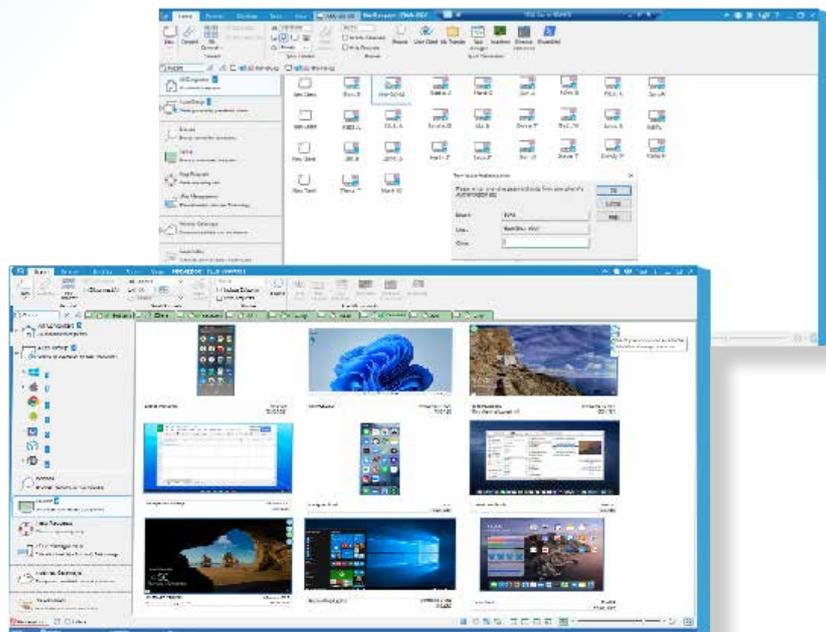




# Suporte Remoto Para Qualquer Ambiente



O NetSupport Manager v14 continua a proporcionar o que há de mais avançado em recursos para suporte a computadores remotos e gerenciamento de áreas de trabalho. A partir de um desktop, laptop, tablet ou smartphone, monitore vários sistemas com uma mesma ação, dê suporte prático à distância, colabore e até grave ou reproduza sessões. Quando necessário, obtenha o inventário em tempo real, de hardware e software, monitore serviços e examine até a configuração de sistemas remotos, para ajudar a resolver problemas com rapidez.

Desenvolvido para trabalhar pela sua LAN, WAN ou a Internet, com segurança e sem necessidade de configurar nenhum firewall, o NetSupport Manager constitui uma solução simples para o suporte remoto – dispensando serviços de terceiros ou os custos permanentes de uma assinatura com prazo definido. Somando-se aos recursos tradicionais do controle remoto ponto-a-ponto, o NetSupport Manager se supera como solução de acesso múltiplo, seja monitorando vários sistemas em tempo real, seja mostrando ao operador as telas de vários PCs selecionados para dar um treinamento, seja na distribuição de arquivos pela rede.

Mais de 33 anos de desenvolvimento e uma base instalada com mais de doze milhões de computadores = a solução de controle remoto mais estável, rica em recursos e segura que existe e o mercado escolheu.

## Quais são as novidades?

A Versão 14 foi produzida em cooperação direta com as empresas para dar resposta a suas necessidades atuais e futuras. Inclui uma nova interface do usuário com um layout intuitivo e uma barra com faixa de opções para ajudar os usuários na navegação entre as ferramentas de modo mais rápido e fácil. Entretanto, os novos recursos de segurança incluem a autenticação de dois fatores (2FA) completa para fortificar a segurança no ponto de conexão, mais uma nova encriptação do Gateway com certificados SSL/TLS – enquanto fortificações de segurança, como os gateways, chaves de segurança e senhas do operador foram melhoradas com níveis mais altos de encriptação. Para dar resposta ao ambiente de trabalho em constante mudança, os novos Gateways de equilíbrio de carga estão disponíveis para gerenciar proativamente as conexões que passam pelos Gateways existentes para maximizar o desempenho e a confiabilidade.



