablehnen** können Sie den Verbindungsversuch verhindern, mit **Verbindung annehmen** erlauben Sie es dem Control, eine Verbindung herzustellen.

Dies kann sich als nützlich erweisen, wenn der Control dringend eine Verbindung herstellen möchte, aber der entfernte Benutzer noch etwas Zeit braucht, um eine Aufgabe auszuführen oder Dateien zu schließen.

Verbinden

Dieses Eigenschaftsblatt wird zur Organisation, welche Controlbenutzer und Controlarbeitsstationen eine Verbindung zum vorliegenden Client herstellen können, verwendet. Sie können auch die Verschlüsselungsstufe einstellen, die verwendet werden soll.



Sicherheitsschlüssel

Bietet eine zusätzliche Sicherheitsoption, die Controlbenutzern die Herstellung einer Verbindung nur dann ermöglicht, wenn der Control denselben Sicherheitsschlüssel wie der Client hat. Optional lässt sich dies auf dieselbe Nummer wie die Seriennummer einstellen. Der Sicherheitsschlüssel muss an beiden Enden eingestellt werden.

Verbindungen von diesen Controlcomputern erlauben

Hiermit können Sie den Zugriff auf Controls einschränken, die auf TCP/IP Netzwerken betrieben werden.

Zum Beispiel:

194.182.*.* alle Arbeitsstationen auf TCP/IP Teilnetz 194, 182

Hinweis: Der Zugriff lässt sich auch auf einen bestimmten IP-Bereich beschränken. 10.0.0.1-24 würde zum Beispiel den Zugriff von 10.0.0.1 bis zu 10.0.0.24 ermöglichen.

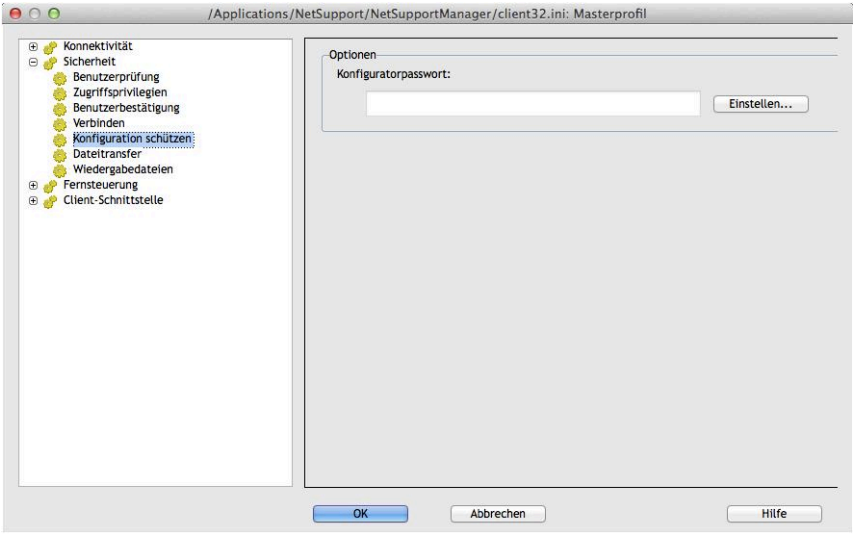
Verschlüsselung
Bei eingeschalteter Verschlüsselung ist es für Drittpersonen sehr schwierig (aber nicht ganz unmöglich) zwischen dem Control und dem Client hin- und hergesendete Informationen zu lesen. NetSupport bietet eine Reihe von Verschlüsselungsoptionen, die von 56 Bit DES bis 256 Bit AES reichen, was das Finden des nötigen Gleichgewichts zwischen Sicherheit und Leistung ermöglicht. Je höher die Verschlüsselungsebene, desto höher das Potential für eine schlechtere Leistung.

Controls zum Verwenden der Verschlüsselung zwingen
Wenn dieses Feld markiert ist, wird ein Control beim Herstellen der Verbindung dazu gezwungen, eine gleichwertige Verschlüsselungsstufe zu verwenden, auch wenn die Option beim Control nicht aktiviert ist. Die Verschlüsselung bezieht sich nur auf die Verbindung des Controls mit diesem bestimmten Client.

Mindestverschlüsselung einstellen
Wählen Sie die Verschlüsselungsstufe, die verwendet werden soll, während Sie mit einem Control verbunden sind.

Gleichzeitige Verbindung mit mehreren Control-PCs erlauben
NetSupport ermöglicht die gleichzeitige Verbindung und Ansicht eines Clients durch mehrere Controls. Dies ist für die Gruppenarbeit nützlich. Die Funktion wird durch die Markierung dieser Option aktiviert.

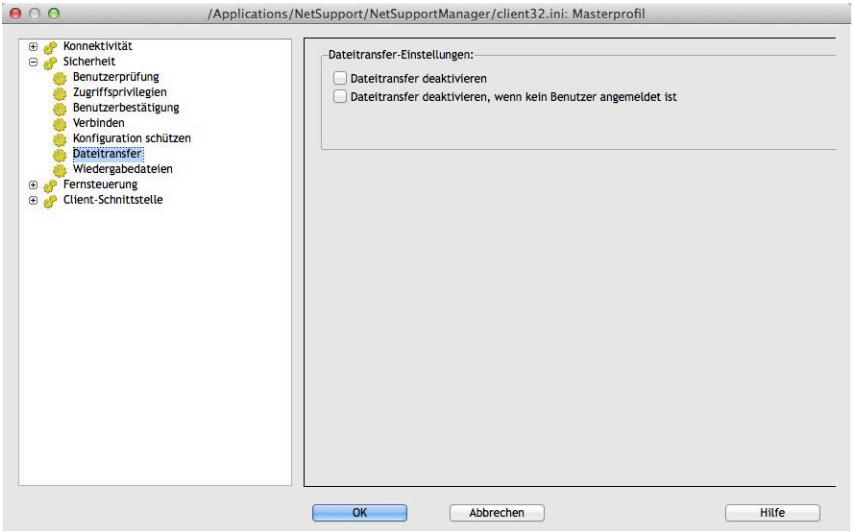
Konfiguration schützen



Konfiguratorpasswort
Nennen Sie ein Sicherheitspasswort für das Clientprofil.

Dateitransfer

Dieses Eigenschaftsblatt wird zur Steuerung des Dateizugriffs verwendet.

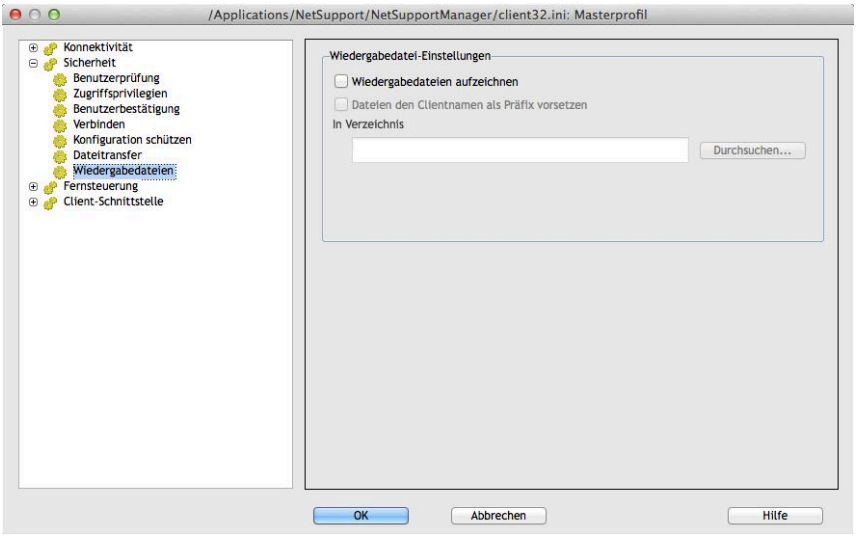


Dateitransfer deaktivieren
Deaktiviert den Dateitransfer zum und vom Client unter allen Umständen.

Dateitransfer deaktivieren, wenn kein Benutzer angemeldet ist
Sperrt Dateiübertragung, wenn keine Benutzer angemeldet sind. Dies bedeutet, dass sich der Controlbenutzer mit seiner eigenen Identität anmelden kann, wenn er eine gültige User ID und ein Passwort für diesen Computer besitzt.

Wiedergabedateien

Die Funktion "Wiedergabedateien" ermöglicht dem Control die Aufnahme und Wiedergabe der Bildschirmaktivitäten, die auf der Clientarbeitsstation stattfinden, während diese ferngesteuert/betrachtet wird.



Wiedergabedateien aufzeichnen
Markieren Sie diese Option, um die Aufnahme von Wiedergabedateien zu aktivieren. Während die Option aktiviert ist, wird jedes Mal, wenn der Control einen Client PC betrachtet, eine Wiedergabedatei erstellt.

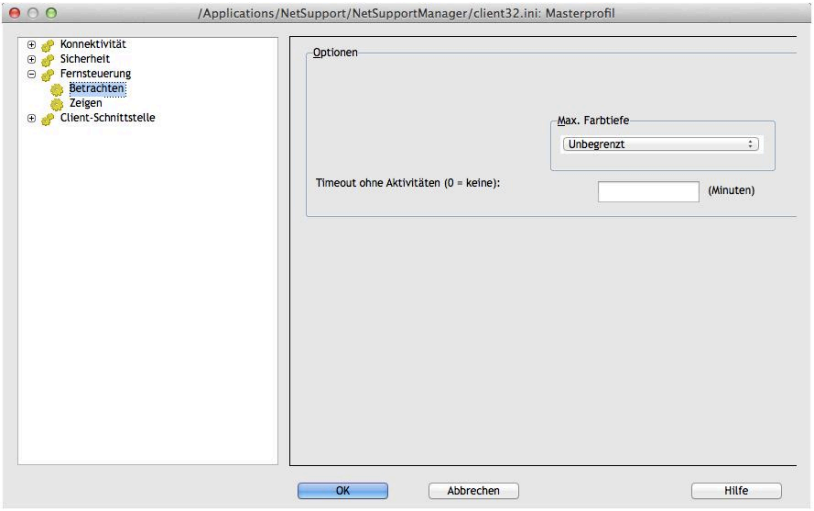
Dateien den Clientnamen als Präfix vorsetzen
Um die einzelnen Wiedergabedateien zu identifizieren, werden den Dateinamen der Clientname und das Datum/die Zeit der Aufnahme vorgesetzt. Wenn Sie die Markierung dieses Feldes hingegen aufheben, werden die Dateinamen sequentiell im Format 00000001.rpf, usw. vergeben.

Im Verzeichnis
Geben Sie an, wo Sie die Wiedergabedateien speichern möchten. Wenn Sie in einem geteilten Netzwerk abspeichern, erhalten Sie hier die Gelegenheit, die Dateien jedes Clients in getrennten Verzeichnissen zu speichern.

Fernsteuerung

Es lassen sich die folgenden Fernsteuerungsattribute einstellen:

Betrachtungseinstellungen



Max. Farbtiefe

Je höher die Farbtiefe beim Client, desto größer der Umfang der Daten, die für jede Bildschirmaktualisierung an den Control gesendet werden müssen. Durch eine geringere Farbtiefe wird die Leistung bei langsameren Verbindungen verbessert.

Hinweis: Die Einstellungen hier setzen die Farbtiefeneinstellung in der Konfiguration des Controls außer Kraft.

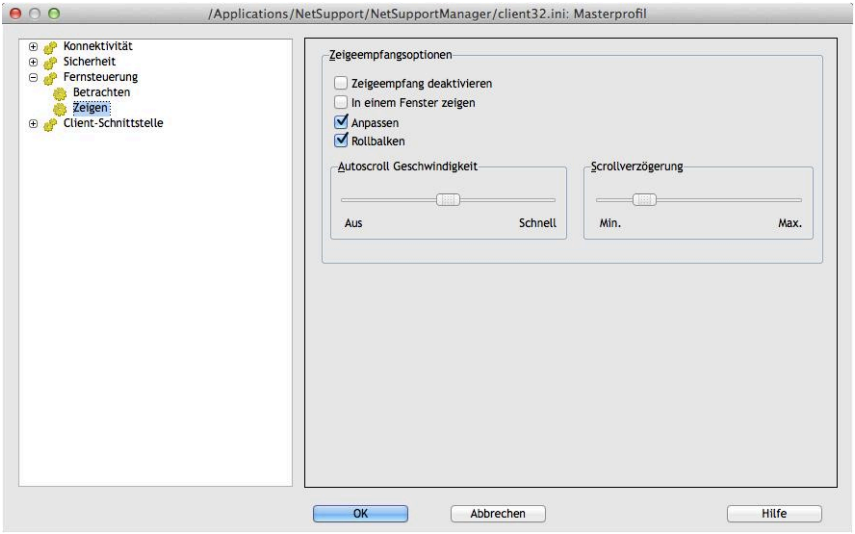
Timeout ohne Aktivitäten

Wenn ein Control eine Verbindung zu einem Client herstellt, kann er andere Controls an der Verbindung mit demselben Client hindern, wenn die Option **Mehrere Verbindungen ermöglichen** nicht eingestellt wurde.

Wenn der Benutzer am Control die Trennung der Verbindung vergisst, kann es sein, dass anderen Controlbenutzern, die eine Verbindung benötigen, der Zugriff verwehrt wird.

Die Einstellung dieser Option bedeutet, dass wenn ein verbundener Control während der angegebenen Zeitspanne keine Maus-, Tastatur- oder Dateitransferaktivitäten durchgeführt hat, der Client annimmt, dass die Verbindung nicht mehr benötigt wird und sie dann automatisch trennt. Dies bedeutet, dass andere Controls eine Verbindung herstellen können.

Zeigen



Zeigeempfangsoptionen

Zeigeempfang deaktivieren
Hindert den Control am Zeigen an den Client.

In einem Fenster zeigen
Ermöglicht dem Client den Empfang einer Zeigefunktion in einem Fenster statt im Vollbildschirmmodus.

Anpassen
Passt das Zeigeempfangsfenster automatisch an den verfügbaren Bildschirmbereich an.

