



**NETSUPPORT
MANAGER**
Remote Control



Häufig gestellte Fragen und Antworten:

Ich habe jetzt das NetSupport Manager Mobile App auf meinem iPad/Android Tablet installiert. Was muss ich als nächstes tun, um die Bildschirmanzeigen auf meinen Desktop-Computern steuern zu können?

NetSupport Manager benutzt zwei Hauptkomponenten für die normale Remotesteuerung. Die erste ist die "Control" Steuerungssoftware, von der aus Sie die Remotesteuerung-Sessions ausführen. Das NetSupport Manager Mobile App ist ein "Control" d.h. eine Steuerung und die Steuerungssoftware steht auch auf Windows Plattformen von XP aufwärts zur Verfügung.

Die zweite Komponente ist die "Client" Software, die auf jedem einzelnen PC installiert wird, den Sie remotesteuern möchten. Die Client-Software steht für alle Windows Plattformen sowie Mac und Linux Computer zur Verfügung. Sobald die Client-Software auf einem PC installiert worden ist, beginnt dieser auf eine Steuerung zu "horchen", die eine Verbindung mit ihm sucht (vorausgesetzt, dass die Sicherheitseinstellungen dies zulassen).

Wie kann ich von meinem Tablet aus einen Desktop PC finden und eine Verbindung mit ihm herstellen?

Die NetSupport Manager Mobile Steuerung bietet drei Methoden zur Auffindung von und Verbindung mit einem Remote-PC. Die erste Methode besteht darin, dass Sie einfach Ihr lokales Netzwerk über TCP/IP durchsuchen - jeder PC, auf dem NetSupport Manager Client installiert ist, wird eine Bestätigung und seine Angaben senden. Wenn Sie technisch geschickt sind, können Sie den Durchsuchen-Prozess so einstellen, dass nur lokale oder mehrfache Teilnetze einbezogen werden.

Bei der zweiten Methode klicken Sie einfach auf das + Symbol in dem Menü oben rechts in der Alle Computer Ansicht und fügen den Namen und die IP-Adresse von einem PC hinzu, den Sie bereits kennen. Dies ist zwar nur bei Geräten mit einer statischen IP-Adresse nützlich, bietet aber eine schnelle Verbindungsmethode.

Die dritte Methode besteht darin, dass Sie die NetSupport Gateway Komponente durchsuchen und eine Verbindung mit dieser herstellen. Das Gateway (das normalerweise benutzt wird, um Zugriff für Mobilbenutzer zu bieten) sendet dann eine Liste aller gegenwärtig mit ihm verbundenen PCs zurück. Der wichtigste Unterschied besteht darin, dass NetSupport Manager über HTTP mit dem Gateway kommuniziert, nicht über TCP/IP. Das Gateway kommt kostenlos mit NetSupport Manager und ist in der Standard-Setupdatei enthalten - Sie brauchen diese Option nur bei der Installation zu wählen.

Wie finde ich im Anschluss an die Installation andere Computer im lokalen Netzwerk, mit denen ich eine Verbindung herstellen kann?

Wenn Sie die Steuerungssoftware auf Ihrem Tablet installiert und die Client-Software auf jedem PC installiert haben, den Sie steuern möchten, verfahren Sie auf folgende Weise:

Starten Sie das NetSupport Manager Mobile App von Ihrem Tablet aus und wählen Sie einfach die "Durchsuchen" Option

(vergessen Sie nicht, das lokale Netzwerk zu durchsuchen - Sie müssen von Ihrem Tablet mit dem lokalen Funknetzwerk verbunden sein). Sie können nach allen zur Verfügung stehenden PCs suchen oder einen Platzhalter benutzen, wie zum Beispiel "alle, deren Name mit S beginnt". Daraufhin erscheint auf Ihrem Tablet App eine Liste aller gefundenen Computer, und Sie wählen einfach den gewünschten PC und dann "Betrachten". Wenn Sie irgendwelche Sicherheitsoptionen eingestellt haben (wir empfehlen, dass Sie dies tun), werden Sie nun eine entsprechende Eingabeaufforderung erhalten. Und das ist alles! Sie müssten jetzt mit Ihrem PC verbunden sein und ihn über das lokale Netzwerk betrachten können.

Wie kann ich eine Verbindung zu einem Heim- oder Büro-PC herstellen, wenn ich unterwegs bin?