## Visão Geral das Principais Funcionalidades

### Ambiente

- ✓ Pesquisar, localizar e conectar-se com todos os sistemas através da sua LAN, WAN ou pela Internet
- ✓ Conexão pelos protocolos TCP/IP ou HTTP (suporte legado disponível para IPX e NetBIOS).
- ✓ Comunicar-se através de LAN, WAN, Internet, PSTN, ISDN ou conexões móveis.
- ✓ Suporte para processadores de 64 bits.
- ✓ Comunicação transparente entre sistemas protegidos por diferentes firewalls, usando o componente NetSupport Internet Gateway que acompanha o pacote.
- ✓ Utilitário de instalação remota totalmente integrado:
  - Localize rapidamente máquinas locais para o Controle.
  - Envie um comando Wake-on-LAN para máquinas que não estão ativadas.



### Controle Remoto

- ✓ Assista, Compartilhe ou Controle a tela, o teclado e o mouse de uma estação seja qual for a resolução cromática, protocolo de rede ou sistema operacional.
- ✓ Otimizar a qualidade da cor no Controle Remoto ao gerenciar sistemas através de conexões muito lentas.
- ✓ Monitorar as telas de todos os sistemas conectados através de miniaturas em tempo real. Passar o mouse sobre uma determinada máquina para ampliar sua imagem.
- ✓ Acompanhar vários sistemas, vendo as telas uma a uma ou em grupos simultâneos mostrados na console do Controle.
- ✓ Mostrar em tempo real a sua tela, um determinado monitor ou apenas um programa específico para qualquer número de computadores conectados.
- ✓ Usar várias ferramentas para fazer anotações na sua tela durante uma sessão de Controle Remoto ou Exibição
- ✓ Bate-papos ou troca de mensagens entre dois ou vários sistemas com recursos completos de

texto ou áudio.

- ✓ Bate-papos com recursos completos de áudio durante uma sessão de controle remoto.
- ✓ Capturar instantâneos durante uma sessão para referência futura.
- ✓ Gravar a atividade da tela em um “arquivo de repetição” de vídeo, para treinamento ou segurança.
- ✓ Para ajudar no treinamento e na eficiência do suporte, o recurso do Quadro Branco é oferecido dentro das sessões de bate-papo.

### Transferência de informações

- ✓ Transferir arquivos entre as máquinas do Controle e do Cliente, sincronizar pastas etc.
- ✓ Distribuição de Arquivos – Arraste e solte arquivos da máquina do Controle para qualquer número de sistemas conectados numa mesma operação.
- ✓ Identificar e acessar pastas em uso no momento na máquina do Cliente com a visualização em árvore da Transferência de Arquivos.
- ✓ Executar programas à distância em estações remotas.
- ✓ Capturar e redirecionar a fila de impressão do computador remoto para a máquina do Controle.
- ✓ Copiar o conteúdo da área de transferência entre as máquinas do Controle e do Cliente

### Flexibilidade

- ✓ O recurso de conexão por PIN permite que um técnico localize na hora um usuário em qualquer lugar da empresa, bastando que ambas as partes digitem o mesmo código PIN, obtido do módulo de servidor central de PIN.
- ✓ Pacote completo de scripts e agendamento para automatizar tarefas.
- ✓ Auto-agrupamento de sistemas baseado em critérios predefinidos, incluindo sistema operacional, geolocalização, tipo de gabinete e versão do Cliente.
- ✓ IU com recursos de toque para uso em tablets Windows, incluindo os modos de apresentação retrato e paisagem.

### Ferramentas De Suporte

- ✓ Fazer um inventário completo de hardware e software da máquina Cliente para auxiliar no suporte remoto.
- ✓ Pegar detalhes de todos os hotfixes instalados na máquina Cliente.
- ✓ Ver e controlar programas, processos e serviços em execução no Cliente.
- ✓ Editar à distância o registro de um sistema remoto.
- ✓ Abra uma janela PowerShell para executar comandos no Clienteselecionado.
- ✓ Executar um prompt de comando local na sua máquina a partir do sistema remoto.
- ✓ Ligar, desligar, conectar, desconectar ou

- ✓ reinicializar a máquina do Cliente a partir da sua.
- ✓ Suporte para a tecnologia Intel vPro também faz parte do pacote padrão.
- ✓ Identificar o local aproximado de equipamentos remotos e automaticamente agrupá-los por região.

