

NetSupport Manager

Guia de Primeiros Passos

Sumário

Terminologia Utilizada	4
Instalação.....	4
Pré-Requisitos do Sistema	4
Planejando uma Instalação	6
Iniciando a Instalação	8
Contrato de Licença do NetSupport	8
Informações da Licença	8
Escolher Tipo de Instalação.....	9
Configuração Personalizada.....	10
Pronto para Instalar o Programa	12
Instalação Concluída	12
Detectada Instalação Existente.....	13
Desinstalação NetSupport	14
Kit de Avaliação.....	14
Instalação Avançada.....	15
Criando uma instalação administrativa (rede).....	15
Instalação Silenciosa/Sem Acompanhamento	16
Diálogo de Opções de Configuração do Instalação.....	17
NetSupport Manager Deploy	20
NetSupport Manager Deploy - Windows XP e superiores	21
Como funciona o NetSupport Manager Deploy?.....	22
Quais são os requisitos?	22
Cenários de implementação	23
Ambiente de domínio	23
Ambiente de grupo de trabalho	25
Erros comuns.....	27
Iniciando o Controle do NetSupport.....	31
Instalação do NetSupport Manager em um Sistema Mac	32
Instalando um Cliente NetSupport em Plataformas Linux	33



Instalação e configuração do NetSupport Manager em aparelhos com o SO Google Chrome	34
Instalando e configurando o NetSupport Manager Android Client.....	37
Controle do NetSupport Manager para iOS e Android.	40
Detalhes para Contatos sobre o NetSupport	41

TERMINOLOGIA UTILIZADA

'Controle' é a estação ou aparelho que mostra ou vê/controla o Cliente. Às vezes, é chamado de Visualizador.

'Cliente' é a estação ou aparelho que recebe a exibição ou é vista/controlada. Às vezes, é chamado de Host.

INSTALAÇÃO

Pré-Requisitos do Sistema

Alguns setores da funcionalidade do NetSupport dependem da presença de certos arquivos/aplicativos. Certifique-se de que eles estejam disponíveis antes de instalar o NetSupport Manager.

Requisitos para PC:

Windows 10, 8 e 8.1 (32bit e 64Bit), Windows Server 2012, Windows 7 (32bit e 64Bit), 2008 (32bit, 64 bit e R2), Vista (32bit e 64bit), 2003 (Service pack 1) e XP (Service Pack 3 e superior).

TCP/IP, HTTP ou legado (IPX e NetBIOS).

O NetSupport Manager oferece total integração com ambientes thin e zero Client, além da compatibilidade com ambientes MultiPoint, MultiSeat e de área de trabalho virtual dos fabricantes WYSE Technologies, Microsoft, HP, NComputing (séries X e L), MiniFrame (SoftXpand) e muitos outros.

Nota: Para usar o recurso 'Prender na Barra de Tarefas' do Windows 7 e superiores, você terá de remover certas palavras da lista de reservadas. Consulte outras informações no artigo 582 da base de conhecimentos, em www.netsupportsoftware.com/support

Requisitos para Linux:

O cliente Linux do NetSupport Manager suporta, no momento da sua edição, as distribuições OpenSUSE 11.2 e posteriores, SUSE Enterprise 11, SUSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 e posteriores, Debian 5-6, Red Hat



Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 e posteriores e Fedora 12 e posteriores por ocasião do lançamento.

Administradores da área de trabalho: Gnome, KDE, Unity 2D, Ubuntu Classic (somente sem efeitos), MATE e Cinnamon

Requisitos para Mac:

O NetSupport Manager é compatível com o MAC OSX e tem certificação Mac Universal.

O controle e o cliente do NetSupport Manager para Mac suportam Mac OS X versão 10.5 e posteriores, Mavericks, Leopard, Snow Leopard, Lion, Mountain Lion e Yosemite nas plataformas Intel.

NetSupport Manager Mobile Control:

O NetSupport Manager Mobile Control para iOS e Android oferece mobilidade aos atuais usuários de controle remoto do NetSupport Manager a partir de qualquer iPad, uPhone, iPod, tablet Android e smartphone ou Kindle Fire.

Instale este programa gratuito do Controle do NetSupport Manager no seu aparelho. Disponível na [Google Play](#), [Apple iTunes](#) e na loja de programas da [Amazon](#).

Cliente para Android

O NetSupport Manager Client para Android pode ser instalado em cada dispositivo Android (4 ou posterior) e conectado a partir do Controle Windows (12.5 ou superior).

Cliente no Chrome OS:

Para usar em ambiente controlado pelo novo NetSupport, a extensão do programa NetSupport Manager for Chrome Client pode ser instalada em cada Chromebook que estiver executando o SO Google Chrome. A partir do Controle, você poderá se conectar com cada sistema, monitorando as telas e interagindo com cada Chromebook de modo rápido e eficiente.

Suporte a plataformas herdadas

Suporte herdado está disponível para as seguintes plataformas:

Windows NT4, Windows 2000, Windows XP (pré-Service Pack 3) e Windows 2003 (pré-Service Pack 1).