Rollbalken
Bestimmt, ob im Zeigeempfangsfenster Rollbalken zur Navigation angezeigt werden.

AutoScroll Geschwindigkeit

Wenn Sie sich eine Zeigefunktion in einem Fenster auf dem Clientbildschirm betrachten, kann der Client den Inhalt automatisch abrollen, wenn die Maus in die Nähe des Fensterrands bewegt wird. Im Bildlauffeld können Sie die Geschwindigkeit, mit der die Anzeige abgerollt wird, einstellen.

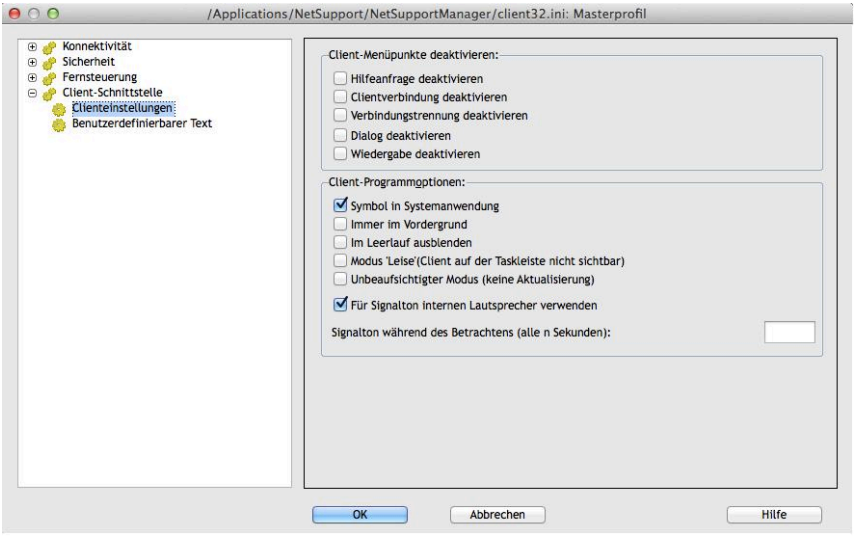
Scrollverzögerung

Wenn AutoScroll aktiviert ist, können Sie die Verzögerung, bevor die Scrollfunktion aktiviert wird, ändern. Wenn Sie möchten, dass die Anzeige abgerollt wird, sobald die Maus einen Bildschirmrand berührt, bewegen Sie das Bildlauffeld auf **Min** zu. Wenn Sie vor dem Inkrafttreten der AutoScroll-Funktion mehr Zeit verstreichen lassen möchten, bewegen Sie das Bildlauffeld auf **Max** zu.

Client-Schnittstelle

Diese Eigenschaftsblätter werden verwendet, um die Schnittstelle zwischen dem Client und dem Control anzupassen.

Clienteinstellungen



Client-Menüpunkte deaktivieren

Hilfeanfrage deaktivieren
Verhindert, dass der Clientbenutzer die Hilfeanfragefunktion verwenden kann.

Clientverbindung deaktivieren
Deaktiviert die Funktion “Clientverbindung” im Client-Dropdownmenü.

Verbindungstrennung deaktivieren
Verhindert, dass der Clientbenutzer den Controlbenutzer zur Verbindungstrennung zwingen kann.

Dialog deaktivieren
Verhindert, dass der Client eine Dialogsitzung mit dem Control beginnt. Der Control kann jedoch trotzem noch eine Dialogsitzung mit dem Client anfangen.

Wiedergabe deaktivieren
Der Client kann keine Wiedergabedateien öffnen.

Client-Programmoptionen

Symbol in der Systemanwendung
Das NetSupport Client-Symbol erscheint in der Systemanzeige statt als separates Symbol in der aktiven Anwendungsleiste.

Immer im Vordergrund
Das NetSupport Client-Symbol kann von anderen Fenstern überdeckt werden. Die Einstellung dieser Option hat zur Folge, dass es immer im Vordergrund bleibt, und dass der Benutzer beim Client es stets weiß, wenn er von jemandem beobachtet wird.

Im Leerlauf ausblenden
Das NetSupport Client-Symbol wird nur angezeigt, wenn ein Control verbunden ist oder den Client beobachtet.

Modus 'Leise' (Client auf der Taskleiste nicht sichtbar)
Markieren Sie diese Option, um das Clienticon nicht in der Taskbar anzuzeigen.

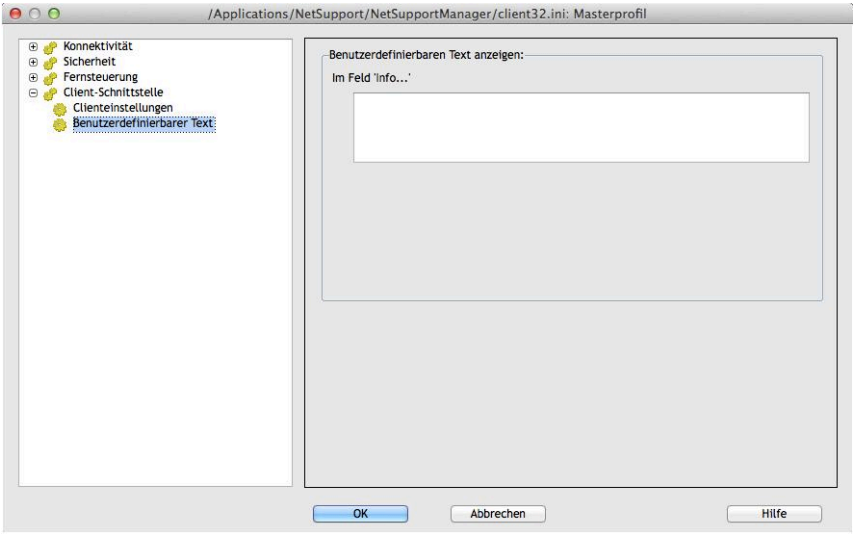
Unbeaufsichtigter Modus
Ermöglicht es dem Control, eine Verbindung zu einem Client herzustellen und diesen zu betrachten, ohne dass es der Client weiß. Wenn der unbeaufsichtigte Modus nicht ausgewählt ist, führen der Bildschirm und der Mauszeiger für einen kurzen Moment eine ruckartige Bewegung aus, um dem Client mitzuteilen, dass eine Verbindung hergestellt wurde und sein Bildschirm betrachtet wird.

Für Signalton internen Lautsprecher verwenden
Standardmäßig wird der hörbare Signalton, der sich in Funktionen wie "Dialog" und "Betrachten" zwischen Computern hin- und hersenden lässt, vom internen Lautsprecher des PCs ausgegeben. In gewissen Fällen kann es empfehlenswert sein, den Signalton durch externe Lautsprecher zu erzeugen. Heben Sie hierzu die Markierung dieses Feldes auf.

Signalton während des Betrachtens (alle n Sekunden)
Während ein Control den Client beobachtet, erklingt ein hörbarer Signalton.

Benutzerdefinierbarer Text

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie benutzerdefinierbare Nachrichten hinzufügen, die am Clientcomputer angezeigt werden.



Benutzerdefinierbaren Text anzeigen

Im Feld 'Info'

Diese Option dient zur Einstellung der Meldung, die im Infofeld des Clients angezeigt wird. Zum Beispiel: “Zur Unterstützung Nebenstelle 123 anrufen”.

Konfiguration von Controlarbeitsstationen

In diesem Kapitel...

Wie man den Control konfiguriert.

Sie können individuelle Profile erstellen und so gewährleisten, dass jeder Controlbenutzer nur bestimmte Aufgaben auf Client PCs ausführen kann.

Konfiguration der Controlarbeitsstation

In NetSupport können Sie die Funktionsweise des Controlprogramms voll konfigurieren.

Suchen des Controlkonfigurationsprogramms

1. Wählen Sie im Dropdownmenü des Controlfensters {Netzwerk}{Konfigurieren} für Standardoptionen (Allgemein, Konnektivität, Sicherheit und Start).
   Oder,
   Klicken Sie auf "Einstellungen" in der Symbolleiste.
2. Das Dialogfeld **Konfigurationseinstellung** wird eingeblendet.

Die Controlkonfigurationsoptionen werden folgendermaßen kategorisiert:

Allgemeine
Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie die Identifizierungsangaben für den Control einstellen.

Konnektivität
Mit diesen Eigenschaftsblättern können Sie angeben, welche Transportprotokolle der Control verwenden soll.

Sicherheit
NetSupport Manager bietet zahlreiche Sicherheitsfunktionen, die anwenden lassen.

Starteinstellungen
Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie die Optionen, die sich beim Start auf den Control auswirken, einstellen.

Fernsteuerung
Mit diesen Eigenschaftsblättern können Sie die Fernsteuerungs-funktionen für jedes Controlprofil einstellen.

Control-Schnittstelle
Mit diesen Eigenschaftsblättern können Sie die verschiedenen Komponenten konfigurieren, die dem Control von der Controlfenster-Schnittstelle zur Verfügung stehen.

Dateitransfer
Mit diesen Optionen können Sie die Dateitransfereinstellungen im NetSupport Manager konfigurieren. Sie können hier die Art, auf die Informationen angezeigt werden, ändern und Sicherheitsfunktionen, wie die Bestätigung vor der Durchführung einer schädlichen Operation, einstellen.

Dateispeicherorte
Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie angeben, wo der Client und die Gruppe gespeichert werden sollen.

Anpassen der Clienteinstellungen für eine Controlsitzung

Während einer beliebigen NetSupport Controlsitzung, bei der Sie mit mehreren verbundenen Clients arbeiten, können Sie bestimmen, wie jeder dieser Clients mit dem Control kommunizieren soll. Für einen Client möchten Sie z. B. vielleicht Kompression verwenden, weil die Verbindung mit ihm langsam ist, während Sie die Kompression für einen anderen ausschalten möchten.

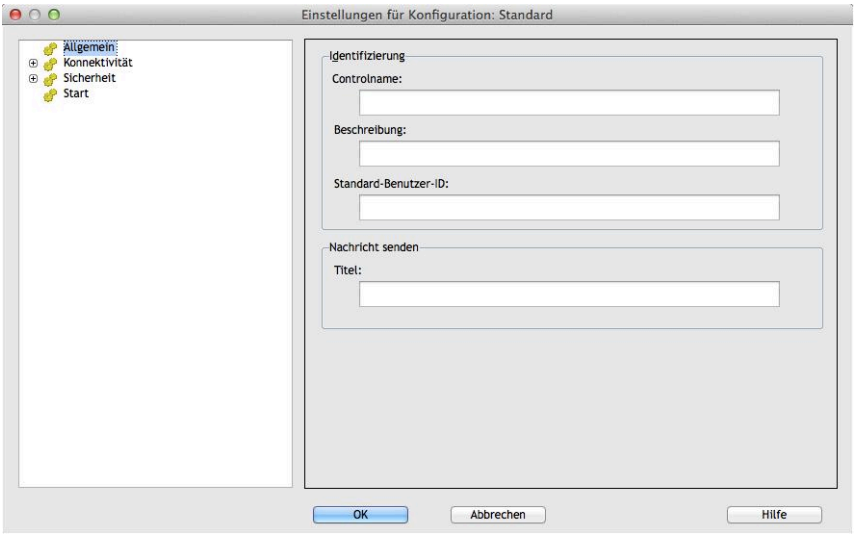
Ändern der Clienteinstellungen

1. Betrachten Sie den gewünschten Client.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Betrachtungsfensters die Option {Betrachten} {Einstellungen für den Client}.
   Oder,
   Wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters die Schaltfläche **Einstellungen**.
3. Das Dialogfeld **Einstellungen** wird eingeblendet.
4. Konfigurieren Sie beim Start einer Betrachtungssitzung die Optionen, die aktiviert sein sollen.

Hinweis: Die vorgenommenen Änderungen beziehen sich nur während der aktuellen Controlsitzung auf diesen Client. Wenn Sie die Einstellungen permanent ändern möchten, markieren Sie das Feld **Konfiguration aktualisieren**.

Allgemein Einstellungen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie dem Control einen spezifischen Namen geben. Wenn es leer gelassen wird, wird der Maschinenname verwendet.



Identifikation

ControlName

Der Name, den das NetSupport Control-Programm bei der Verbindung mit Clients verwendet, um sich zu identifizieren.

Beschreibung

Geben Sie die Beschreibung für diese Controlkonfiguration ein.

Standard-Benutzer-ID

Wenn vor der Herstellung einer Clientverbindung eine Benutzerprüfung benötigt wird, müssen sich Controlbenutzer mit einem gültigen Benutzernamen und Passwort anmelden. Statt immer wieder nach dem Benutzernamen gefragt zu werden, lässt sich hier eine Standard-ID festlegen. Um zum aktuell verbundenen Benutzernamen zurückzukehren, können Sie folgende Variablen verwenden: %userdomain%\%username%.

Nachricht senden

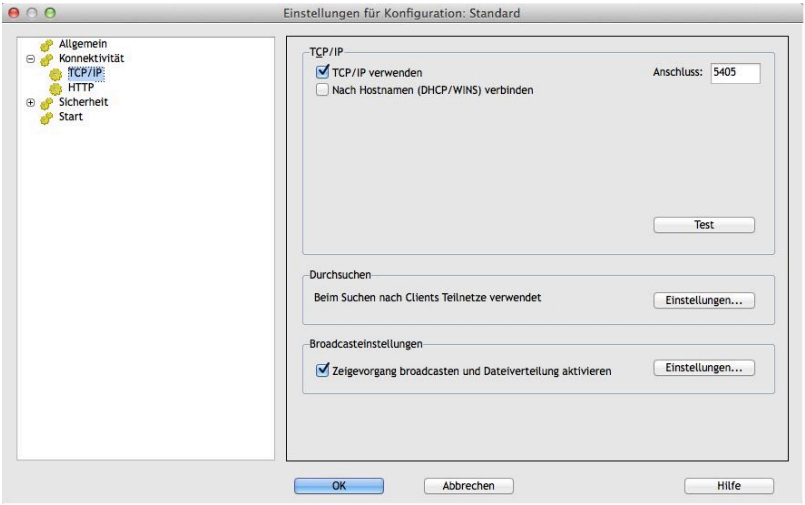
Titel

Ermöglicht das Hinzufügen eines benutzerdefinierten Titels zum Dialogfeld Nachricht senden.