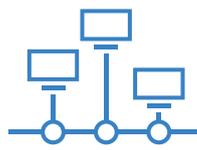
## Opções de conectividade

O NetSupport Manager oferece vários métodos de conectividade a fim de garantir que os equipamentos estejam acessíveis seja onde for que estiverem. Antes de mais nada, o NetSupport Manager exige a préinstalação de um componente "Cliente" em qualquer aparelho com o qual você queira se conectar e um componente/programa "Controle" em qualquer aparelho a partir de onde queira iniciar uma conexão de controle remoto.

### Redes locais ou de longa distância

- ✓ Procure e localize computadores em uma LAN ou WAN usando TCP/IP ou HTTP (suporte legado para IPX e NetBIOS).
- ✓ Mantenha todos os equipamentos descobertos em uma hierarquia da empresa, crie grupos de forma manual ou automática tanto em nível local como central.
- ✓ Determine uma faixa de subredes para maiores recursos locais de pesquisa na rede.
- ✓ Conecte-se diretamente com os computadores conhecidos por nome da máquina, nome DNS ou endereço na rede.
- ✓ Descubra e conecte-se com qualquer número de equipamentos em tempo real através de vários ambientes.
- ✓ Desempenho otimizado em conexões com ou sem fio.

Quando o usuário quer simplificar o controle remoto entre computadores situados em diferentes regiões geográficas e protegidos por diferentes firewalls, o módulo de gateway de comunicações do NetSupport Manager oferece um método estável e seguro para que os sistemas habilitados com o NetSupport localizem e se comuniquem através de HTTP. O módulo de gateway precisa ser instalado em uma máquina dotada de IP estático e que seja acessível tanto pelo Controle quanto pelos Clientes, ainda que um e outros estejam devidamente protegidos por trás de seus respectivos firewalls. O gateway só permitirá conexões de computadores que estejam usando a mesma chave de segurança, dando acesso à equipe de suporte ou clientes que estejam em outras localidades ou em trânsito e precisem de recursos do escritório. Não é necessário usar o gateway para comunicações por LAN ou WAN.

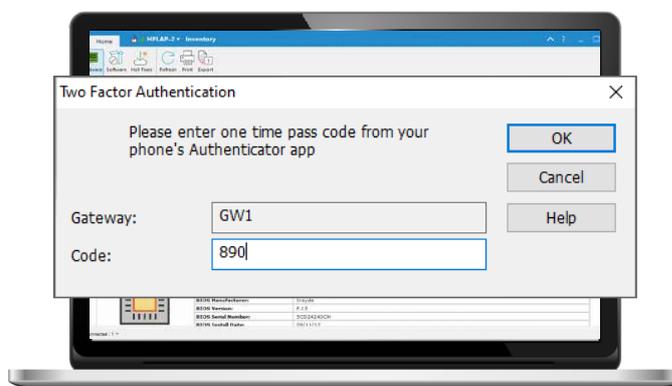


## O módulo de gateway do NetSupport Manager oferece:

- ✓ Gateways de equilíbrio de carga para compartilhar o peso/carga de Clientes entre vários servidores.
- ✓ Para assegurar que todos os dados enviados por meio do Gateway estão encriptados, certificados SSL/TLS podem ser usados.
- ✓ Suporte remoto seguro e transparente entre redes e computadores protegidos por firewalls.
- ✓ Nenhuma necessidade de alterar a segurança existente na sua rede ou firewall.
- ✓ Comunicações criptografadas seguras.
- ✓ Suporte para até 6.000 conexões de Cliente simultâneas por gateway.
- ✓ Controle de acesso por chave de segurança.
- ✓ UControle de acesso por autenticação de usuário.
- ✓ Redundância de gateways, eliminando falhas na conectividade devido a um único ponto de acesso.
- ✓ Registro completo de transações.
- ✓ Independência de um serviço externo de terceiros.