Nota: É necessário usar uma versão anterior do NetSupport Manager nessas plataformas, a qual pode ser baixada em www.netsupportmanager.com/downloads.asp.

Pocket PC:

Operacional Compatível: Pocket PC 2003 ou Windows Mobile 2003 e superiores

Processador: Processadores Strong ARM

Recursos de LAN sem fio por ActiveSync / WiFi

RAM do Equipamento: 32 Mb (64 Mb recomendados)

Armazenamento: Mínimo 2 Mb, Instalação completa requer 10 Mb

Windows CE:

Operacional Compatível com X86: Windows CE 4.2 ou superior

Processador: Processadores Strong ARM, Sistema

Recursos de ActiveSync

RAM do Equipamento: 32 Mb (64 Mb recomendados)

Armazenamento: necessários 5 Mb de espaço livre

Planejando uma Instalação

Instalar o NetSupport é excepcionalmente fácil. Seguindo algumas regras simples, você já vai poder usá-lo em pouquíssimo tempo.

Decida que funções irá instalar

Você deverá instalar o Controle na estação a partir de onde fará o controle remoto de outros computadores e aparelhos.

Em cada máquina ou aparelho a ser controlado você deverá instalar o Cliente.

Decida se você precisa personalizar a sua instalação com recursos avançados do NetSupport Manager, tais como os de Execução de Scripts e Deploy ou se vai usar a máquina como Gateway.



Também é fornecida com o NetSupport Manager a ferramenta de treinamento do NetSupport School. Ela dá aos professores a capacidade de instruir e monitorar com áudio e vídeo, além de interagir com os seus alunos individualmente, como grupo predefinido ou com a turma inteira.

Escolha o protocolo de rede a ser usado

O próximo passo é decidir qual protocolo de rede você terá disponível na estação. O NetSupport suporta IPX/SPX, NetBIOS/NetBEUI, TCP/IP e HTTP. Você também pode personalizar a sua instalação incluindo uma cópia operacional completa da ferramenta de treinamento do NetSupport, o NetSupport School.

Embora o NetSupport seja multiprotocolo, significando que o mesmo Controle pode se conectar a Clientes que estejam rodando protocolos diferentes, você precisa escolher um deles como default. Esta opção pode ser alterada mais tarde.

Nota: Por default, o Controle será configurado para usar TCP/IP. Se você estiver usando um protocolo diferente, terá de configurá-lo na primeira vez em que iniciar um Controle.

Agora está tudo pronto para instalar os programas NetSupport de Controle e de Cliente.

Este guia contém instruções de instalação para plataformas Windows. Se instalar o NetSupport Manager em outra plataforma suportada, selecione no CD a opção de instalação Todas as plataformas ou consulte a área de downloads do nosso site www.netsupportmanager.com/downloads.asp.

Nota: O NetSupport Manager suporta o Windows 64-bit em plataformas Intel EM64 e AMD64. O instalador do NetSupport Manager Windows pode ser usado para instalar o cliente do NetSupport 64bit. Para outras informações, visite www.netsupportsoftware.com/support/

Iniciando a Instalação

Você pode baixar a sua cópia do NetSupport Manager pelo endereço

www.netsupportmanager.com/downloads.asp

Clique no idioma desejado que constar do menu e selecione a opção de instalar o Netsupport Manager.

Selecione o instalador a ser usado, setup.exe ou o arquivo MSI. Se desejar a implementação do Diretório Ativo, será preciso usar o arquivo MSI na instalação.

A instalação do NetSupport Manager começará, apresentando uma tela de Boas Vindas. Clique em Avançar para continuar.

Notas:

- Se estiver atualizando o seu sistema operacional Windows, não se esqueça de primeiro desinstalar o NetSupport Manager. Ele pode ser reinstalado depois de concluir a atualização do sistema.
- Quando for instalar, verifique se você fez seu login como Administrador.

Contrato de Licença do NetSupport

Aparece o Contrato. Leia o Contrato de Licenciamento com atenção, selecione Aceito os termos do contrato de licenciamento e clique em Avançar para prosseguir.

Se você recusar o Contrato de Licença (Não aceito os termos do contrato de licenciamento), clique em Cancelar. O NetSupport Manager não será instalado e você será orientado para Sair do programa de instalação.

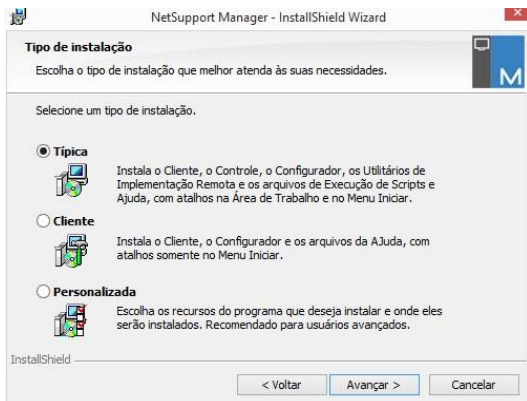
Informações da Licença

Selecione Registrar e digite os detalhes da licença do NetSupport Manager que você recebeu.

Se estiver avaliando o NetSupport, selecione Avaliação de 30 dias e clique em Avançar.