Die ist wohl die am häufigsten gestellte Frage, da man das lokale Netzwerk natürlich nicht auf zur Verfügung stehende Computer durchsuchen kann, wenn man nicht da ist. Einige Produkte bieten einen Drittanbieterdienst, der dann das zentrale Gateway für Ihre Anschlüsse wird. Beide Seiten des Anschlusses stellen einen Anschluss zu dieser zentralen Stelle her, um eine Session zu ermöglichen. Dies wäre ideal, aber da Ihre Daten dann über Dritte gesandt werden, müssen Sie normalerweise eine monatliche Gebühr für den Dienst zahlen. NetSupport Manager bietet Ihnen Ihre eigene lokale Kopie, die wir unser "Gateway" nennen. Sie können das Gateway auf jedem Windows PC installieren, und es wird als Vermittler zwischen unserer Steuerungs- und Client-Software fungieren.

Wenn Sie unterwegs sind, ist das Hauptproblem, dass sich Ihr Ziel-PC irgendwo auf einem sicheren Netzwerk hinter einem Firewall befindet. Das NetSupport Manager Gateway ermöglicht sichere Kommunikation über HTTP, so dass Sie nur die Adresse Ihres Gateway zu wissen brauchen. Es wird authentifizieren, wer Sie sind, und dann den Zugriff innerhalb des Netzwerks gestatten, so dass Sie sich mit Ihren Desktop-Computern verbinden können.

Das obige Konzept ist hoffentlich klar, und der nächste Schritt besteht darin, Ihr Gateway sichtbar zu machen, so dass Sie eine Verbindung damit herstellen können, wenn Sie nicht zu Hause oder im Büro sind. Sie haben zwei Möglichkeiten zur Auswahl. Bei größeren Firmen wird meistens ein Gateway auf einem PC oder Server installiert, der sich auf deren DMZ befindet (einem Teilnetzwerk außerhalb des sicheren Netzwerks... es enthält normalerweise Web-, Mail- und FTP-Servers). An dieser Adresse kann man mit einer festen IP-Adresse oder einem Netzwerknamen eine Verbindung herstellen.

Wenn Sie eine kleinere Organisation oder ein Heimbenutzer sind, werden Sie mit ziemlicher Sicherheit keine DMZ haben oder einrichten wollen, und die zweite und einfachere Methode besteht darin, ein NAT (Network Address Translation) zu benutzen. Sie installieren das Gateway auf einem PC innerhalb Ihres Netzwerks, und seine Adresse ist beispielsweise 10.0.0.10. Sie können dann auf die Konfigurationsseite Ihres ADSL-Routers gehen und eine- Port oder Adressenweiterleitungsregel eingeben. Einfach ausgedrückt - Ihr ADSL-Router hat eine öffentliche Adresse (eine, die Sie von überall in der Welt finden können); bei unserem Beispiel ist diese 123.123.123.1. Sie legen eine Regel fest, die besagt, dass, wenn eine Verbindung für IP-Adresse 123.123.123.1 für eine Kommunikation an Port 443 empfangen wird (Sie können den zu benutzenden Port konfigurieren), der Verkehr an PC 10.0.0.10 geleitet und dort bearbeitet werden soll.

Auf Ihrer Mobilsteuerung wäre Ihre Gateway-Adresse 123.123.123.1, aber Ihr Router würde Ihre Verbindung nahtlos an Ihren Gateway-PC weiterleiten, der sich innerhalb Ihres Netzwerks befindet, und es Ihnen dann gestatten, eine sichere Verbindung mit allen registrierten PCs herzustellen.

Das Gateway bietet viele Sicherheitsstufen - von Verschlüsselung zu Sicherheitsschlüsseln, Benutzerprüfung und mehr - so dass Sie den zur Verfügung stehenden Zugriff jederzeit unter Kontrolle behalten.

Wenn sich Ihre öffentliche IP-Adresse regelmäßig ändert (dies hängt von Ihrem ISP ab), könnten Sie als letzte Möglichkeit die Dienste eines online Dynamic DNS Anbieters benutzen (mit einer kurzen Online-Suche werden Sie viele finden, die zur Auswahl stehen). Dieser wird Ihnen einen richtigen Namen für Ihre Verbindung geben (wie zum Beispiel ihrname.dynamicdnsservice.com) und erkennen, wenn er einen Anschluss für diese Adresse empfängt und diesen dann an Ihren Router weiterleiten.