## Segurança Abrangente

Todos os módulos têm incorporada segurança total e abrangente. Tudo incluído, desde uma simples proteção por senha até a integração com NT Security, Active Directory e criptografia AES de até 256 bits. Gravação e Reprodução de sessões remotas para fins de auditoria. É possível até definir usuários específicos de Controle e estações de Clientes com diferentes níveis e recursos de segurança.



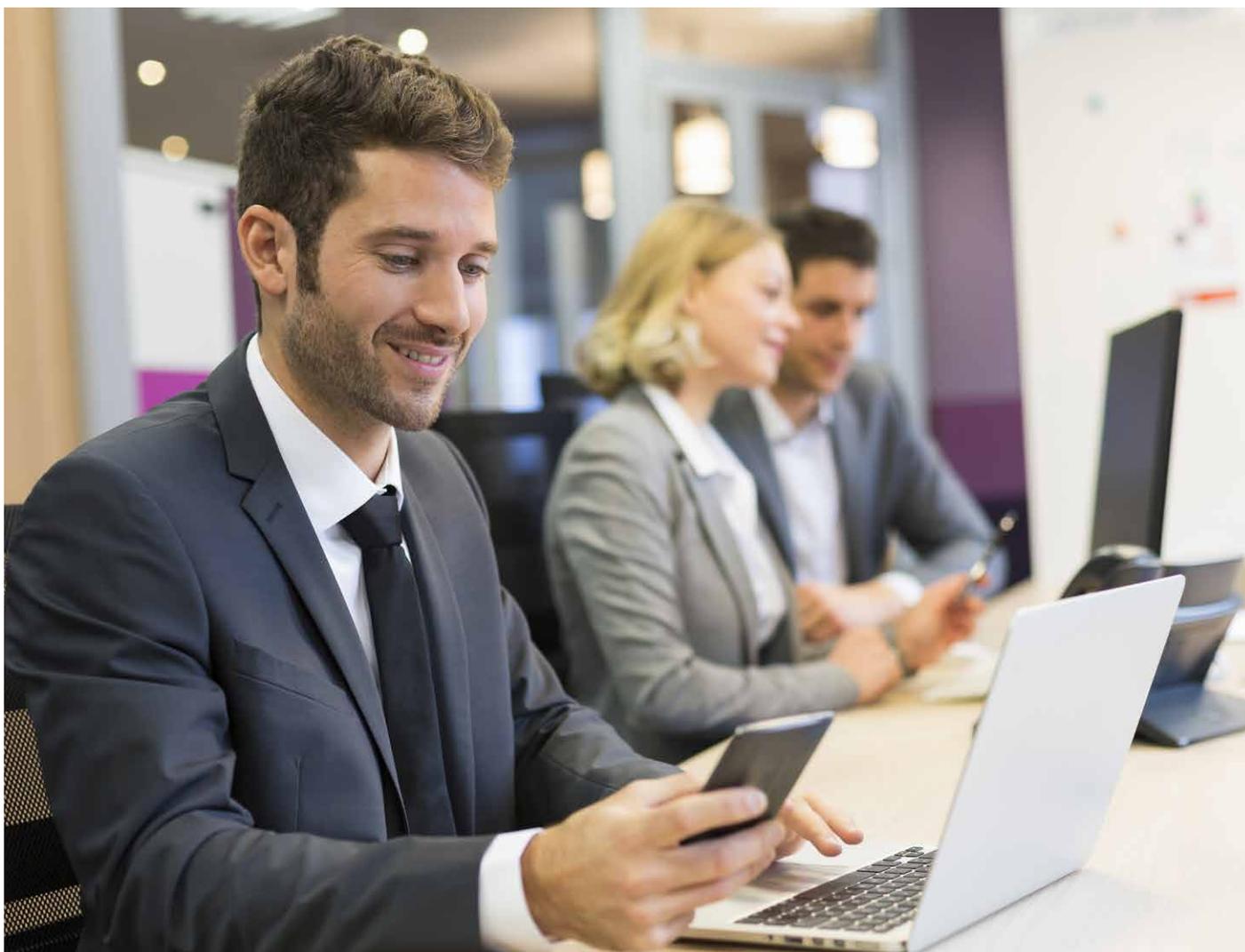
### Principais Recursos De Segurança

- ✓ Autenticação de dois fatores (2FA) usando OTP (TOTP) e DUO Push baseados na hora para autenticar o operador durante até 12 horas.
- ✓ Certificados SSL/TLS.
- ✓ Se o nome do Cliente executável for alterado, será impedido de ser para ajudar a combater e proteger contra explorações e malware.
- ✓ O arquivo de registro do Cliente pode ser editado para exibir somente as informações selecionadas para suportar ainda mais a proteção dos dados.
- ✓ Proteção de todos os sistemas por senha.
- ✓ Confirmação do usuário (O usuário tem de estar presente e autorizar cada pedido de conexão recebido).
- ✓ Chaves de Segurança (torna a cópia licenciada do NetSupport exclusiva para a organização e incompatível com outras cópias do programa).
- ✓ Gravação e Reprodução de sessões de controle remoto para manter históricos de todas as atividades durante uma sessão

- ✓ Limitação de conectividade por conta de usuário ou IP address originário (só permite conexões vindas de locais conhecidos).