Konnektivität

Dies dient zur Einstellung des Netzwerktransports, den der Control zur Kommunikation mit den Clients verwendet. Dieser muss mit dem bei den Clients eingestellten Transport übereinstimmen.

TCP / IP-Verbindung einstellen



TCP / IP
Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie möchten, dass der Client über TCP/IP kommunizieren kann.

Anschluss
Das TCP/IP-Protokoll erfordert, dass der Kommunikation von Anwendungen eine Anschlussnummer zugewiesen wird. Der standardmäßig eingetragene Anschluss für NetSupport Manager ist 5405. Wenn Sie Router verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass diese zur Durchgabe von Daten unter Verwendung dieses Anschlusses konfiguriert sind.

Hinweis: Damit Clients eine Verbindung mit dem Control initiieren können, ist 5421 der standardmäßig registrierte Anschluss.

Nach Hostnamen verbinden (DHCP/WINS Networks)
Dies ist in einer DHCP-Umgebung zu verwenden, da TCP/IP IP Adressen dynamisch sind. Führt eine Suche nach dem Client durch und stellt dann eine Verbindung zur ersten Arbeitsstation mit einem übereinstimmenden Clientnamen her.

Durchsuchen
Ermöglicht dem TCP/IP Control die Durchführung einer Suchfunktion über mehrere IP Teilnetze.

Broadcasteinstellungen
Zeigevorgang broadcasten und Dateiverteilung aktivieren
Während der Ausführung von Zeigen oder Dateiverteilung an die Clients werden die Bildschirminformationen/Dateien der Reihe nach an jedes Client-Gerät gesandt. Mit Zeigevorgang broadcasten und Dateiverteilung aktivieren werden die Bildschirminformationen und Dateien an alle Geräte gleichzeitig gesandt. In einigen Netzwerkumgebungen, in denen begrenzte Netzwerk-Bandbreite zur Verfügung steht, oder beim Broadcasten an eine größere Anzahl von Geräten kann die Leistung durch diese Funktion erheblich verbessert werden.

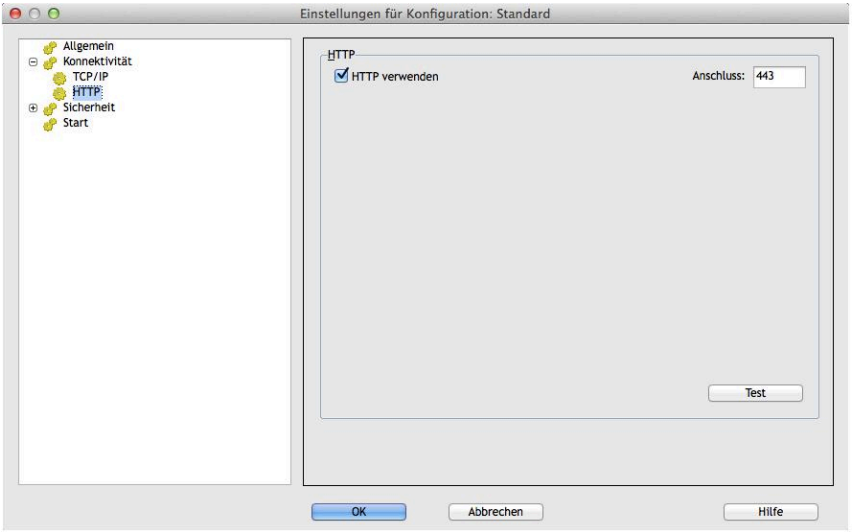
Diese Funktion verringert zwar den gesamten, von NetSupport erzeugten Netzwerkverkehr, aber sie erzeugt gleichzeitig zusätzliche Broadcastpakete in Ihrem Netzwerk. Es wird daher empfohlen, vor der Verwendung dieser Funktion den Rat Ihres Netzwerkadministrators herbeizuziehen.

Hinweis: Wenn beim Broadcasten an Clients Schwierigkeiten auftreten, müssen Sie u. U. die auf den Zielcomputern installierte Version von NetSupport Client aktualisieren. Die Funktion “Zeigevorgang broadcasten” wird nur in Version 7.10 oder besser unterstützt.

Einstellungen
Wenn die Option Zeigevorgang broadcasten und Dateiverteilung aktiviert ist, wählen Sie diese Option, um die Broadcast-Adresse einzustellen. Das Dialogfeld Broadcasteinstellungen wird eingeblendet.

HTTP-Verbindung einstellen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie den Control so einstellen, dass er über HTTP kommuniziert.



HTTP verwenden
Markieren Sie dieses Feld, um den Client für die Kommunikation über HTTP zu aktivieren.

Anschluss
Der Standardanschluss von NetSupport für HTTP-Kommunikationen ist 443.

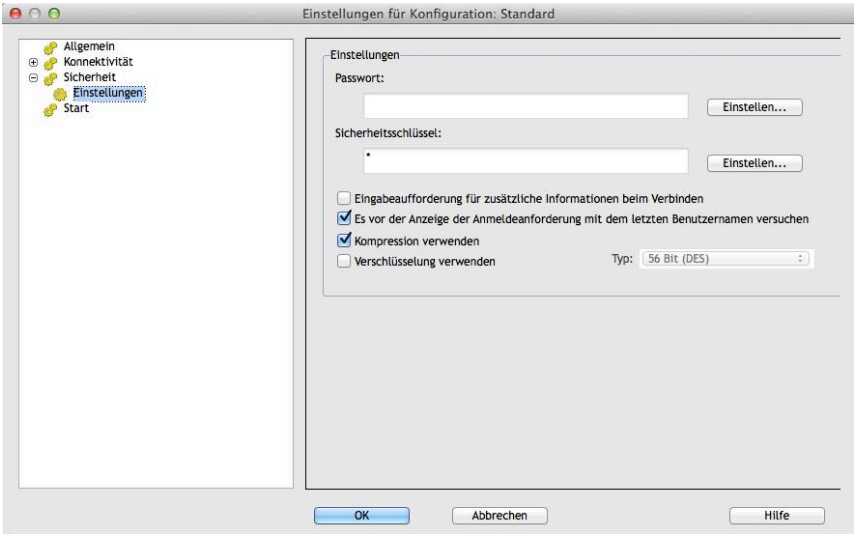
Hinweis: In Version 9.10 wurde Anschluss 443 als Standard für HTTP-Kommunikationen eingeführt. Vorher war 3085 verwendet worden. Gateway-Einstellungen werden für vorhandene Kunden, die später aktualisieren, aufrecht erhalten, d. h. dass 3085 weiterhin verwendet werden kann. Es kann jedoch Fälle geben, in denen der HTTP-Anschluss für Controls und Clients zu Kompatibilitätszwecken manuell aktualisiert werden muss.

Sicherheitsoptionen

Das Control-Konfigurationsprogramm bietet zahlreiche Sicherheitsfunktionen, die folgendermaßen kategorisiert werden:

- Einstellungen
- Ereignisprotokoll
- Wiedergabedateien

Sicherheitseinstellungen



Passwort
Geben Sie das Sicherheitspasswort, nach dessen Eingabe Sie beim Start des Control aufgefordert werden. Zur Einstellung des Passworts müssen Sie auf die Schaltfläche **Einstellen** neben diesem Control klicken.

Sicherheitsschlüssel
Der Sicherheitsschlüssel wird jedes Mal verwendet, wenn Sie eine Verbindung zu einem Client herstellen. Wenn der hier eingegebene Schlüssel nicht mit dem Sicherheitsschlüssel beim Client übereinstimmt, wird Ihnen der Zugriff auf den Client-PC verwehrt. Zur Änderung des Schlüssels drücken Sie auf die Schaltfläche **Einstellen**.

Eingabeaufforderung für zusätzliche Informationen beim Verbinden
Wenn dieses Feld markiert ist, werden Sie zur Angabe eines Grundes zur Verbindung mit einem Client-PC aufgefordert. Dieser wird an den Client gesendet und dort angezeigt, damit der Benutzer weiß, warum Sie eine Verbindung herstellen, wenn beim Client die Option Benutzerbestätigung aktiviert ist.

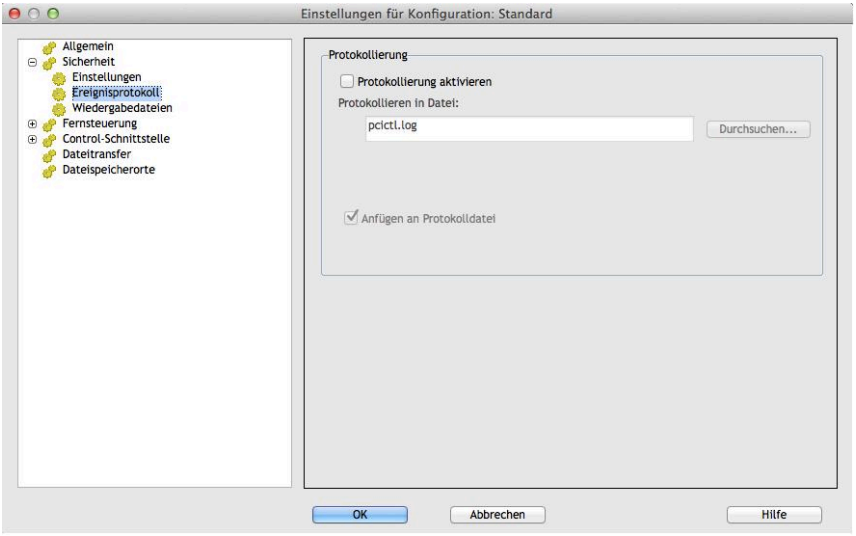
Es vor der Anzeige der Anmeldeanforderung mit dem letzten Benutzernamen versuchen
Speichert mit einer benannten Konfiguration verknüpfte Benutzernamen und Passwort und meldet sich mit diesen Informationen an.

Kompression verwenden
Markieren Sie dieses Feld, um die Kompressionsverwendung zu aktivieren. Wenn Sie mit einem Client kommunizieren, ob es sich nun um einen Dateitransfer, eine Beobachtungs- oder eine Dialogsitzung handelt, werden die gesendeten und überprüften Daten komprimiert. Dies bietet auch ein Sicherheitsinstrument, da die Daten gleichzeitig verschlüsselt werden.

Verschlüsselung verwenden
Bei eingeschalteter Verschlüsselung ist es für Drittpersonen sehr schwierig (aber nicht ganz unmöglich) zwischen dem Control und dem Client hin- und hergesendete Informationen zu lesen. DES, die britische Verschlüsselungsindustrienorm, wird zur Verschlüsselung aller zwischen dem Control und den Clients mit diesem Profil gesendeten NetSupport-Paketen verwendet.

Ereignisprotokoll

Mit diesem Eigenschaftsblatt kann ein NetSupport Control die Aktionen, die er beim Kontrollieren eines Clients durchgeführt hat, in einer Textdatei aufzeichnen. Dies kann nützlich sein, um festzuhalten, wie oft mit einem bestimmten Client verbunden wurde und zu welchem Zweck.



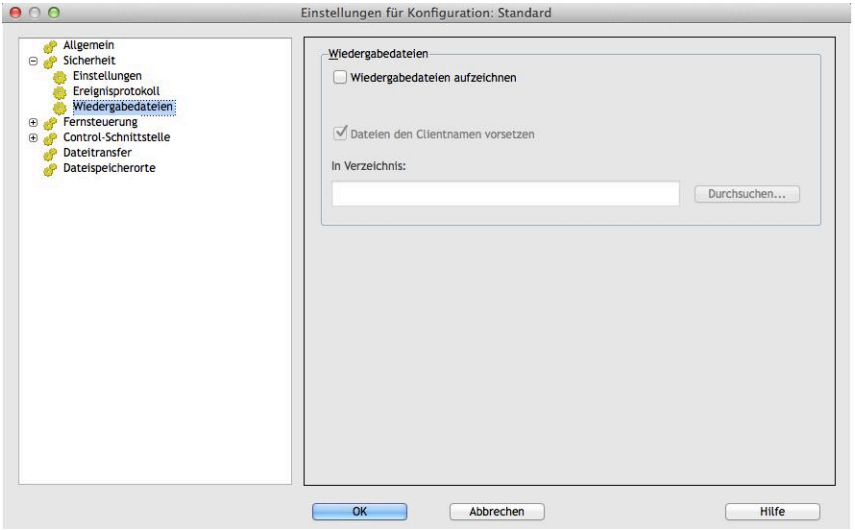
Protokollierung aktivieren
Markieren Sie dieses Feld, um die Option 'In dieser Datei' zu aktivieren. Wenn die Option aktiviert ist, wird bei jeder nachfolgenden Verbindungsherstellung des Controls mit einem/mehreren Client(s) die Aktivität für die betreffende Sitzung aufgezeichnet.

Protokollierung in Datei
Geben Sie den Pfad und Dateinamen für die Protokolldatei an. Die Vorgabe von NetSupport ist PCICTL.log. Diese Datei kann auf der lokalen Arbeitsstation oder einem Server gespeichert werden. Mehrere Controls können in derselben Protokolldatei schreiben.

Anfügen an Protokolldatei
Wenn dieses Feld markiert ist, fügt NetSupport zu den vorhandenen Einträgen in der Protokolldatei ständig neue hinzu. Wenn das Feld nicht markiert ist, werden vorhandene Objekte überschrieben.

Wiedergabedateien

Die Funktion "Wiedergabedateien" ermöglicht dem Control die Aufnahme und Wiedergabe der Bildschirmaktivitäten, die auf der Clientarbeitsstation stattfinden, während diese ferngesteuert/betrachtet wird.



Wiedergabedateien aufzeichnen

Markieren Sie diese Option, um die Aufnahme von Wiedergabedateien zu aktivieren. Jedes Mal, wenn der Control einen Client PC betrachtet, wird eine Wiedergabedatei erstellt.