Escolher Tipo de Instalação

Selecione o tipo de instalação que a estação vai receber.



Típica

Instala todos os componentes que um Usuário de Controle pode precisar de um modo geral. Exclui o componente da Gateway. Exclui os componentes da Gateway e do NetSupport School.

Cliente

Instala o programa Cliente. Este recurso deve ser instalado nas estações que sofrerão controle remoto.

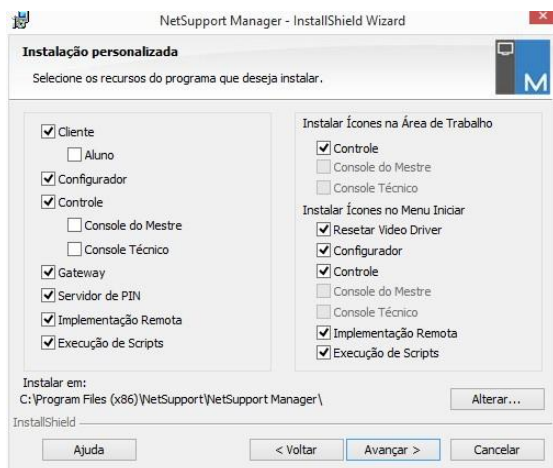
Personalizada

Permite selecionar individualmente o conjunto de componentes mais apropriados para a estação.

Clique Próximo para continuar.

Configuração Personalizada

Se você tiver optado por fazer uma Instalação Personalizada, poderá escolher um a um os componentes desejados de acordo com os requisitos de cada estação.



Cliente

Instale este componente nas estações onde quiser fazer controle remoto.

Aluno

Instala o componente do Aluno da ferramenta de treino do NetSupport, o NetSupport School.

Configurador

As definições e seguranças do Cliente são estabelecidas usando o Configurador. Ajustes Básicos podem ser digitados no final do processo de instalação, mas para definir opções mais avançadas, instale o componente do Configurador.

Controle

Instale este componente nas estações que terão controle de estações Clientes. Recomenda-se instalar também o componente Cliente de modo a poder usar toda a gama de funções do NetSupport, como por exemplo Mostrar.



Mestre

Instala o componente do Mestre da ferramenta de treino do NetSupport, o NetSupport School.

Console Técnico

Este componente deve ser instalado em estações que serão usadas para controle e manutenção de computadores. Ele confere aos Técnicos de Laboratório e Gerentes de Rede as principais características do NetSupport School.

Gateway

O recurso de Gateway do NetSupport proporciona um meio de conectar Clientes e Controles através da Internet, oferecendo com isto controle remoto pela Web sem ser preciso modificar as configurações de Firewall existentes. Não existe conexão direta entre o Cliente e o Controle, todos os dados passam através da Gateway. O componente da Gateway pode portanto ser instalado independentemente do Controle e do Cliente. Se optar pela sua instalação, o diálogo de Configuração da Servidor de conectividade do NetSupport surgirá depois que a instalação estiver concluída.

Servidor de PIN

Instala o servidor de PIN do NetSupport Manager. O servidor de PIN proporciona o ponto central onde um código PIN exclusivo é criado durante o uso do recurso de conexão por PIN.

Utilitários de Implementação Remota (Suportados no Windows XP ou superior)

O utilitário Deploy permite efetuar múltiplas instalações do NetSupport Manager sem ter de visitar cada estação individualmente. Ver NetSupport Deploy.

Scripting

Instala recursos integrados de Scripting do NetSupport e a suite de Programação. Cria scripts que automatizam tarefas manuais e programa sua execução em horários específicos. Ideal para atualizações durante a noite. Ver NetSupport Scripting.

Instalar Ícones na Área de Trabalho

Decida se vai criar ícones na área de trabalho, p.ex. para o NetSupport Manager Control, o NetSupport School Tutor ou o NetSupport School Tech Console de modo a facilitar o acesso a esses programas.

Instalar Ícones no Menu Iniciar

Decida se deseja criar ícones no Menu Iniciar para os componentes que estiver instalando.

Instalar em:

Por default, o NetSupport será instalado na pasta C:\Arquivos de Programas\NetSupport\NetSupport Manager. Se quiser instalar em outra pasta, clique Modificar.

Clique Próximo para continuar.

Pronto para Instalar o Programa

Para iniciar a instalação, clique **Instalar**. Para mudar qualquer uma das seleções anteriores, clique **Voltar**. Para sair da instalação, clique **Cancelar**.

Nota: Se tiver optado por instalar um Cliente, a Instalação fará os ajustes necessários no seu arquivo System.INI e/ou no registro de modo que o Cliente carregue quando o Windows iniciar. O NetSupport não substitui nenhum dos seus Drivers existentes.

Instalação Concluída

Esta tela final confirma que a instalação foi bem sucedida.

Rode o Configurador

No final do processo de instalação, você terá a oportunidade de rodar o Configurador de Cliente. Ele permite definir as informações básicas e a segurança do Cliente. Se o Configurador for instalado como um dos componentes selecionados, você conseguirá acessar opções mais avançadas de configuração. Ver Configurando o Cliente.