- ✓ Apaga a tela do cliente durante a execução de atividades confidenciais.

### Segurança Integrada

- ✓ Integração com perfis de usuário NT existentes para validar o usuário requisitante antes de aceitar um pedido de conexão.
- ✓ Integração com o Active Directory para validação do usuário.
- ✓ Fornecido com Templates de Active Directory para habilitar conformidade de todo o sistema com configurações de clientes pré-definidas.
- ✓ Funcionalidade por perfis – permite disponibilizar diferentes funcionalidades dependendo do usuário autenticado que fizer a conexão.
- ✓ Logs de eventos e histórico completo, incluindo integração coma log de eventos do SO



## Conexão por PIN

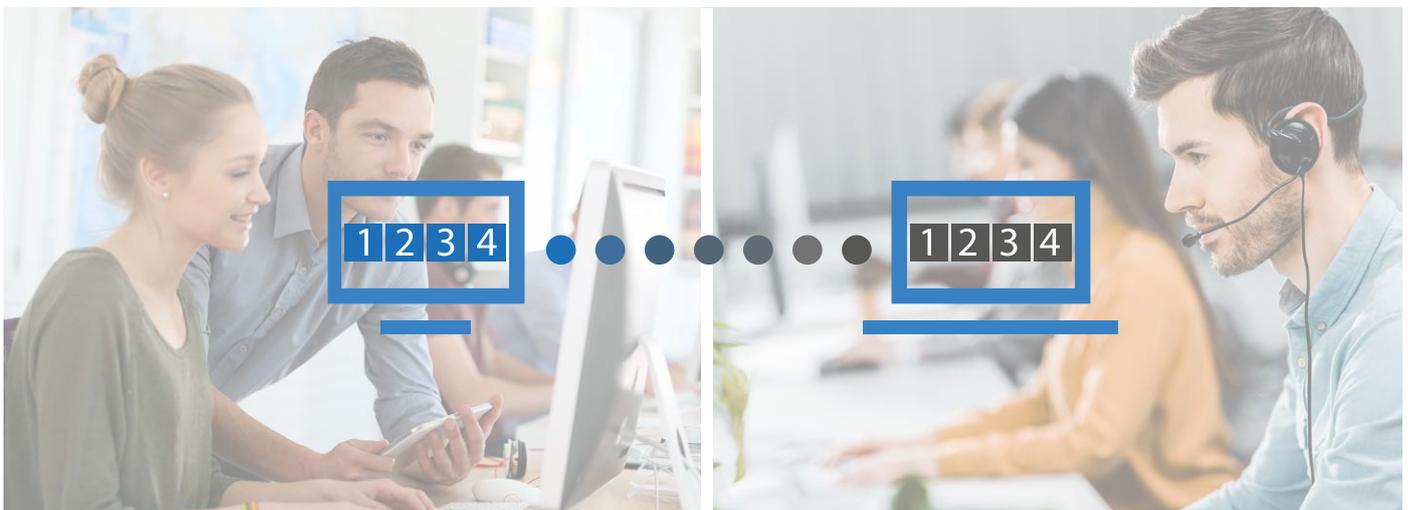
A nova versão inclui um novo e exclusivo recurso de conexão por PIN. Em essência, um técnico pode localizar instantaneamente um usuário em qualquer lugar da empresa, bastando que ambas as partes digitem um mesmo código PIN exclusivo. Em vez de procurar até descobrir a máquina do usuário e precisar saber seu nome, detalhes de endereço etc., o processo por PIN permite que ambas as partes se reconheçam de maneira transparente. O novo módulo de servidor de PIN pode funcionar em modo autônomo ou junto com o módulo de gateway, vindo como componente padrão do NetSupport Manager. (Para outros detalhes, consulte a página “Novidades da nova versão 12”)