Dateien den Clientnamen als Präfix vorsetzen

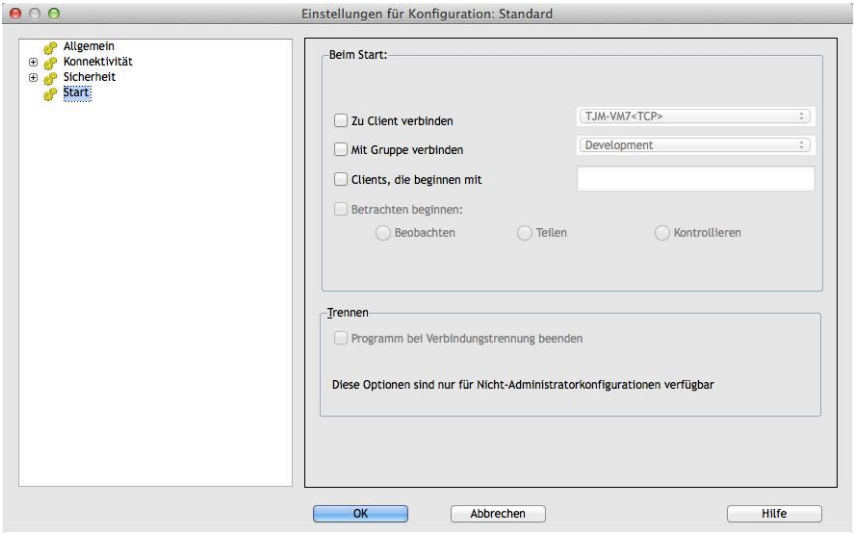
Um die einzelnen Wiedergabedateien zu identifizieren, werden den Dateinamen der Clientname und das Datum/die Zeit der Aufnahme vorgesetzt. Wenn Sie die Markierung dieses Feldes hingegen aufheben, werden die Dateinamen sequentiell im Format 00000001.rpf, usw. vergeben.

Im Verzeichnis

Geben Sie an, wo Sie die Wiedergabedateien speichern möchten.

Starteinstellungen

In diesem Abschnitt werden die Optionen, die sich beim Start auf NetSupport Manager auswirken, konfiguriert. Sie können eine Verbindung mit einem Client, einer Gruppe oder sogar eine Suchfunktion durchführen. Hiermit können Sie eine Aufgabe ausführen, die Sie sonst bei jedem Starten des Controls wiederholen müssten.



Beim Start

Zu Client verbinden

Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie beim Start des Controls eine Verbindung zu einem Client herstellen möchten. Alle Clients in Ihrer Liste der bekannten Clients werden hier angezeigt, und die Transporte sind an die jeweiligen Namen angefügt. Zum Beispiel: TEST1<TCP>.

Mit Gruppe verbinden

Markieren Sie dieses Feld, wenn Sie beim Start des Controls eine Verbindung zu einer Gruppe von Clients herstellen möchten. In dieser Liste werden alle erstellten Gruppen angezeigt.

Clients, die beginnen mit...
Wenn der Control startet, kann er mit den gelieferten Informationen eine Suchfunktion durchführen. Geben Sie einen Teil eines Clientnamens ein, oder lassen Sie dieses Feld leer, um alle verfügbaren Clients zu finden. Die gefundenen Clients erscheinen im Ordner **Durchsuchen** in der Strukturanzeige.

Betrachten beginnen
Wenn Sie eines der obigen Verbindungsfelder markiert haben, gibt Ihnen dies die Möglichkeit, den Client beim Start des Controls zu betrachten. Markieren Sie dieses Feld, um die nachfolgenden Strukturschaltflächen zu aktivieren. Dies ermöglicht Ihnen die Wahl der Anzeigeart für den Client.

Beobachten
Beim Start des Controls mit dem Beobachten des Clients oder der Clients beginnen.

Teilen
Beim Start des Controls mit dem Teilen des Clients oder der Clients beginnen.

Kontrollieren
Beim Start des Controls mit dem Kontrollieren des Clients oder der Clients beginnen.

Trennen
Die folgenden Optionen sind nur in nicht-administrativen Konfigurationen verfügbar.

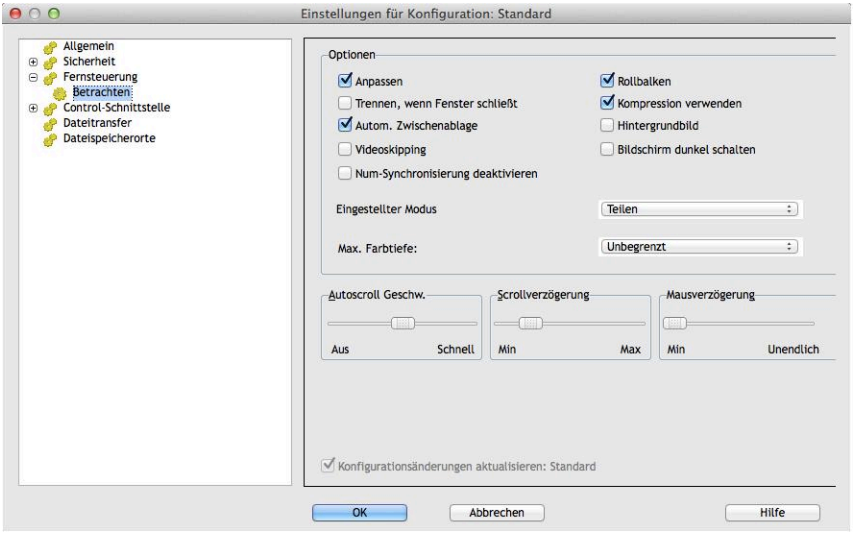
Programm bei Verbindungstrennung beenden
Markieren Sie dieses Feld, um den Control zum Herunterfahren zu zwingen, wenn Sie die Verbindung zu einem Client trennen. Diese Option ist besonders zusammen mit der obigen Option und bei der Verbindung zu einem Client beim Start nützlich.

Fernsteuerungseinstellungen

Mit den folgenden Eigenschaftsblättern können Sie das Verhalten der Fernsteuerungsoptionen beim Betrachten von Clientarbeitsstationen konfigurieren.

Betrachtungseinstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen zum Betrachten von Clientcomputern. Alle vorgenommenen Änderungen gelten nur, während Sie mit dem betreffenden Client verbunden sind.



Optionen

Anpassen

Wenn Sie diese Option markieren, wird der Inhalt des Betrachtungsfensters automatisch an die Größe des Rahmens angepasst.

Trennen, wenn Fenster schließt

Wenn Sie diese Option markieren, wird die Verbindung zu einem Client getrennt, wenn ein Betrachtungsfenster geschlossen wird.

Rollbalken

Sie können die Rollbalken an den Betrachtungsfenstern ausschalten, indem Sie diese Option markieren. Dies ist bei der Verwendung der AutoScroll-Funktion nützlich, da Sie hierdurch etwas zusätzlichen Arbeitsplatz erlangen.

Kompression verwenden
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird die Kompression bei der Beobachtung eines Clientbildschirms aktiviert. Der Zustand dieses Kontrollkästchens wird auch in den Allgemeinen Einstellungen widergespiegelt.

Hintergrundbild
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird das Hintergrundbild des Clients während der Beobachtung sichtbar. Normalerweise ist diese Option zur Leistungsverbesserung ausgeschaltet, und es muss daher damit gerechnet werden, dass durch ihre Wahl die Aktualisierungsgeschwindigkeit des Bildschirms beeinträchtigt wird.

Videoskipping
NetSupport Controls können jetzt auf ihre Anzeigeleistung konfiguriert werden. Das Controlprogramm zeigt Aktualisierungen des Clientbildschirms nicht an, wenn eine spätere Aktualisierung des Bildschirmbereichs vorgenommen wurde. Wenn Sie das Feld abwählen, werden alle Aktualisierungen des Clientbildschirms beim Control angezeigt.

Num-Synchronisierung deaktivieren
Markieren Sie diese Option, wenn Sie als Controlcomputer einen Laptop verwenden, um sicherzustellen, dass das Verhalten der Tastatur dem eines Standard-Desktopcomputers entspricht.

Autom. Zwischenablage
Wenn diese Option aktiviert ist, bietet sie die schnellste Methode zum Kopieren von Daten. Nutzen Sie die Abkürzungstasten (Cmd-C und Cmd-V) zum automatischen Kopieren in die und aus der Zwischenablage sowohl beim Control als auch den Clients.

Bildschirm dunkel schalten
Hiermit kann der Controlbenutzer den Bildschirm des Clients dunkel schalten, egal in welchem Betrachten-Modus er sich befindet.

Hinweis: Wenn ein anderer Control versucht, eine Verbindung mit einem im leeren Clientbildschirmmodus kontrollierten Client herzustellen, während die Einstellung Leerer Clientbildschirm markiert ist, wird die Verbindung zum ursprünglichen Control getrennt. Hierdurch wird verhindert, dass die Verbindung eines Benutzers mit weniger Privilegien plötzlich mit den Rechten eines privilegierteren Benutzers ausgestattet wird.

Eingestellter Modus
Wenn Sie einen Client betrachten, ist die Anzeige im Modus **Teilen** voreingestellt. Wenn Sie die Anzeige in einem anderen Modus vorziehen, ändern Sie den Stil in der eingeblendeten Liste.

Max. Farbtiefe
Wenn Sie eine Verbindung zu einem Client herstellen, können Sie die gesendete Farbtiefe einschränken. Dies geschieht, um den Verkehr zwischen dem Client und dem Control zu verringern. Senken Sie die Farbtiefe auf 16 Farben, wenn Sie Anwendungen, die nur die standardmäßige 16-Farbpalette verwenden, ausführen.

Hinweis: Die hier eingestellte Farbtiefe wird von den Einstellungen in der Konfiguration des Clients außer Kraft gesetzt, damit Sie die Farbtiefe nicht auf einer höheren Ebene festlegen können. Um diese Einstellungen beim Client zu ändern, laden Sie das erweiterte Konfigurationsprogramm und wählen Fernsteuerung- Betrachten und nehmen unter Max. Farbtiefe die gewünschten Änderungen vor.

AutoScroll Geschwindigkeit
Wenn Sie einen Clientbildschirm betrachten, kann der Control automatisch den Inhalt abrollen, wenn die Maus in die Nähe des Bildschirmrands bewegt wird. Durch die Einstellung des Bildlauffelds können Sie die Rollgeschwindigkeit der Ansicht auf von überhaupt nicht bis sehr schnell einstellen.

Scrollverzögerung
Wenn AutoScroll aktiviert ist, können Sie die Verzögerung vor der Aktivierung der Scrollfunktion ändern. Wenn Sie möchten, dass die Ansicht abgerollt wird, sobald die Maus einen Bildschirmrand berührt, bewegen Sie das Bildlauffeld auf Min zu. Wenn Sie eine längere Verzögerung, bevor die AutoScroll-Funktion in Kraft tritt, wünschen, bewegen Sie das Bildlauffeld auf Max zu.

Mausverzögerung
Durch die Einstellung der Mausverzögerung können Sie die Rate, mit der Mausaktualisierungen beim Kontrollieren oder Teilen vom Control an den Client gesendet werden verringern. Bewegen Sie das Bildlauffeld auf Unendlich zu, um die Rate zu verringern und die Bandbreite beizubehalten, oder auf Min zu, um die bestmögliche Mausreaktion zu erreichen.

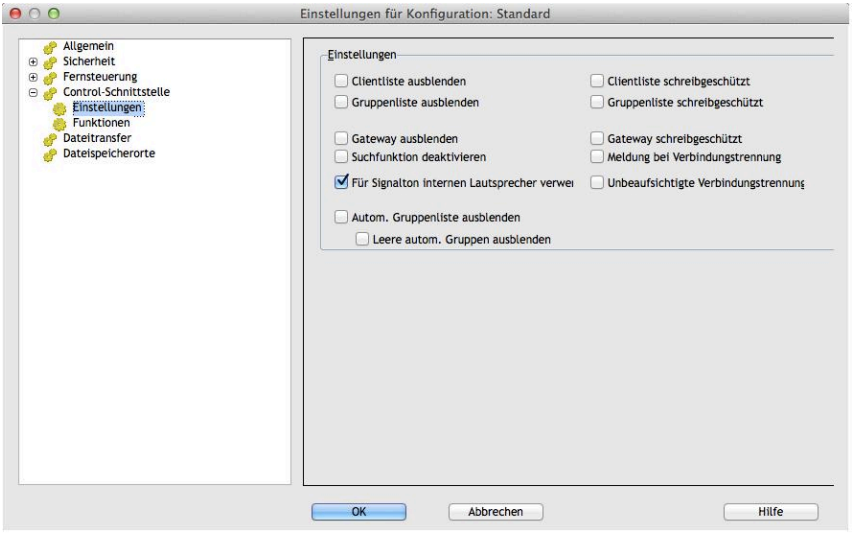
Dies ist beim Dial-up oder in sehr langsamen Netzwerken nützlich.

Control-Schnittstelle-Einstellungen

Dieses Eigenschaften-Blatt ermöglicht es Ihnen, die verschiedenen Komponenten zu konfigurieren, die in dieser Konfiguration zur Verfügung stehen.

Schnittstelle-Einstellungen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie die für die benannte Konfiguration verfügbaren Komponenten konfigurieren.



Einstellungen

Clientliste ausblenden

Markieren Sie diese Option, um die Anzeige bekannter Clients aus Sicherheitsgründen zu deaktivieren. Der Teil mit den Clients wird aus der Strukturansicht entfernt, und alle Menü- und Symbolleistenobjekte, mit denen Sie Clientdatensätze verwalten können, werden ebenfalls entfernt.

Gruppenliste ausblenden

Markieren Sie dieses Feld, um die Anzeige aller Gruppen aus Sicherheitsgründen zu deaktivieren. Der Teil mit den **Gruppen** wird aus der Strukturansicht entfernt, und alle verknüpften Menü- und Symbolleistenobjekte werden ebenfalls entfernt.