Executar Implementação Remota

Ao selecionar esta opção o Utilitário de Desenvolvimento do NetSupport é executado depois do processo de instalação.

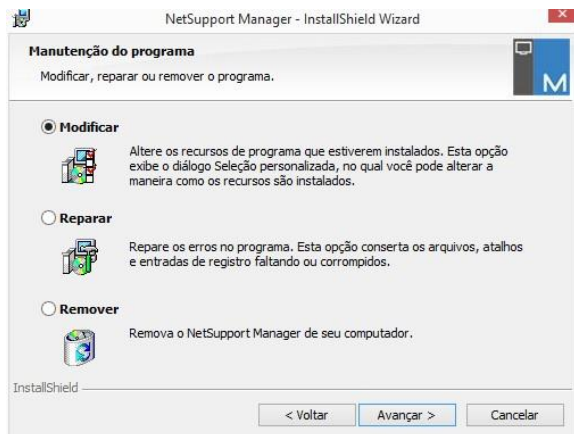
Isto permite instalar e configurar remotamente o NetSupport em várias estações.

Clique **Finalizar** para sair do programa de Instalação.

Nota: Se optar pela sua instalação, surgirá o diálogo de Configuração da Servidor de conectividade do NetSupport. Sua função básica é permitir a criação de uma chave de segurança para a Gateway.

Detectada Instalação Existente

Esta tela aparece se já houver uma cópia do NetSupport instalada na estação.



- **Modificar**
Muda as características do programa que estão instaladas.
- **Reparar**
Repara quaisquer erros de instalação no programa.
- **Remover**
Remove o NetSupport Manager do computador.

Selecione a opção desejada e clique Próximo.

Desinstalação NetSupport

Para desinstalar o NetSupport, clique no ícone 'Desinstalar' do **Gerenciador de Programas** ou selecione a opção NetSupport em Painel de Controle - Adicionar/Remover Programas.

Para estações com Windows XP e posteriores, o NetSupport Manager Deploy pode ser usado para realizar várias desinstalações a partir de um local remoto.

Kit de Avaliação

O NetSupport Manager encontra-se disponível como Kit de Avaliação tanto oferecido pelos distribuidores como para download gratuito pela Internet. Isto permite que você teste o NetSupport antes de adquirí-lo. Os programas do Kit de Avaliação têm funcionalidade integral, apenas com as seguintes restrições:

- Só pode haver no máximo dez Clientes ativos na rede ao mesmo tempo.
- Os programas Cliente e Controle deixarão de funcionar depois que a validade do kit vencer.

Após a compra, estas restrições serão removidas quando for concluída a serialização. Este processo transforma o Kit de Avaliação numa cópia totalmente licenciada.

Para transformar um Kit de Avaliação numa cópia totalmente licenciada

No diretório onde tiver instalado o Grupo do Gerenciador de Programas "NetSupport", abra o arquivo PCILIC.EXE.

Surgirá o quadro de licenciamento do NetSupport Manager, pedindo que você digite os detalhes da sua licença. Note que este campo faz DiStInÇãO de CaIXA.

Depois de digitar os detalhes corretos, clique em GERAR. Agora sua cópia do NetSupport Manager estará totalmente licenciada.

INSTALAÇÃO AVANÇADA

Criando uma instalação administrativa (rede)

Uma instalação administrativa (cópia de distribuição) do NetSupport Manager serve para ajudar os administradores a instalar o NetSupport nos PCs da rede quando a mídia de instalação ou os detalhes da Licença não estiverem à mão e já se souber que uma quantidade de instalações será realizada de uma só vez ou durante um certo período.

Este tipo de instalação também pode ser pré-configurada para instalar o NetSupport Manager com determinadas opções, garantindo que todas as instalações fiquem configuradas do mesmo jeito.

A cópia de distribuição que for criada poderá ser usada para realizar uma instalação normal, uma instalação silenciosa ou como parte de uma rotina do NetSupport Manager Deploy.

Para Instalar uma cópia de distribuição do NetSupport em um Servidor

1. Crie uma pasta na rede que fique acessível para todos os PCs onde você queira instalar.
2. Copie, de sua mídia original (CD ou download) o arquivo SETUP.EXE.
3. Crie e copie um arquivo válido NSM.LIC para esta pasta. Se não houver um arquivo de Licença nesta pasta ao rodar a instalação, o NetSupport será instalado usando a licença default de Avaliação.
4. Crie e copie um arquivo CLIENT32U.INI para esta pasta.

Nota: Você pode tornar a pasta de rede 'somente para leitura', para evitar que a configuração seja alterada por usuários não-autorizados.

Para Instalar o NetSupport de um Servidor para estações individuais

1. Na estação desejada, navegue até a pasta da rede que contenha os arquivos de instalação do NetSupport Manager.
2. Rode o Setup.exe.

3. Siga as instruções de Iniciando a Instalação.

Instalação Silenciosa/Sem Acompanhamento

Uma instalação silenciosa é aquela que não exige respostas do usuário, proporcionando um método conveniente de se executar uma determinada instalação em várias máquinas.