Wenn ich mich von überall in der Welt mit meinem PC verbinden kann, wie kann ich dann sicher sein, dass niemand anders dies tun kann?

Das ist eine wichtige Frage und natürlich eine, die für den Einsatz jedes Remotemanagement-Tools kritisch ist. In dem in diesem Dokument darlegten Beispiel wird innerhalb von NetSupport Manager an zwei Stellen Sicherheit implementiert. Die erste ist bei Ihrem Versuch, sich von Ihrer Mobilsteuerung aus (oder von einem Laptop mit der Windows Version der Steuerung) mit einem Gateway zu verbinden. Am Gateway kann ein verschlüsselter Sicherheitsschlüssel eingestellt sein, um den Zugriff unter Kontrolle zu halten. Als zweite Sicherheitsstufe können spezifische Benutzer und Passwörter eingesetzt werden, die eine noch detailliertere Zugriffsebene für autorisierte Benutzer ermöglichen. Und zu guter Letzt hat das Gateway

eine Ereignisprotokoll-Funktion, so dass bei Bedarf ein vollständiges Protokoll aller Verbindungen erstellt wird.

Wenn Sie im Gateway authentifiziert worden sind und eine Liste aller zur Remotesteuerung zur Verfügung stehenden Computer erhalten haben, kommt die zweite Sicherheitsstufe in der NetSupport Manager Client Software auf den einzelnen PCs. Sie können die Zugriffsrechte für definierte Benutzer für jeden PC konfigurieren; steuern, welche Funktionen zur Verfügung stehen und welche nicht; einen Benutzer auffordern, am Remote-PC zu sein und einen Verbindungsversuch bestätigen, bevor er autorisiert wird; Verbindungen auf Computer beschränken, die denselben Sicherheitsschlüssel benutzen und dieselbe Seriennummer für ihre Version von NetSupport, und vieles mehr.

Für regelmäßigen Mobileinsatz kann eine besonders nützliche Sicherheitsfunktion am Client eingestellt werden, und zwar den Client-PC automatisch abzumelden, wenn eine Verbindung endet. Das bedeutet, dass Ihr PC sich automatisch abmelden und bis zur nächsten Verbindung in einem sicheren Zustand bleiben wird, wenn Sie sich von unterwegs mit Ihrem Büro- oder Heim-Desktop verbinden, um Zugriff auf wichtige Informationen zu nehmen, und dann entweder vergessen sich abzumelden, abgelenkt werden oder einfach kein Mobilsignal mehr haben.

Für größere Organisationen können die Sicherheitseinstellungen mit Hilfe der mitgelieferten Active Directory Vorlagen eingestellt und verwaltet werden. NetSupport Manager bietet Verschlüsselung von 56 Bit DES bis 256 Bit AES Sicherheitsstufen und wird von vielen führenden Finanz- und Militärintitutien benutzt, so dass es von vielen der sicherheitsbewusstesten Organisationen, die es gibt, geprüft und genehmigt worden ist.

Welche Computer kann ich vom NetSupport Manager Mobile App aus remotesteuern?

Das NetSupport Manager Mobile App ermöglicht es Ihnen, sich mit jedem PC zu verbinden, der einen NetSupport Manager "Client" von Version 11.03 aufwärts benutzt. Um Ihre Version herauszufinden, klicken Sie den NetSupport Manager Client auf Ihrer Taskleiste einfach rechts an und wählen "Öffnen". Daraufhin erscheint ein kleiner unverankerter Dialog für den NetSupport Manager Client; wählen Sie Hilfe > Über den Client - und es werden die Angaben zu Ihrer Version gezeigt.

Alle Kunden, die NetSupport Manager 11.00 oder später gekauft haben, können kostenlos auf die neueste Version aktualisieren, indem sie sie einfach von der NetSupport Manager Website herunterladen. Außerdem können alle Kunden mit einem gültigen Wartungsplan jederzeit ohne zusätzliche Kosten auf die neueste Version aktualisieren, egal welche Version gegenwärtig installiert ist. Wenn Sie eine frühere Version von NetSupport Manager (vor Mai 2010) ohne Wartungsplan haben, müssen Sie Ihre Software aktualisieren, um Konnektivität von einem Mobilgerät zu ermöglichen, und Sie sollten sich an Ihren Konto-Manager wenden, um die Aktualisierungsoptionen zu besprechen.