Gateway ausblenden
Markieren Sie dieses Feld, um die Gateway-Funktion zu deaktivieren. Der **Gateway**-Zweig wird aus der Strukturansicht entfernt.

Suchfunktion deaktivieren
Markieren Sie dieses Feld, um die Suchfunktion zu deaktivieren. Der Teil mit der **Suchfunktion** wird aus der Strukturansicht entfernt, und die Schaltfäche in der Symbolleiste sowie das verknüpfte Menüobjekt werden ebenfalls entfernt.

Für Signalton internen Lautsprecher verwenden
Standardmäßig wird der hörbare Signalton, der sich in Funktionen wie “Dialog” und “Betrachten” zwischen Computern hin- und hersenden lässt, vom internen Lautsprecher des PCs ausgegeben. In gewissen Fällen kann es empfehlenswert sein, den Signalton durch externe Lautsprecher zu erzeugen. Heben Sie hierzu die Markierung dieses Feldes auf.

Autom. Gruppenliste ausblenden
Ermöglicht das Löschen der automatischen Gruppierungsfunktion aus der Strukturansicht.

Leere autom. Gruppen ausblenden

Ermöglicht das Ausblenden aller automatischen Gruppen, mit denen keine Clients verknüpft sind.

Clientliste schreibgeschützt
Markieren Sie dieses Feld, um die Fähigkeit zur Änderung der Liste **Bekannte Clients** zu entfernen. Das Objekt **Clients** ist in der Strukturansicht immer noch verfügbar, doch Sie können keine neuen Clients mehr ändern oder erstellen.

Gruppenliste schreibgeschützt
Markieren Sie dieses Feld, um die Fähigkeit zur Änderung der Liste **Gruppen** zu entfernen. Das Objekt **Gruppen** ist in der Strukturansicht immer noch verfügbar, doch Sie können keine neuen Gruppen mehr ändern oder erstellen.

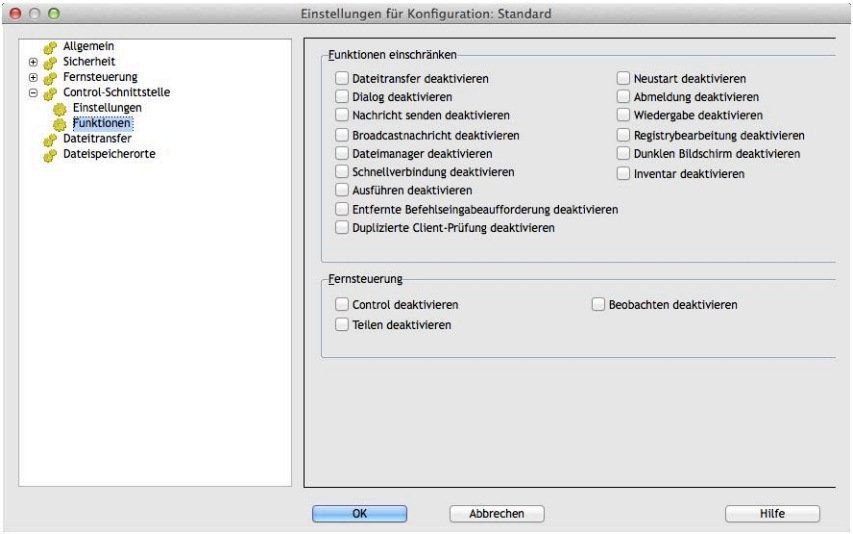
Gateway schreibgeschützt
Markieren Sie dieses Feld, um die Fähigkeit zum Verändern der Gateway-Liste zu entfernen. Der **Gateway** ist immer noch in der Strukturansicht verfügbar, aber Sie können keine Objekte verändern oder neue erstellen.

Meldung bei Verbindungstrennung
Wenn diese Option markiert ist, wird der Controlbenutzer aufgefordert, bei der Verbindungstrennung eine Nachricht an den Client zu senden. Dies kann nützlich sein, um den Benutzer der Clientarbeitsstation zu benachrichtigen, dass der Controlbenutzer die Verwendung des Computers beendet hat und um ihm mitzuteilen, welche Maßnahmen ergriffen worden sind.

Unbeaufsichtigte Verbindungstrennung
Wenn ein Client während einer Sitzung versehentlich die Verbindung zum Control trennt, erscheint auf dem Rechner des Control eine diesbezügliche Warnmeldung. Markieren Sie diese Option, um die Warnmeldung zu deaktivieren.

Funktionen

Mit diesem Eigenschaftsblatt können Sie die Funktionen einschränken, die dem Control zur Verfügung stehen.



Funktionen einschränken

Durch Anhaken der entsprechenden Kästchen, können Sie verhindern, dass die folgenden Features auf dem Control erscheinen:

Sie können im NetSupport Control auch die folgenden Funktionen einstellen:

- Dateitransfer deaktivieren
- Dialog deaktivieren
- Nachricht senden deaktivieren
- Broadcastnachricht deaktivieren
- Dateimanager deaktivieren
- Duplizierte Client-Prüfung deaktivieren*
- Schnellverbindung deaktivieren
- Entfernte Befehlseingabeaufforderung deaktivieren
- Neustart deaktivieren
- Abmeldung deaktivieren
- Wiedergabe deaktivieren
- Ausführen deaktivieren
- Registrybearbeitung deaktivieren (Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.)

- Dunklen Bildschirm deaktivieren
- Inventar deaktivieren

* Bei der Suche nach Clients prüft NetSupport die Angaben auf duplizierte Clients und stellt nur eine Verbindung mit einer bestimmten Adresse her, wenn diese zum ersten Mal auftritt. Je nach der Einrichtung der Infrastruktur in Ihrem Netzwerk kann es Fälle geben, in denen duplizierte IDs verwendet werden - die Prüfung lässt sich daher mit dieser Option deaktivieren.

Fernsteuerung

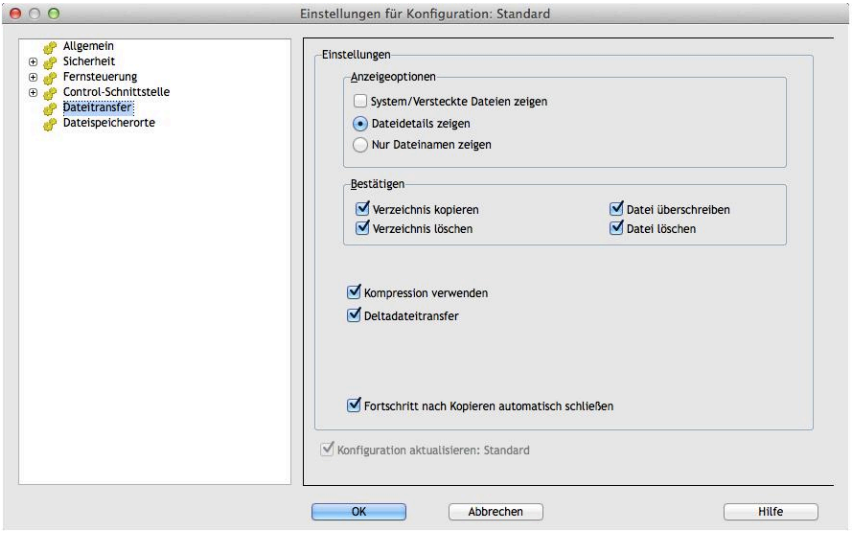
Mit den folgenden Objekten werden die verschiedenen Sehfunktionen im NetSupport Manager Control deaktiviert.

- Control deaktivieren
- Teilen deaktivieren
- Beobachten deaktivieren

Dateitransfereinstellungen

Dieses Eigenschaftsblatt bietet Konfigurationsoptionen für die Übertragung von Dateien. Sie können hier die Art, auf die Informationen angezeigt werden, ändern und Sicherheitsfunktionen, wie die Bestätigung vor der Durchführung einer schädlichen Operation, einstellen.

Alle vorgenommenen Änderungen gelten nur, während Sie mit dem betreffenden Client verbunden sind. Wenn Sie die Änderungen auch auf den voreingestellten Control anwenden möchten, markieren Sie das Feld **Konfiguration aktualisieren**.



Anzeigeoptionen

System / Hidden Dateien zeigen

Wenn Sie dieses Feld markieren, werden alle Dateien mit System und Hidden Attributen angezeigt. Standardmäßig ist diese Option nicht markiert.

Dateidetails zeigen

Wählen Sie diese Option, um mehrere Informationsspalten für jede Datei in der Liste anzuzeigen. Sie können hier die Größe, das letzte Veränderungsdatum, die Attribute und den Kurznamen der Datei ablesen. Sie können mit den Schaltflächen **Betrachten** in der Benutzeroberfläche für den Dateitransfer zwischen diesem Zustand und dem Zustand **Nur Dateinamen** umschalten.

Nur Dateinamen zeigen
Wählen Sie diese Option, um nur die Dateinamen in den Dateilisten anzuzeigen. Hierdurch können Sie gleichzeitig mehr Dateien als in der Aufstellung mit den Dateidetails anzeigen. Sie können mit den Schaltflächen **Betrachten** in der Benutzeroberfläche für den Dateitransfer zwischen diesem Zustand und dem Zustand **Details** umschalten.

Jeweils bestätigen
Wenn Sie potentiell gefährliche Dateioperationen, wie z. B. das Löschen eines Verzeichnisses oder einer Datei, durchführen, können Sie beim Control ein Bestätigungsdialogfeld einblenden lassen. Hierdurch wird der versehentliche Datenverlust vermieden. Wenn Sie sich mit der Benutzeroberfläche gut auskennen, können Sie diese Optionen wunschgemäß ausschalten. Standardmäßig sind alle Bestätigungseinstellungen eingeschaltet.

Verzeichnis kopieren
Den Benutzer vor dem Kopieren einer Verzeichnisstruktur zur Bestätigung auffordern.

Verzeichnis löschen
Den Benutzer vor dem Löschen einer Verzeichnisstruktur zur Bestätigung auffordern.

Datei überschreiben
Wenn diese Registerkarte markiert ist, wird vor dem Überschreiben einer vorhandenen Datei ein Bestätigungsdialogfeld eingeblendet. Wenn sie nicht markiert ist, erscheint die Bestätigungsmeldung trotzdem, wenn System-/ausgeblendete Dateien überschrieben werden sollen.

Datei löschen
Vor dem Löschen von einer oder mehreren Dateien ein Bestätigungsdialogfeld anzeigen.

Kompression verwenden
Markieren Sie dieses Feld, um die Kompressionsverwendung zu aktivieren. Wenn Sie mit einem Client kommunizieren, ob es sich nun um einen Dateitransfer, eine Beobachtungs- oder eine Dialogsitzung handelt, werden die gesendeten und überprüften Daten komprimiert. Dies bietet auch ein Sicherheitsinstrument, da die Daten gleichzeitig verschlüsselt werden.

Deltadateitransfer
Deltadateitransfer verbessert die Leistung, indem er die Übertragung unveränderter Informationen überspringt. Wenn die übertragene Datei bereits im Zielverzeichnis existiert, werden nur die Teile der Datei aktualisiert, die sich verändert haben.

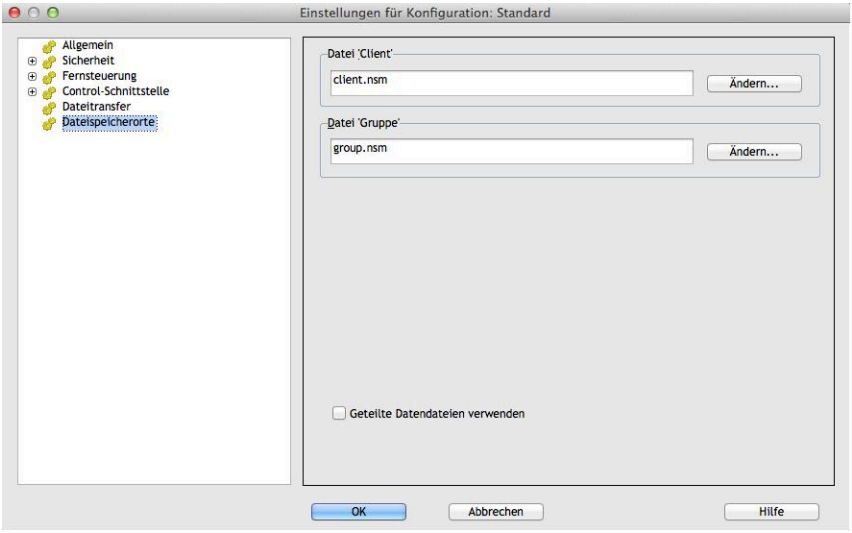
Deltadateitransfer ist standardmäßig aktiviert.

Fortschrittsdialog nach Kopieren automatisch schließen
Schließt den Fortschrittsdialog für den Dateitransfer nach Beendung automatisch. Deaktivieren Sie diese Option, wenn Sie die Dateitransferergebnisse sehen wollen.

Konfiguration aktualisieren
Wenn Sie dieses Feld markieren, wird der Konfigurationsstandard für die benannte Konfiguration aktualisiert.

Speicherort der Datei-Einstellungen

Dieses Eigenschaften-Blatt bietet die Konfigurationsoptionen für Client- und Gruppendatei-Speicherorte. Diese Funktion ermöglicht einem Controlbenutzer den Besitz von einmaligen Controldateien und somit den Zugriff auf seine Controldateien von einer beliebigen Controlarbeitsstation.



Datei "Client"
Verwenden Sie die Suchfunktion, um einen anderen Speicherort für die Clientdetails aller Controls mit Profilen anzugeben. Um Dateien schreibgeschützt zu machen, markieren Sie in der Benutzeroberfläche-Einstellungen in der Clientliste der Controlkonfiguration das Kontrollkästchen **Schreibgeschützt**.

Datei "Gruppe"
Verwenden Sie die Suchfunktion, um einen anderen Speicherort für die Gruppendetails aller Controls mit Profilen anzugeben. Um Dateien schreibgeschützt zu machen, markieren Sie in der Benutzeroberfläche-Einstellungen in der Gruppenliste der Controlkonfiguration das Kontrollkästchen **Schreibgeschützt**.