Para realizar uma instalação silenciosa

1. Crie uma cópia de distribuição do NetSupport contendo os arquivos de instalação necessários.
2. Para determinar as propriedades da Instalação, rode o INSTCFG.EXE da pasta do programa NetSupport. Aparece o diálogo Opções de Configuração para Instalar. As propriedades selecionadas ficam guardadas em um arquivo de parâmetros com o nome default de NSM.ini.
3. Escolha {Arquivo}{Salvar} e salve o arquivo 'NSM.ini' na pasta que contém a cópia de distribuição do NetSupport.
4. Para realizar a Instalação Silenciosa na estação desejada, a partir da pasta com a cópia de distribuição, rode:

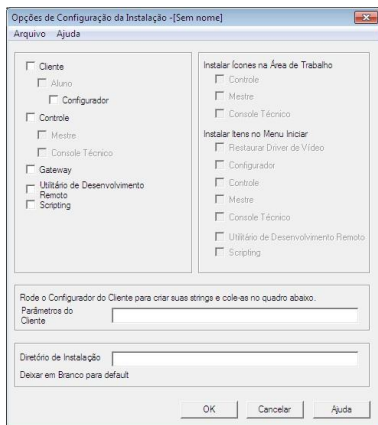
```
msiexec /i "NetSupport Manager.msi" /qn (instalador MSI)
```

```
setup /S /v/qn (instalador setup.exe)
```

Nota: O NetSupport Manager pode ser instalado através do Diretório Ativo. O objeto de diretiva de grupo (GPO) para instalação de programas tem de ser aplicado a unidades organizacionais (OU) contendo contas de computador em lugar de usuários. Lembre-se de que, para a instalação do programa surtir efeito imediato, é preciso habilitar o parâmetro "Sempre esperar pela rede na inicialização e conexão do computador" na folha Configuração do Computador| Modelos Administrativos| Sistema| Logon da diretiva de grupo que controla os computadores sujeitos a instalações de programas. Esta mudança afetará os tempos de conexão para máquinas com Windows XP que tiverem este objeto aplicado. Sem a mudança, faz-se necessário um novo ciclo de desconexão/conexão para efetivar a instalação.

Diálogo de Opções de Configuração do Instalação

Ao executar uma Instalação Silenciosa ou usar o NetSupport Deploy, é possível personalizá-la segundo suas opções individuais. Este diálogo permite especificar as variáveis da instalação. Para acessá-lo, rode o INSTCFG.EXE que está na pasta do programa NetSupport quando executar uma Instalação Silenciosa ou usar o NetSupport Deploy. As informações ficam guardadas num arquivo de parâmetros, NSM.ini.



Marque as quadrículas relevantes para indicar quais Componentes do NetSupport serão instalados nas máquinas Clientes. Decida se vai criar um ícone na área de trabalho para o Controlador, o Tutor do School e o Console Técnico e ícones no menu Iniciar para os componentes que estiver instalando.

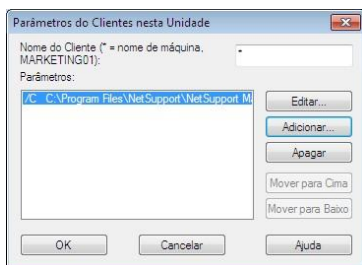
Parâmetros do Cliente (opcional)

Se você tiver criado um arquivo específico de Configuração de Cliente para usar depois da instalação, especifique aqui o seu nome e caminho. Dependendo da localização do arquivo, pode ser preciso fornecer um jogo de Credenciais de Usuário, nome e senha para dar aos Clientes acesso a este arquivo. A fim de especificar os parâmetros no formato correto, convém criá-los no Configurador de Cliente do NetSupport e copiá-los para este campo.

Deixe o campo em branco se estiver instalando a partir de sua cópia de distribuição ou se quiser usar o arquivo padrão de Configuração existente no pacote de instalação do NetSupport.

Para Especificar Parâmetros de Cliente

1. Abra a Pasta do Programa NetSupport Manager, chamando {Iniciar} {Programas} {NetSupport} {Configurador do NetSupport}.
2. Escolha Avançado.
3. Selecione {Perfis} {Parâmetros do Cliente} no Menu do Configurador.
4. Aparece o diálogo Parâmetros do Cliente.



5. Clique Adicionar para especificar os parâmetros.

Notas:

- Se forem exigidas Credenciais de Usuário, elas têm de preceder o nome do arquivo de Configuração.
 - Cada conjunto de parâmetros tem de ser adicionado separadamente.
-
6. Se exigidas, digite as Credenciais de Usuário (nome e senha) Clique OK. As strings apropriadas surgirão no diálogo.
 7. Clique Adicionar para especificar o local do arquivo de Configuração. Clique OK.

Quando o diálogo Parâmetros do Cliente contiver as strings necessárias, copie-as individualmente para o diálogo Opções de Configuração da Instalação. (Use Ctrl C para copiar e Ctrl V para Colar)



Diretório da Instalação

Especifica o diretório onde o NetSupport Manager será instalado. Deixe em branco para instalar no diretório padrão, \Arquivos de Programas\NetSupport\NetSupport Manager.