## Suporte para Intel vPro

O NetSupport Manager pode ser configurado para pesquisar e localizar máquinas com funcionalidade Intel vPro, viabilizando a execução de várias tarefas remotas mesmo que o Cliente do NetSupport não esteja instalado.

Dentre elas, incluem-se a capacidade de ligar, desligar e reiniciar a máquina remota durante a execução de manutenção fora do expediente; ver e reconfigurar as informações da BIOS; e, se necessário, dar boot a partir de uma imagem do sistema operacional remoto.

Quando ligado na energia, tudo isto pode ser feito em um notebook através de conexão wireless.



## NetSupport School – Instruções para a sala de aula e treinamento

Incluída gratuitamente em NetSupport Manager, a solução Instruções para a sala de aula e treinamento, NetSupport School. Disponível no pacote do instalador de NetSupport Manager, NetSupport School inclui um conjunto de ferramentas reconhecidas para monitorar, controlar, acessar e colaborar com uma turma, quer se trate de um ambiente corporate training ou school lesson.

## Requisitos de Sistema

### Requisitos para PC:

Windows 11, 11SE, 10, 8 e 8.1 (32 bits e 64 bits), Windows Server 2022, 2019, 2016 e 2012. Windows 7 (32 bits e 64 bits), 2008 (32 bits, 64 bits e R2), Vista (32 bits e 64 bits). Suporte legado é providenciado para o Windows XP e 2000 e versões anteriores quando é usado o NetSupport Manager V12.80.

### Requisitos para Mac:

Usando a V14 de NetSupport Manager, o Controle para macOS suporta macOS 10.15 e versões posteriores. O Controle pode ser instalado e executado em dispositivos Intel e M1 chip.

Usando a V14 de NetSupport Manager, o Cliente para macOS suporta macOS 10.14 e versões posteriores. Pode ser instalado e executado em dispositivos Intel e M1 chip.

Usando a V12 de NetSupport Manager, o Controle e o Cliente podem ser instalados e executados somente em dispositivos Intel, 10.9 – 10.12 (10.13 e 10.14 não recomendadas).

### Requisitos para dispositivos móveis:

O Controle NetSupport Manager Mobile está disponível para download GRÁTIS a partir das Lojas de aplicativos apropriadas. O Cliente NetSupport Manager para Android pode ser instalado em cada dispositivo Android (5.0 ou versão posterior) e conectado a partir do Controle Windows (v12.5 ou versão posterior). O Controle Android Manager suporta Android 4.0 e versões posteriores.

Para mais informações, visite:

[www.netsupportmanager.com/platforms/ios-android/](http://www.netsupportmanager.com/platforms/ios-android/)

### Requisitos para o SO Chrome:

Um Controle NetSupport Manager pode comunicar, por meio de HTTP, com dispositivos com SO Google Chrome executando o NetSupport Manager para a extensão Cliente Chrome.

Para mais informações, visite:

[www.netsupportmanager.com/platforms/chrome/](http://www.netsupportmanager.com/platforms/chrome/)

### Suporte legado

O suporte legado é disponibilizado para Windows 2000 e versões anteriores, Linux, Pocket PC e Windows CE. Fale com nossa equipe de suporte para mais informações.