Geteilte Datendateien verwenden
Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie Datendateien mit anderen Benutzern teilen.

Verwaltung und Organisation von NetSupport Clients

In diesem Kapitel…

Sie werden herausfinden, wie Sie Ihre Datenbank mit Client PCs besser verwalten können. Clients lassen sich nach Abteilung oder geografischem Standort gruppieren und die Eigenschaften für jeden Client können angepasst werden.

Hinzufügen eines neuen Clients

NetSupport Manager führt eine Datenbank mit allen bekannten Clients. Diese werden in der Strukturansicht im Ordner Alle Computer gespeichert und bieten eine schnelle Methode zur Verbindungsherstellung mit den betreffenden Clients, ohne eine Suchfunktion durchführen zu müssen.

Sie können sich hier auch zusätzliche Informationen über den Client, wie z. B. Namen, Kontaktnummern, usw., ansehen.

Um die Datenbank Clients aufzufüllen, führen Sie eine der folgenden Maßnahmen durch:

1. Verwenden Sie die Suchfunktion, um verfügbare Clients zu suchen und eine Verbindung mit ihnen herzustellen. Alle gewünschten Informationen über diesen Client werden danach im Ordner „Alle Computer“ gespeichert.
   Oder,
   Wählen Sie in den Control-Dropdownmenüs die Optionen {Client} {Neu}, und geben Sie die Informationen manuell ein.
2. Dann werden Sie zur Eingabe der folgenden Informationen aufgefordert:
   - Name des Clients
   - Netzwerktransport, unter dem er ausgeführt wird
   - Netzwerkadresse des Clients

Hier können Sie zusätzliche Informationen, die Sie mit den Angaben für diesen Client speichern möchten, auswählen. Folgende Informationen sind zur zusätzlichen Speicherung verfügbar:

- Ein Alternativname, der für den betreffenden Client beim Control angezeigt werden soll
- Eine Textbeschreibung des betreffenden Clients
- Ein Kontaktname
- Eine Kontakttelefonnummer

Der neu erstellte Client erscheint nun im Ordner „Alle Computer“ und wird in der Clientliste angezeigt.

Löschen eines Clients

Löschen Sie einen zuvor gespeicherten Client aus dem Ordner „Alle Computer“ in der Control-Baumansicht.

Löschen eines bekannten Clients aus der Datenbank

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie den gewünschten Client aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Client, und wählen Sie **Löschen**.
3. Wählen Sie in der Controlmenüleiste die Option {Client} {Löschen}.
4. Das Dialogfeld ‘Client löschen’, in dem Sie zur Bestätigung aufgefordert werden, wird eingeblendet.

Umbenennen eines Clients

Statt der Anzeige des physischen Namens eines Clients können Sie in NetSupport einen anderen Namen, der beim Control angezeigt werden soll, einstellen.

So können Sie z. B. einer Arbeitsstation, auf der ein Client ausgeführt wird, eine Beschreibung wie **Verkauf 2** zuweisen. Dieser Computer wird später vielleicht für die Buchführung umfunktioniert, und Sie können ihn dann auf **Konten 3** umbenennen.

Umbenennen eines Clients

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie den gewünschten Client aus.
2. Wählen Sie {Client}{Eigenschaften}{Details} im Dropdownmenü des Controlfensters.
   Oder,
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Client, und wählen Sie {Eigenschaften} {Details}.

Hinweis: Hierdurch wird nur der gespeicherte Name beim Control geändert. Der physische Name des Clients, der bei der Durchführung einer Suchfunktion bei einem anderen Control angezeigt wird, wird hiervon nicht beeinträchtigt.

Hier werden Angaben über den Verantwortlichen für den Client-PC und Beschreibungen angezeigt. Alle diese Felder sind optional.

Angezeigter Name
Verwenden Sie den angezeigten Namen, um dem Client einen intuitiveren Namen, der beim Control angezeigt werden soll, zu geben. Standardmäßig wird der physische Clientname verwendet.

Beschreibung
Geben Sie eine Beschreibung für den Client oder Anmerkungen, die Ihnen in Zukunft helfen könnten, ein.

Kontaktperson
Dies ist der Name der für die Instandhaltung des Client-PCs verantwortlichen Person.

Telefonnummer
Dies ist die Kontakttelefonnummer der für den Client-PC verantwortlichen Person, die oben angegeben wurde.

Mac/Ethernet Adresse
Die Mac/Ethernet Adresse der Clientarbeitsstation.

Einstellung von Clienteigenschaften

Sie können zusätzliche Informationen über eine Clientarbeitsstation und ihren Benutzer speichern, indem Sie das Eigenschaftsblatt für den betreffenden Client ausfüllen. Diese Informationen lassen sich dann in der detaillierten Listenansicht betrachten. Sie können auswählen, welche Felder angezeigt werden sollen, indem Sie die Funktion {Betrachten} {Spalten} in der Controlmenüleiste verwenden.

Ändern der Clienteinstellungen

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ in der Baumansicht und wählen Sie den gewünschten Client aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Client, und wählen Sie {Eigenschaften}.
   Oder,
   Wählen Sie in der Controlmenüleiste die Option {Client} {Eigenschaften}.
3. Das Eigenschaftsblatt **Clients** wird eingeblendet.

Das Blatt "Clienteigenschaften" umfasst drei Optionen. Die Schaltfläche “Systeminformationen” wird erst angezeigt, wenn Sie eine Verbindung mit dem Client hergestellt haben.

Die Registerkarte "Allgemein" enthält die folgenden Informationen:

- Physikalischer Clientname und Standort
- Seine Netzwerkadresse
- Der Transport, den er verwendet
- Ob Sie die Clients in Zeige-/Scanvorgänge einschließen möchten.

Die Registerkarte "Details" enthält die folgenden Informationen:

- Der Name, den Sie beim Control für diesen Client anzeigen möchten
- Die Beschreibung, die Sie mit diesem Client verknüpfen möchten
- Der Kontaktname
- Die Telefonnummer
- Die Mac/Ethernet-Adresse.

Die Registerkarte "Systeminfo" enthält die folgenden Informationen:

- Welche Version von NSM beim Client ausgeführt wird
- Auf welchem Betriebssystem sie ausgeführt wird
- Ein Inventar von Hardware und installierter Software auf der ausgewählten Clientarbeitsstation.

Erstellen einer Gruppe

In NetSupport können Sie Clients zur Vereinfachung des Zugriffs und der Verwaltung in Gruppen einteilen. Zum Beispiel lassen sich alle Clients in der Buchhaltungsabteilung in eine Gruppe namens **Buchhaltung** einteilen. Sie können auch Untergruppen erstellen, die einer Gruppe angegliedert werden. Dies könnte nützlich sein, wenn die Buchhaltungsabteilung mehrere Büros umfasst; man könnte dann z.B. eine Untergruppe für das Büro in London und eine für das Büro in Cambridge führen.

Hinweis: Clients sind auch nach vordefinierten Kriterien, Plattform- und Clientversion im automatischen Gruppenordner in der Strukturansicht gruppiert. Es handelt sich hierbei um feste Gruppen, die nicht geändert werden können.

Erstellen einer Gruppe

1. Stellen Sie sicher, dass vorher schon einmal eine Verbindung zu den gewünschten Clients hergestellt wurde, da diese hierdurch im Ordner Alle Computer gespeichert und zur Gruppierung verfügbar werden.
2. Wählen Sie in der Menüleiste des Controlfensters die Option {Gruppe} {Neu}.

   Oder,

   Doppelklicken Sie im Ordner **Gruppen** auf das Symbol “Gruppe erstellen”.
3. Der Assistent **Neue Gruppe erstellen** wird eingeblendet. Dieser führt Sie durch den Prozess des Hinzufügens oder Entfernens von Clients in der neuen Gruppe.

Erstellen einer Untergruppe

1. Stellen Sie sicher, dass vorher schon einmal eine Verbindung zu den gewünschten Clients hergestellt wurde, da diese hierdurch im Ordner Alle Computer gespeichert und zur Gruppierung verfügbar werden.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, der Sie eine Untergruppe angliedern möchten.
3. Wählen Sie in der Menüleiste des Controlfensters die Option {Gruppe} {Neu}.

   Oder,

   Doppelklicken Sie im Ordner **Gruppen** auf das Symbol “Gruppe erstellen”.

4. Der Assistent **Neue Gruppe erstellen** wird eingeblendet. Dieser führt Sie durch den Prozess des Hinzufügens oder Entfernens von Clients in der neuen Gruppe.

Hinweis: Clients, die einer Untergruppe zugeordnet sind, erscheinen auch in der Gruppe darüber.

Hinzufügen/Entfernen von Clients zu/aus einer Gruppe

NetSupport ermöglicht die Gruppierung von Clients, um ihre Verwaltung zu erleichtern.

Der Verkaufsabteilung können z. B. mehrere Computer zugewiesen sein. Indem Sie jeden der individuellen Clients in eine vordefinierte Gruppe aufnehmen, können Sie dann an den Mitgliedern der betreffenden Gruppe in einer einzigen Aktion Operationen vornehmen.

Hinzufügen von Clients zu einer Gruppe

1. Wählen Sie den Client in der Listenansicht.
2. Wählen Sie im Client-Dropdownmenü die Option {Client} {Zur Gruppe hinzufügen}.
3. Vergewissern Sie sich, dass es sich um den richtigen Client handelt, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Oder,

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ und markieren Sie die Gruppe, der Sie den Client hinzufügen möchten, und klicken Sie mit der rechten Maustaste.
2. Wählen Sie {Eigenschaften – Registerkarte “Mitglieder”}.
3. Wählen Sie den Client, den Sie zu der Gruppe hinzufügen möchten.

Oder,

1. Wählen Sie den Client in der Listenansicht aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie "Zu Gruppe hinzufügen".
3. Vergewissern Sie sich, dass es sich um den richtigen Client handelt, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Oder,

1. Wählen Sie den Client in der Listenansicht aus.
2. Klicken Sie mit der link Maustaste und ziehen Sie den Client per Drag & Drop in die entsprechende Gruppe.

Entfernen von Clients aus einer Gruppe

1. Öffnen Sie den Ordner „Alle Computer“ und markieren Sie die Gruppe, aus der Sie Clients entfernen möchten und klicken Sie mit der rechten Maustaste.
   Oder,
   Wählen Sie {Gruppe} {Eigenschaften – Registerkarte “Mitglieder”}.
2. Wählen Sie den/die Client(s), den/die Sie aus der Gruppe entfernen möchten.
3. Wenn Sie die Einstellung der Gruppenmitglieder beendet haben, klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Soll ein Client in eine andere Gruppe verlegt werden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Client-Symbol und ziehen den Client per Drag & Drop in die neue Gruppe. Dadurch wird der Client aus allen Levels in der vorigen Gruppe entfernt.

Einstellung von Gruppeneigenschaften

Diese Option ermöglicht das Überprüfen und die Änderung der Eigenschaften der gewählten Gruppe.

Ändern der Eigenschaften einer Gruppe

1. Markieren Sie die gewünschte Gruppe aus der Baumansicht.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Gruppe, und wählen Sie **Eigenschaften**.
   Oder,
   Wählen Sie in der Controlmenüleiste die Option {Gruppe} {Eigenschaften}.

Das Eigenschaftsblatt “Gruppe” wird eingeblendet. Dieses enthält zwei Registerkarten:-

Allgemein

Der Name der Gruppe
Eine Beschreibung der Gruppe

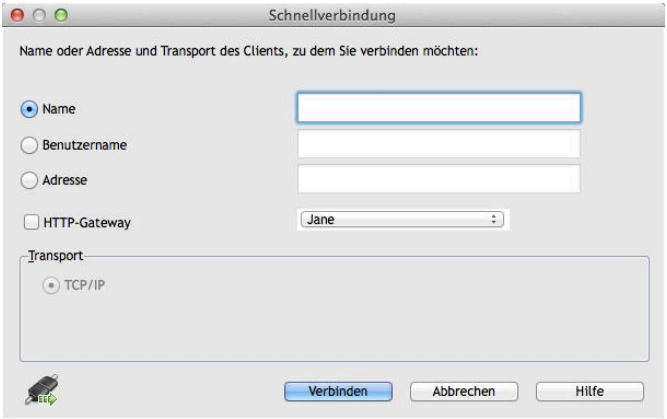
Mitglieder
Eine Liste der Gruppenmitglieder

Verwendung von NetSupport über das Internet

NetSupport bietet auch eine praktische Internet Gateway-Funktion, die auf dem Web beruhende Fernsteuerung liefert, ohne dazu existierende Firewall-Konfigurationen ändern zu müssen.

Fernsteuern eines Clients über das Internet

1. Stellen Sie im Internet sowohl eine Verbindung zum Control als auch zum Client her.
2. Wählen Sie in den Dropdownmenüs des Controlfensters die Option {Client} {Schnellverbindung}.
3. Wählen Sie im Dialogfeld **Schnellverbindung** die Verbindung über eine TCP/IP-Adresse, und geben Sie die IP-Adresse des Clients, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten, ein.



DHCP
Arbeitsstationen, die eine Verbindung über Modem zu einem ISP herstellen, wird normalerweise bei jeder Verbindungsherstellung eine andere IP-Adresse zugewiesen. Sie müssen daher bei jeder Verbindungsherstellung ihre Adresse herausfinden.

Technische Hinweise

In diesem Kapitel...

Es werden zusätzliche technische Informationen geliefert, um Ihr Verständnis der Features von NetSupport noch weiter zu verbessern.

Effektive Verwendung der Kompression

Die Kompression lässt sich auf drei verschiedene Einstellungen – **Ein, Aus** oder **Immer** – konfigurieren. Wenn die Kompression eingeschaltet ist, werden Bildschirmdaten und Dateitransferoperationen komprimiert. Wenn allerdings eine Datei, die bereits komprimiert ist (z. B. eine gezippte Datei oder gewisse Grafikdateien), übertragen wird, versucht NetSupport nach 64 KB nicht mehr, sie weiter zu komprimieren. Wenn **Kompression verwenden** eingeschaltet ist, wird die Datei unabhängig von ihrer internen Struktur komprimiert. Dies kann zur Verschlüsselung der Datei nützlich sein.