NETSUPPORT MANAGER DEPLOY

O utilitário NetSupport Deploy oferece aos Administradores da Rede a facilidade de instalar e configurar o NetSupport Manager em várias estações sem ser preciso visitar as máquinas uma a uma.

No utilitário Deploy do NetSupport Manager você encontra a capacidade de instalar usando uma faixa de endereços de IP ou, como alternativa, recebe uma visualização da sua rede. Ambos esses métodos permitem selecionar em quais computadores a instalação deve ser feita.

O utilitário Deploy do NetSupport Manager pode ser usado para instalar em computadores rodando com os seguintes sistemas operacionais:

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

Nota: Se você usar o Windows XP Home, Windows Vista Home Premium ou Windows 7 edição Starter/Home, o Deploy do NetSupport Manager não será capaz de rodar, devido a limitações do sistema operacional.



NetSupport Manager Deploy - Windows XP e superiores

Para instalar o NetSupport no Windows XP Professional e superiores, é preciso acessar a divisão Admin\$ da máquina remota para poder transferir o pacote a ser instalado. A princípio, não se permite acesso à divisão Admin\$.

Para habilitar o acesso pela Rede:

1. Em Ferramentas Administrativas, selecione Política de Segurança Local.
2. Selecione {Configurações de Segurança}{Políticas Locais}{Opções de Segurança}
3. Selecione {Acesso à rede : Compartilhamento e modelo de segurança para contas locais}
4. Altere a configuração deste política para {Clássico – os usuários locais são autenticados como eles próprios}

A divisão Admin\$ agora ficará disponível e você poderá instalar normalmente.

Se estiver atualizando do Microsoft Windows XP Service Pack 1 para o Service Pack 2, a Windows Firewall, por default, vai bloquear todas as atividades de Rede produzidas pelo NetSupport Manager. Para permitir que o NetSupport funcione direito, preparamos um utilitário que vai configurar a Windows Firewall.

Para habilitar o NetSupport Manager na Configuração da Windows Firewall

1. Baixe o arquivo ICFCONFIG.EXE (link em www.netsupportsoftware.com/support/)
2. Execute este utilitário na máquina que tiver o NetSupport Manager instalado, usando o seguinte comando
ICFCONFIG -e NSM
3. Isto vai criar todas as entradas necessárias na Configuração da Windows Firewall para que o NetSupport Manager funcione direito.

O utilitário ICFCONFIG também pode ser usado para remover um produto NetSupport da Configuração da Windows Firewall. Veja em nosso site: www.netsupportsoftware.com/support/ todas as opções de linhas de comando do ICFCONFIG.

Como funciona o NetSupport Manager Deploy?

Depois de configuradas as opções de distribuição, o utilitário NetSupport Manager Deploy trabalha na conexão com o computador de destino, usando o Compartilhamento de Arquivos e Impressoras.

Este método exige acesso ao Admin\$ daquele computador e precisará se conectar como usuário com acesso de administrador local podendo ser solicitados os detalhes do usuário).

Depois de autenticados, os arquivos do pacote do NetSupport Manager são copiados para a seguinte pasta na máquina remota, usando a conexão com a divisão Admin\$:

C:\Windows\pcirdist.tmp\

Finalmente, quando os arquivos já estiverem na máquina desejada, será executado o arquivo do instalador usando o serviço de RPC (chamadas de procedimento remoto).

Quais são os requisitos?

Para a distribuição bem sucedida dos componentes do NetSupport Manager nas máquinas desejadas, é preciso fazer o seguinte:

- O Compartilhamento de Arquivos e Impressoras tem de estar habilitado no computador visado.
- A política de Compartilhamento e Segurança para contas locais tem de ser configurada para {Clássica} no computador visado.
- A conta de usuário usada para se conectar com a máquina visada tem de possuir permissões de Administrador Local naquela máquina.
- É preciso habilitar a descoberta de redes nos computadores visados que estejam rodando Windows Vista ou 8.



- As Restrições para UAC Remoto tem de ser desativadas nos computadores visados que estejam rodando Windows Vista e Windows 7 em ambiente de grupo de trabalho.

Cenários de implementação

A ferramenta NetSupport Manager Deploy pode ser usada na sua distribuição para máquinas em ambientes de domínio e de grupo de trabalho.

Veja abaixo mais informações sobre como implementar o NetSupport Manager Deploy em cada um desses ambientes:

Ambiente de domínio

Quando se usa a ferramenta NetSupport Manager Deploy em um ambiente de domínio, os parâmetros da Política de Grupos do Windows podem ser usados para configurar os computadores visados com os valores exigidos (detalhados acima) que permitam a instalação dos componentes do NetSupport Manager nessas máquinas.

Descoberta de rede

Para que os computadores de um domínio rodando o Windows 7 ou o Vista apareçam na visualização Windows Networking da ferramenta NetSupport Manager Deploy, o parâmetro Descoberta de Redes terá de estar habilitado nos computadores visados.