Die neueste NetSupport Manager Client Software unterstützt Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 2003, 2008 und 2012 Server und es werden bei all diesen sowohl 32 Bit als auch 64 Bit Versionen unterstützt. NetSupport kann auch in einer Thin oder Zero Client Umgebung installiert werden, und es steht volle Unterstützung für MultiPoint und MultiSeat sowie virtuelle Desktop- Umgebungen von WYSE, Microsoft, HP, NComputing und MiniFrame zur Verfügung, um nur einige zu nennen.

Außerdem bietet der neue NetSupport Manager Client für Mac Unterstützung für Mac OSX 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion) und 10.8 (Mountain Lion), und der neue Manager Client für Linux bietet Unterstützung für RedHat, SuSe, Fedora, Ubuntu, Edubuntu, Mint, Centos und Debian Verteilungen.

Funktioniert das NetSupport Manager Mobile App über eine 3G Verbindung von meinem Tablet?

Mit einem Wort - ja. Es sind jedoch, wie bei allem, das Datenverbindungen betrifft, viele Variable zu bedenken. Erstens kann die Leistung einer Datenverbindung variabel sein, und zweitens wird ein App, das Daten streamt, eventuell nicht zuverlässig arbeiten, wenn Ihre Datenverbindung zwischendurch immer wieder ausfällt. Die Mobilsteuerung ist von Grund auf speziell für Mobilumgebungen entwickelt worden, und Sie können die Datenmengen, die während einer Remotesteuerung-Session gesandt werden, jederzeit innerhalb des Produkts steuern, indem Sie die Farbtiefe aller Bildschirminformationen beschränken. Als typisches Beispiel würden Sie vielleicht Ihren Büro-PC bei einer Verbindung über ein Funknetzwerk in voller Farbe sehen wollen. Wenn Sie aber nicht im Büro sind und eine Mobilverbindung benutzen, können Sie diese Einstellung schnell auf 256 Farben oder weniger ändern, um die gesandte Datenmenge zu reduzieren. Dadurch wird die Leistung bei langsameren Verbindungen verbessert, und was ebenso wichtig ist, die benutzte Datenmenge reduziert.

Ihre neuen iOS und Android Tablet Apps sind kostenlos. Wie zahlt NetSupport dann für die Entwicklung des Produkts?

NetSupport Manager ist kein kostenloses Produkt; es wird seit 22 Jahren kontinuierlich entwickelt, und wir müssen natürlich mit unserer Arbeit unseren Lebensunterhalt verdienen. Die Software wird für die Anzahl der Clients lizenziert (die Anzahl der PCs, auf denen Sie die Software installieren, um sie remotesteuern zu können). Wir erheben keine Kosten für die Steuerungssoftware, da diese nur ein Tool dafür ist, die Software zu nutzen, in die Sie investiert haben. Die neuen Ergänzungen unserer Mobil-Apps sind einfach eine Erweiterung der Lösung, und wir halten es nicht für angemessen, von unseren Kunden zu erwarten, dass sie für diese zusätzliche Flexibilität extra zahlen; deshalb können die Apps kostenlos von den entsprechenden App Stores heruntergeladen werden.

Ist das neue NetSupport Manager Mobile App komplett oder haben Sie noch Zukunftspläne dafür?

Es ist ein neues App, und wir haben unser Bestes getan, um es in so vielen Umgebungen wie möglich zu testen. Version 1 ist jetzt komplett, wir arbeiten jedoch schon an zukünftigen Aktualisierungen. Wir müssen es nicht nur für neue Betriebssystem-Revisionen adaptieren sondern auch für die schnell wechselnden Geräte auf dem Markt, besonders für Android. Unser Ziel ist es, das NetSupport Mobile Control App auf unbegrenzte Zeit kontinuierlich zusammen mit der NetSupport Manager Hauptsoftware zu entwickeln, so dass Sie zukünftig regelmäßige Aktualisierungen sehen werden. Sollten Sie irgendwelche Störungen feststellen oder Vorschläge für zukünftige Verbesserungen haben, senden Sie bitte eine Email an support@netsupportsoftware.com, wo unser Team diese bearbeiten wird.