Die Komprimierung und Dekomprimierung von Dateien ist zeitraubend. Bei DFÜ-Verbindungen ist die Komprimierungs- und Dekomprimierungszeit i. Vgl. zur Übertragungsgeschwindigkeit der Modems minimal. Wenn jedoch auf einem lokalen LAN der Control und/oder der Client auf einem Computer mit niedrigen Spezifikationen ausgeführt wird, kann die Zeit, die für die Komprimierung, Übertragung und anschließende Dekomprimierung der Daten beansprucht wird, größer sein als die direkte Übertragungszeit für die Informationen. In einem solchen Fall ist es wahrscheinlich besser, die Kompression auszuschalten.

Mit der Registerkarte **Kompression** im Feld **Info** können Sie bestimmen, ob die Datei- und Bildschirminformationen effizient komprimiert werden. Zeichnen Sie die für das Kopieren von bekannten Dateigrößen beanspruchte Zeit auf, um festzustellen, ob die Komprimierung Ihre Verbindung mit dem Client beschleunigt.

Entferntes Client Hardware- und Software-Inventar

Für viele Supportteams ist es ein wichtiger Bestandteil des Problemlösungsprozesses, nicht nur zu wissen, welche Plattform auf der Arbeitsstation läuft, sondern auch deren Hardware-Spezifikationen und die auf der Arbeitsstation installierten Anwendungen zu kennen. Aud diesem Grunde bietet NetSupport Manager die Werkzeuge zur Lieferung eines vollständigen Inventars der entfernten Arbeitsstation.

Zusätzlich zu den hochentwickelten Hardware/Software-Berichten, in denen 50 spezifische Informationspunkte über die Hardware oder Umgebung des Client-PCs gesammelt werden, können Sie hier auch Angaben über laufende Anwendungen, installierte Hot Fixes, laufende Prozesse und installierte Dienste erhalten.

Zusätzlich zu den Echtzeitberichten liefert NetSupport Manager, sofern dies von den Sicherheitseinstellungen zugelassen wird, auch die Werkzeuge, um Dienste entfernt zu beenden und zu starten, um Anwendungen zu beenden und vieles mehr.

Abrufen eines Clientinventars

1. Wählen Sie in der Listenansicht des Controlfensters das gewünschte Clientsymbol.
2. Wählen Sie im Dropdownmenü des Clientfensters die Optionen {Client}{Inventar}.

   oder

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Clientsymbol und wählen Sie “Inventar”.

   oder

   Klicken Sie auf das Aktionssymbol in der Symbolleiste des Controls und wählen Sie "Inventar".

   oder

   Wählen Sie in der Symbolleiste des Betrachtungsfensters das Inventarsymbol, während Sie den Clientbildschirm betrachten.
3. Das Inventarfenster für den gewählten Client wird eingeblendet.

Hinweise:

- Bei der Ausführung eines Inventars auf Mac Clients werden nur Hardware- und Software-Berichte abgerufen. Bei Linux Clients werden nur Hardware-Berichte abgerufen.
- Wenn kein Client ausgewählt ist, wird das Inventar für den Lokalcomputer abgerufen.
- Nachdem die verschiedenen Clientinventare gesammelt sind, werden sie lokal im Programmordner von NetSupport Manager gespeichert, so dass Sie nicht mit dem Ziel-PC verbunden sein müssen, um sich die Informationen später wieder anzusehen. Wählen Sie einfach in der Listenansicht den gewünschten Client und wählen Sie dann die Option “Inventar”. Wenn Sie das Inventar jedoch später aktualisieren möchten, müssen Sie dazu eine Verbindung zum Ziel-PC herstellen.

Das Inventarfenster

Das Inventarfenster ist die erste Schnittstelle für den Zugriff auf die vielfältigen Informationen, die von der Inventarfunktion von NetSupport bereitgestellt werden.



Das Fenster ist folgendermaßen organisiert:

Die Titelleiste

Hier ist der Name des entfernten Client-PCs angezeigt oder, wenn kein Client ausgewählt wurde, des Lokalcomputers, dessen Systeminventar Sie betrachten.

Die Menüleiste

Enthält eine Reihe von Dropdownmenüs, mit denen Sie auf die verschiedenen Tools und Konfigurationsprogramme zugreifen können.

Die Symbolleiste

Die Symbolleiste enthält Verknüpfungen zu den am häufigsten verwendeten Aufgaben und Tools. Wenn Sie auf ein Objekt klicken, gelangen Sie direkt zu der entsprechenden Aufgabe oder Funktion, ohne sich dabei durch die Dropdownmenüs arbeiten zu müssen. Sobald Sie den Cursor über ein Symbol bewegen, wird eine kurze Beschreibung seiner Funktion eingeblendet.

Registerkarte Hardware

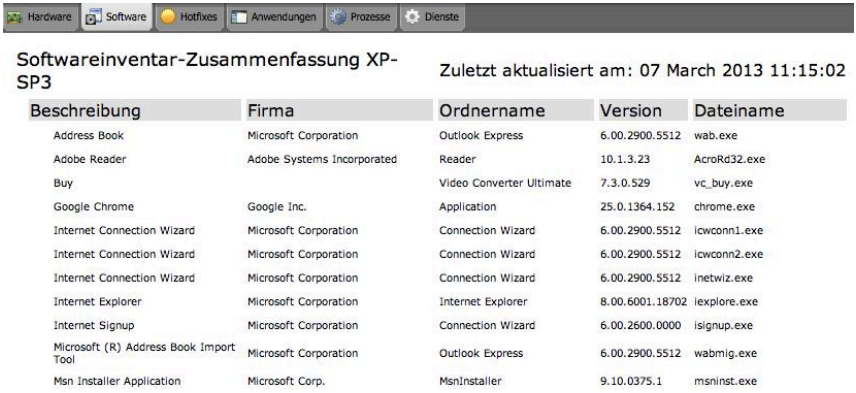
Es werden speziell über 50 Informationspunkte über die Hardware und Umgebung des Client-PCs gesammelt, was alle zur schnellen Problemlösung nötigen zentralen Informationen liefert.



Hinweis: Die zum NetSupport Manager gehörenden Inventarfunktionen sind für den Betrieb über TCP/IP konzipiert. Die Netzwerkadapter-Details werden nicht angezeigt, wenn TCP/IP nicht installiert ist.

Registerkarte Software

Liefert einen vollständigen Software-Inventarbericht für jeden gewählten Client-PC. Enthält den Namen jedes installierten Produktes, den Hersteller, das Produktsymbol, die Versionsnummer und sogar die damit verknüpfte exe-Datei.



Beschreibung	Firma	Ordnername	Version	Dateiname
Address Book	Microsoft Corporation	Outlook Express	6.00.2900.5512	wab.exe
Adobe Reader	Adobe Systems Incorporated	Reader	10.1.3.23	AcroRd32.exe
Buy		Video Converter Ultimate	7.3.0.529	vc_buy.exe
Google Chrome	Google Inc.	Application	25.0.1364.152	chrome.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	icwconn1.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	icwconn2.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	inetwiz.exe
Internet Explorer	Microsoft Corporation	Internet Explorer	8.00.6001.18702	iexplore.exe
Internet Signup	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2600.0000	isignup.exe
Microsoft (R) Address Book Import Tool	Microsoft Corporation	Outlook Express	6.00.2900.5512	wabmig.exe
Msn Installer Application	Microsoft Corp.	MsnInstaller	9.10.0375.1	msninst.exe

Registerkarte Hot Fixes

NetSupport sucht nach allen auf der gewählten Clientarbeitsstation installierten “Hot Fixes” und überprüft sie. Die ID und der Status der einzelnen Hot Fixes werden aufgeführt. Die Hot Fix-ID ist mit der entsprechenden Supportseite von Microsoft verknüpft, auf der Sie die betreffenden Hot Fix-Details finden können.



Bei der Statusprüfung für die einzelnen Fixes gibt NetSupport einen der folgenden drei Indikatoren zurück:



Überprüft, dass das Fix auf dem Ziel-PC vorhanden und aktuell ist.



Eine erwartete Datei ist u. U. nicht vorhanden oder nicht in der richtigen Version. Es wäre daher ratsam, das Fix erneut zu installieren.



NetSupport konnte die zur Statusüberprüfung nötigen Informationen nicht sammeln.

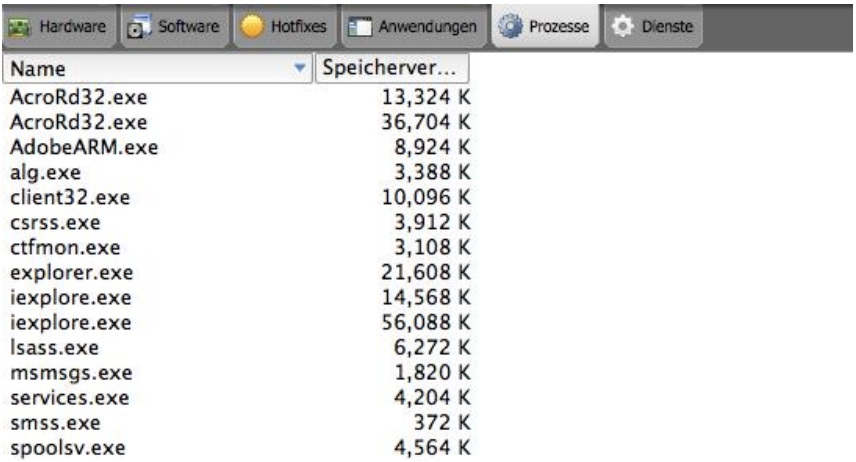
Registerkarte Anwendungen

Beim Suchprozess werden aktuell laufende Anwendungen auf dem Zielsystem mit der neuen "intelliscan"-Technologie von NetSupport gefunden, statt sich auf die Option “Datensätze hinzufügen/entfernen” des Betriebssystems verlassen zu müssen. Zum Abrufen der Informationen müssen Sie mit dem Ziel-PC verbunden sein. Der Control kann ggf. eine gewählte Anwendung in der Liste schließen.



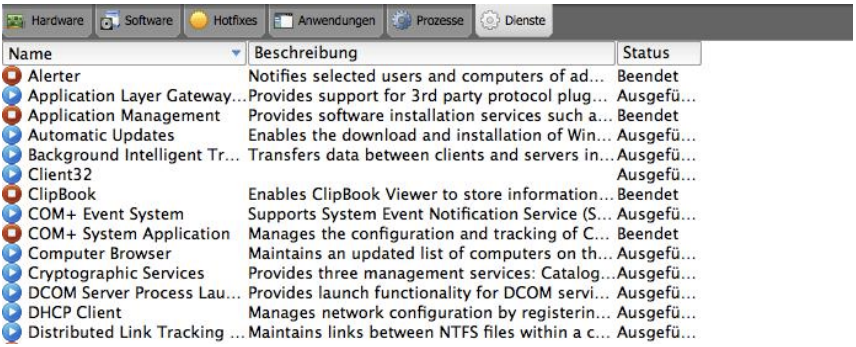
Registerkarte Prozesse

Liefert eine Liste der aktuell auf dem Ziel-PC laufenden Prozesse. Zum Abrufen der Informationen müssen Sie mit dem Ziel-PC verbunden sein. Der Control kann ggf. einen gewählten Prozess in der Liste schließen.



Registerkarte Dienste (nur Windows)

Liefert eine Liste der Dienste, die zur Zeit auf dem Ziel-PC laufen. Wenn Sie nicht mit dem Client verbunden sind, wird diese Registerkarte nicht angezeigt. Der Control kann Dienste wunschgemäß beenden und starten, außer wenn diese Funktion.



Verstehen von IP-Adressen

IP-Adressen sind aus 4 Bytes zusammengesetzt, wobei jeder Byte aus acht Bits, die einen Wert von 1 oder 0 haben können, besteht. Dies ergibt mögliche IP-Adressen von 0.0.0.0 bis 255.255.255.255.

Jede IP-Adresse ist auch in zwei Teile unterteilt, einen Netzwerkteil, der das Netzwerk, auf dem sich das Gerät befindet, identifiziert, und den Lokal- oder Hostteil, der ein bestimmtes Gerät identifiziert.

Die Teilnetzmaske definiert die Position dieser Teilung zwischen dem Netzwerk- und Hostteil der Adresse, die mit der Adresse verknüpft ist. Die Teilnetzmaske ist ebenfalls eine Vier-Byte-Zahl. Jedes Bit im Teilnetz, das auf 1 gestellt ist, zeigt an, dass das entsprechende Bit in der IP-Adresse zum Netzwerkteil gehört.

Bei einer IP-Adresse von 10.10.2.21 und einer Teilnetzmaske von 255.255.255.0 ergibt dies z. B.

IP-Adresse	10	.	10	.	2	.	21
Teilnetzmaske	255	.	255	.	255	.	0
IP-Adresse im Binärformat	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00010101
Teilnetzmaske im Binärformat	11111111	.	11111111	.	11111111	.	00000000
Netzwerkteil der IP-Adresse	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00000000
Hostteil der IP-Adresse	00000000	.	00000000	.	00000000	.	00010101
Netzwerkteil der IP-Adresse	10	.	10	.	2	.	0
Hostteil der IP-Adresse	0	.	0	.	0		21

Wenn wir daher ein IP-Paket an 10.10.2.21 senden, senden wir tatsächlich ein Paket an Gerät 21 im Netzwerk 10.10.2.0

Im obigen Beispiel kann Netzwerk 10.10.2.0 eine Anzahl von 256 Hostadressen haben, 0 bis 255. Zwei der Hostadressen, die erste und letzte, sind allerdings auf jedem IP-Netzwerk reserviert. Die reservierte Hostadresse, bei der alle Bits auf 0 eingestellt sind, ist die Netzwerkadresse, und diejenige, bei der die Bits auf 1 gestellt sind, ist die Broadcastadresse.