Pode-se habilitar o parâmetro Descoberta de Redes pela aplicação do parâmetro Política de Grupos do Windows nos computadores visados:

1. Abra a ferramenta de Gerenciamento de Políticas de Grupos da Microsoft.
2. Crie um novo Objeto de Política de Grupo ou selecione um já existente a ser aplicado para os respectivos computadores visados.
3. Selecione para editar seu Objeto de Política de Grupo escolhido.
4. O Editor de Gerenciamento de Políticas de Grupo se abrirá.

5. Navegue até o seguinte local:
Configuração do Computador – Políticas – Configurações do Windows – Configurações de Segurança – Firewall do Windows com Segurança Avançada – Regras para a Internet
6. No menu Ações, selecione Nova Regra.
7. Para o primeiro tipo de Regra, selecione a opção Predefinida e {Descoberta de Redes} no menu suspenso. Depois, clique em Avançar.
8. Selecione Avançar no passo das Regras Predefinidas.
9. Surgirá o passo Ação – selecione a opção Permitir a Conexão.
10. Clique em Finalizar.

Na próxima vez em que os computadores do domínio forem reiniciados ou a Política de Grupos for reiniciada neles, a opção Descoberta de Redes será acrescentada à Firewall do Windows. Isto vai permitir que os computadores sejam vistos na visualização de Rede do Windows da ferramenta Deploy do NetSupport Manager.

Compartilhamento de arquivos e impressoras

Para permitir a conexão da ferramenta NetSupport Manager Deploy com a divisão Admin\$ dos computadores visados para transferir os arquivos de instalação do NetSupport Manager, será preciso ter habilitado o acesso ao compartilhamento de arquivos e impressoras nos computadores visados.

Pode-se habilitar centralmente este parâmetro pela aplicação do parâmetro Política de Grupos do Windows abaixo nos computadores do domínio:

1. Abra a ferramenta de Gerenciamento de Políticas de Grupos da Microsoft.
2. Crie um novo Objeto de Política de Grupo ou selecione um já existente a ser aplicado para os respectivos computadores visados.
3. Selecione para editar seu Objeto de Política de Grupo escolhido.
4. O Editor de Gerenciamento de Políticas de Grupo se abrirá.



5. Navegue até o seguinte local:
Configuração do Computador – Políticas – Modelos Administrativos – Rede – Conexões da Rede – Firewall do Windows – Perfis de Domínio
6. Selecione a seguinte Política no local indicado acima:
Firewall do Windows: permitir exceção de entrada no compartilhamento de arquivos e impressoras.
7. Definir a Política acima como Habilitada.

Na próxima vez em que os computadores do domínio forem reiniciados ou a Política do Grupo atualizada nos computadores, será possível acessar a divisão Admin\$ destes.

Ambiente de grupo de trabalho

Quando usar a ferramenta NetSupport Manager Deploy em ambiente de grupo de trabalho, verifique se os computadores visados foram corretamente configurados com os itens destacados na seção “Quais são os requisitos?” acima.

Em um ambiente de grupo de trabalho, essas configurações devem ser feitas localmente no computador visado.

Descoberta de rede

Para que computadores de um grupo de trabalho rodando o Windows 7 ou o Vista apareçam na visualização Windows Networking da ferramenta NetSupport Manager Deploy, o parâmetro Descoberta de Redes terá de ser habilitado em cada um dos computadores visados.

Windows 7 e Vista:

1. Conecte-se ao computador visado com direitos de administrador local.
2. Acesse o Painel de Controle.
3. Abra o centro de rede e compartilhamento.
4. Selecione os parâmetros de Compartilhamento Avançado.
5. Confirme que, pelo seu perfil de rede, a opção Descoberta de Redes esteja configurada como:
{Ativar Descoberta de Redes}.
6. Salve as alterações.

Compartilhamento de arquivos e impressoras

Para implementar a ferramenta NetSupport Manager Deploy nos seus computadores em um ambiente de grupo de trabalho, você precisa confirmar que o compartilhamento de arquivos e impressoras esteja habilitado em cada um deles.

Windows XP:

1. Clique com o botão direito em {Meus Locais na Rede}{Propriedades}.
2. Clique com o botão direito em {Conexão em Área Local}.
3. Selecione {Propriedades}.
4. Na {guia Geral}, selecione a opção {Compartilhamento de Arquivos e Impressoras para Rede Microsoft}.
5. Clique em OK.

Windows 7 e Vista:

1. Clique em Iniciar e depois Painel de Controle.
2. Selecione {Firewall do Windows}.
3. Escolha a opção {Permitir a passagem um programa ou recurso pela firewall do Windows}.
4. Selecione a opção para permitir Compartilhamento de Arquivos e Impressoras e a respectiva exceção (privada e pública). Clique em OK para salvar as alterações.

Modelo de compartilhamento e segurança

Para usar o utilitário NetSupport Manager Deploy no acesso remoto aos computadores de um grupo de trabalho usando uma conta de administrador, a política local de compartilhamento e segurança precisa estar configurada no modo Clássico em cada uma das máquinas visadas.