In Netzwerk 10.10.2.0 aus unserem Beispiel ist

10.10.2.0 die Netzwerkadresse und

10.10.2.255 die Broadcastadresse.

Wenn ein IP-Paket an die Broadcastadresse eines Netzwerks gesendet wird, empfängt jedes Gerät in dem IP-Netzwerk dieses Paket.

Diese IP-Netzwerk-Broadcastadresse wird auch bei der Konfiguration des NetSupport Manager Controls zum Durchsuchen eines IP-Teilnetzes, das nicht sein eigenes ist, verwendet.

Verwendung der Anweisungen in der Befehlszeile

Das NetSupport-Controlprogramm, PCICTLUI.EXE, lässt sich von der Befehlszeile aus abrufen. Es sind eine Reihe von Parametern verfügbar, mit denen Sie Verknüpfungen zu vielen häufig verwendeten Aufgaben herstellen können.
Mit Hilfe dieser Parameter können Sie beispielsweise eine Verbindung mit bestimmten Clients herstellen und dann ein Desktop-Symbol erstellen, um die Befehle bei Bedarf automatisch auszuführen.

NetSupport Befehlszeilenoptionen
Führen Sie an der Befehlszeile 'PCICTLUI.exe' aus dem NetSupport-Programmordner aus, gefolgt von den entsprechenden Parametern:

/C Verbindet mit einem spezifischen Client nach Namen oder Adresse.

Syntax

Bei Verbindung über IP-Adresse:

PCICTLUI /C"*>NN.NN.NN.NN"* (wobei NN.NN.NN.NN = IP-Adresse)

Bei Verbindung nach Namen:

PCICTLUI /*CNNNNNN* (wobei NNNNNN = Client Namen)

/V Wenn zusammen mit /C verwendet, öffnet es das Betrachtungsfenster des verbundenen Clients im Modus "Teilen".

Syntax
PCICTLUI.EXE /C"*>NN.NN.NN.NN"* /V

/VC Öffnet ein Betrachtungsfenster zum verbundenen Client im Controlmodus.

Syntax
PCICTLUI.EXE /C"*>NN.NN.NN.NN"* /VC

/VW Öffnet ein Betrachtungsfenster zum verbundenen Client im Modus "Beobachten".

Syntax
PCICTLUI.EXE /C"*>NN.NN.NN.NN"* /VW

/VS Öffnet ein Betrachtungsfenster zum verbundenen Client im Modus "Teilen".

Syntax
PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VS

/E Wenn zusammen mit den /V-Optionen verwendet, öffnet es das Betrachtungsfenster, ohne den Control zu laden. Beim Schließen des Betrachtungsfensters wird die Fernsteuerungssitzung beendet.

Syntax
PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /V /E
PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VC /E
PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VW /E
PCICTLUI.EXE /C“>*NN.NN.NN.NN*“ /VS /E

/G Verbindet beim Start mit einer definierten Clientgruppe.

Syntax
PCICTLUI.EXE /G*NNNNN* (wobei NNNNN = Gruppenname)

/U Geben Sie das Protokoll, das verwendet werden soll, an. Verwenden Sie TC für TCP/IP.

Syntax
PCICTLUI.EXE /U*nb1* (wobei nb1 = Netbios-Stapel 1)

/R Zeigt eine NetSupport-Wiedergabedatei an.

Syntax
PCICTLUI.EXE /R*NNNNN.rpf* (wobei NNNNN.rpf = Dateiname)

/A Dialogsitzung mit dem gewählten Client öffnen.

Syntax
PCICTLUI.EXE /C*NN.NN.NN.NN* /A

/I Ruft ein Hardware-/Softwareinventar vom gewählten Clientcomputer ab.

Syntax
PCICTLUI.EXE /C*NN.NN.NN.NN* /I

Kommentare der Leser

Wenn Sie bezüglich des Designs, der Installation, der Konfiguration oder des Betriebs dieses Pakets Kommentare haben, wenden Sie sich bitte an PCI GmbH oder Ihren lokalen Vertragshändler für NetSupport.

Großbritannien und international
www.netsupportsoftware.com
Technischer Support: *support@netsupportsoftware.com*
Verkauf (GB und Irland): *sales@netsupportsoftware.co.uk*
Verkauf (International): *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

A

Abmelden
  Clients, 56
Anpassen
  Symbolleiste, 27
Anpassen, Modus, 64
Anschluss, 50, 116, 140, 142
Ansichtsmodi, 62
Aufzeichnen von
  Wiedergabedateien auf Client PCs, 78
Ausführen, Anwendungen, 69
Auslösen einer Hilfeanfrage, 112
Automatische Client Anmeldung, 53
AutoScroll, 131

B

Befehlseingabeaufforderung, 107
Benutzerbestätigung, 122
Benutzerdefinierbarer Text, 134
Betrachten, 59
  Anpassen, 64
  Ansichtsmodi, 62
  Betrachtungsfenster, 59
  Clientbildschirm dunkel schalten, 63
  Clients, 61
  Einstellungen, 64, 129, 149
  Mehrere Clientbildschirme, 63
Betrachtungsfenster, 59

C

Client
  Ausschalten, 55
  Clienthauptfenster, 110
  Dialog mit einem Control führen, 113
  Eigenschaften, 165
  Einschalten, 54
  Funktionen, 109
  Hard- und Softwareinventarisierung, 172
  Hilfeanfrage auslösen, 112
  Nachrichten empfangen, 113
  Verbindungsherstellung zu Controls, 111
  Verbindungstrennung von einer Controlarbeitsstation, 112
Client Configurator
  Benutzerbestätigung, 122
  Benutzerdefinierbarer Text, 134
  Benutzerprüfung, 122
  Betrachtungseinstellungen, 129
  Clienteinstellungen, 132
  Client-Schnittstelle, 132
  Dateitransfer, 127
  HTTP, 117
  Konfiguration schützen, 126
  Sicherheit, 119
  TCP/IP-Verbindung einstellen, 116
  Verbinden, 124
  Verschlüsselung, 125
  Wiedergabedatei, 128
  Zeigeempfangsoptionen, 130
  Zeigen, 130
  Zugriffprivilegien, 120
Clienteinstellungen, 138
Client-Menüpunkte deaktivieren, 132
Client-Schnittstelle
  Configuration, 132
Control
  Abmelden, 56
  Anwendungen ausführen, 69
  Betrachten von Clients, 61
  Dateiverteilung, 91
  Dialog mit einem Client, 97
  Funktionen, 13
  Hilfeanfrage, 104
  Internet, 169
  Neustart, 56
  Schnellverbindung, 40
  Sicherheit. *Siehe* Sicherheit, Am Control
  Starten, 23
  Strg+Alt+Entf, 58
  Strommanagement, 54
  Suchen von Clients im Netzwerk, 37
  Verbindungsherstellung zu Clients, 39
  Verbindungsherstellung zu Clients, Verschiedene Protokolle, 42

Verwaltung von Dateien auf der Controlarbeitsstation, 95
Wiedergabedateien, Aufzeichnen, 77
Zeigen eines Clientbildschirms, 76
Zeigen eines Controlbildschirms, 73
Control Konfigurator, 136
Allgemein Einstellungen, 139
Dateitransfereinstellungen, 157
Ereignisprotokoll, 145
Funktionen einschränken, 155
HTTP-Verbindung einstellen, 142
Identifikation, 139
Sicherheit, 143
Speicherort der Datei-Einstellungen, 160
Starteinstellungen, 147
TCP/IP Verbindung einstellen, 140
Wiedergabedateien, 146
Control Security, 135
Controlfenster, 24
Listenansicht, 35
Strukturansicht, 32
Symbolleiste, Anpassen, 27

D

Datei
Attribute ändern, 85
Kopieren, 82
Kopieren zwischen Clients, 84
Löschen, 84
Umbenennen, 85
Dateiattribute ändern, 85
Dateitransfer
Anwenden eines Filters in der Listenansicht, 87
Betrachtungsformat ändern, 88
Client Configurator, 127
Dateiattribute ändern, 85
Dateien und Verzeichnisse kopieren, 82
Dateien und Verzeichnisse löschen, 84
Deaktivieren, 127
Einstellungen, 157
Sortierreihenfolge ändern, 89
Verzeichnis synchronisieren, 86
Verzeichnisse erstellen, 85
Zwischen Clients, 84
Dateitransferfenster
Betrachtungsformat ändern, 88
Sortierreihenfolge ändern, 89
Dateitransferfenster, 81
Dateiverteilung, 91
Dateiverteilungsfenster, 91
Datenbank, Client
Eigenschaften, 165
Hinzufügen, 162
Löschen, 163
Umbenennen, 163
Dialog
Dialogfenster, 99
Gruppendialog, 97
Mit einem Client, 97
Mit einem Control, 113
Signalton senden, 113
Drucken
Inventar, 172
Dunkel schalten der Clientbildschirme, 63
Durchsuchen, 37
Verstehen von IP-Adressen, 178
Von IP-Teilnetzen, 43
Von Teilnetzen, 43

E

Eigenschaften, Client, 165
Einstellungen, Client, 138
Entfernte
Befehlseingabeaufforderung, 107
Entfernte Zwischenablage, 105
Ereignisprotokoll
am Control, 145

F

Fenster
Betrachten, 59
Clienthauptfenster, 110
Controlhauptfenster, 24
Dateitransfer, 81
Dateiverteilung, 91
Dialog, 99
Inventar, 174
Fernsteuerung
Client Configuration, 129
Fernsteuerung eines Clients, 61

Finden von Clients im Netzwerk, 37
Firewalls, 45, 50
Funktionen einschränken, 155

G

Gateway, 45
  Ausblenden, 153
  Clientkonfiguration, 46
  Controlkonfiguration, 47
  Hinzufügen, 47
  Schreibgeschützt, 153
Gruppe, 166
  Eigenschaften, 168
  Entfernen, 168
  Erstellen, 166
  Hinzufügen, 167
Gruppendialog, 97

H

Hilfeanfrage
  Deaktivieren, 132
  Senden, 112
Hinzufügen
  Gateway, 47
Hinzufügen von Clients, 162
HotFixes. *Siehe Inventar*
HTTP
  Client Configurator, 117
  Control Configurator, 142

I

Initialisierung von NetSupport, 23
Installation, 19
  control fir iOS un Android, 21
  Installationstyp auswählen, 20
Internet
  Nutzen über, 169
Internet Gateway, 45
Inventar
  Das Inventarfenster, 174
  Soft- und Hardware, 172
IP Verbindung, 40
IP-Teilnetz durchsuchen, 43

K

Kompression, 144, 150
  Effektive Verwendung, 171
Konnektivität
  Control Configurator, 140
  HTTP, 117, 142
  TCP/IP, 116, 140

L

Linux, 182
Listenansicht, 35
Lokale Aktivitäten aufzeichnen, 77
Löschen, Clients, 163
Löschen, Dateien und Verzeichnisse, 84

M

Modus Leise, 133
Monitormodus, 66

N

Nachricht senden, 103
NetSupport
  Funktionen, 13
NetSupport Gateway, 45
Neustart, 56
NT
  Strommanagement, 54

P

Passwort, 126, 143

Q

Quiet Mode, 133

S

Schnellverbindung, 40
Screen Scrape, 129, 149
Scrollverzögerung, 131
Sicherheit
  am Client, 119
  am Control, 143
Sicherheitsschlüssel, 124, 143
SOS Nachricht
  Senden, 112
Speicherort der Datei-Einstellungen, 160
Standardeinstellungen, Anpassen. *Siehe* Anpassen
Starteinstellungen, 147
Starten, NetSupport, 23
Strg+Alt+Entf, 58
Strommanagement
  Client ausschalten, 55

Client einschalten, 54
Strukturansicht, 32
Symbolleiste, Anpassen, 27
Synchronisation von
Verzeichnissen, 86
systemanforderungen, 18

T

TCP/IP
Client Configurator, 116
Control Configurator, 140
Technische Hinweise, 170
Teilnetz
Konfiguration des Controls zum Durchsuchen, 43
Konfiguration des Controls zum Durchsuchen von IP-Teilnetzen, 43
Verstehen von IP-Adressen, 178
Timeout ohne Aktivitäten, 129
Trennen
Alle Clients, 52
Einen Client, 52
Einen Control, 112

U

Umbenennen von Clients, 163

V

Verbindungsherstellung zu Clients
In einem IP-Teilnetz, 43
In einem Teilnetz, 43
Schnellverbindung, 40
Über das Internet, 169
Über einen Gateway, 45
Über Firewalls, 50
Über Proxy Server, 50
Unter verschiedenen Protokollen, 42
Verstehen von IP-Adressen, 178
Verwendung der IP-Adresse, 40
Verbindungsherstellung zu Controls, 111
Über das Internet, 169
Über einen Gateway, 45
Über Firewalls, 50
Über Proxy Server, 50
Verbindungstrennung von einem Client, 52
Verschlüsselung, 125, 144
Verstehen von IP-Adressen, 178
Verteilen, Dateien, 91
Verwaltung von Clients, 161, *siehe* Gruppe
Verwaltung von Clients Hinzufügen, 162
Verwaltung von Clients Löschen, 163
Verwaltung von Clients Umbenennen, 163
Verwaltung von Clients Eigenschaften, 165
Verwaltung, Dateien
Control, 95
Verzeichnis
Erstellen, 85
Kopieren, 82
Löschen, 84
Synchronisation, 86

W

WAN
IP-Teilnetz durchsuchen, 43
Wiedergabedatei
Aufzeichnen, 77
Client Aktivitäten aufzeichnen, 78
Client Configurator, 128
Lokale Aktivitäten aufzeichnen, 77
Zeigen, 80
Wiedergabedateien
Control Konfiguration, 146
Erstellen für gewählte Schüler, 79

Z

Zeigeempfangsoptionen, 130
Zeigen
Clientbildschirm, 76
Controlbildschirm, 73
Verwendung von Zeigefunktion broadcasten, 73
Wiedergabedatei, 80
Zeigevorgang broadcasten, 73
Zugriffprivilegien
Erweitert, 120
Zwischenablage, 105