Windows XP Professional, Windows 7 e Vista:

1. Em Ferramentas Administrativas, selecione Política de Segurança Local.
2. Selecione {Configurações de Segurança}{Políticas Locais}{Opções de Segurança}.
3. Selecione {Acesso à rede: modelo de compartilhamento e segurança para contas locais}.
4. Altere a configuração deste política para {Clássica – usuários locais se autenticam como si mesmos}



Restrições de UAC remoto

Em máquinas com o Windows 7/Vista de um ambiente de grupo de trabalho pode ser preciso desativar as restrições de UAC remoto nas máquinas visadas, seguindo os passos abaixo:

1. Clique em Iniciar, depois em Executar, digite regedit e pressione Enter.
2. Localize e clique na seguinte subchave do registro:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System
3. Se a entrada de registro LocalAccountTokenFilterPolicy não existir, siga estes passos:
 - a. No menu Editar, selecione Novo e depois clique em Valor DWORD.
 - b. Digite LocalAccountTokenFilterPolicy e depois pressione Enter.
 - c. Clique com o botão direito em LocalAccountTokenFilterPolicy e depois clique em Modificar.
 - d. Na caixa de dados Value digite 1 e clique em OK.
4. Feche o Editor do Registro.

Erros comuns

Sintoma

A seguinte mensagem de erro pode aparecer durante a tentativa de transmitir o NetSupport Manager para um computador:

Verificando versão do Cliente em [TargetMachine]... Nenhuma detectada

Houve um erro ao obter as informações da plataforma para [TargetMachine]. O caminho da rede não foi encontrado.

NetSupport Manager enviado para 0 máquinas

Causa

Esta mensagem surgirá quando a firewall do Windows ou de terceiros estiver habilitada sem confirmar nenhuma das exceções necessárias.

Solução

Verifique se a firewall está configurada com a exceção de permitir acesso ao compartilhamento de arquivos e impressoras conforme detalhado nos cenários do Deploy da seção anterior.

Sintoma

Ao tentar distribuir o NetSupport Manager para um determinado computador, aparece um quadro solicitando nome e senha para a conexão com ele.

Seja qual for o nome e senha digitados, o quadro da solicitação reaparece com a mensagem do recurso de conexão à rede.

Clicando em Cancelar, aparece:

*Verificando versão do Cliente em [TargetMachine]... Nenhuma detectada
NetSupport Manager enviado para 0 máquinas*

Causa

A razão deste comportamento deve-se à configuração da seguinte política local estando definida como Somente Convidado:

“Acesso à rede: modelo de compartilhamento e segurança para contas locais”

Solução

Para resolver o problema, o parâmetro da política local tem de passar de Somente Convidado para Clássico – Usuários locais se autenticam como si mesmos. Para detalhes completos de como aplicar este parâmetro, consulte a seção de cenários do Deploy no presente documento.

Sintoma

Ao tentar distribuir o Cliente do NetSupport Manager para um determinado computador, aparece uma mensagem de erro na guia Status:

Erro na instalação do NetSupport [“O nome do diretório é inválido.”]



Causa

A razão é que a pasta NetSupport Manager\Deploy contém o arquivo NetSupport Manager.msi.

Solução

Para resolver o problema será preciso substituir o arquivo NetSupport Manager.msi pelo Setup.exe na pasta NetSupport Manager\Deploy.

Sintoma

Ao tentar distribuir o NetSupport Manager para um determinado computador, aparece a seguinte mensagem de erro:

Verificando versão do Cliente em [TargetMachine]... Nenhuma detectada

Iniciando o serviço de instalação remota...

Causa

O erro acima surgirá quando não for possível iniciar remotamente o serviço de instalação durante a transferência para o computador visado. Isto pode aparecer se os detalhes da conta especificados para conexão com os computadores visados não possuir permissões completas de administrador.

Solução

Para verificar isto, confirme se você consegue acessar a lista de Serviços para o computador visado. Este teste é executado na máquina de onde você estiver transferindo:

1. Clique com o botão direito em Meu Computador/Computador e selecione Gerenciar.
2. Clique com o botão direito em Gerenciamento do Computador e selecione Conectar-se com outro computador.
3. Selecione o 'outro computador' e digite o nome da máquina visada onde você estiver tentando instalar e selecione OK.
4. Isto abrirá o painel Gerenciamento do Computador da máquina visada.
5. Selecione e abra a seção Serviços e Aplicações para exibir a lista completa.

6. Com a lista aberta, selecione Serviços e confirme que seja possível ver aqueles que estiverem sendo executados na máquina visada.

Nota: Se você não consegue acessar os Serviços Remotos da máquina visada, pode ser porque os parâmetros de permissão de segurança estejam restringindo a iniciação dos serviços remotos.

INICIANDO O CONTROLE DO NETSUPPORT

Para iniciar o programa de Controle do NetSupport Manager

1. Dê dois cliques no ícone do Controle no seu Grupo de Programas NetSupport.
Ou,
Escolha {Iniciar}{Programas}{NetSupport}{NetSupport Control}.

Quando o NetSupport Manager inicia, aparece uma janela no meio da tela com o logotipo do programa e informações da sua versão. Ela só fica visível durante alguns segundos, enquanto o NetSupport carrega. Depois, aparece a Janela do Controle.

Nota: Se você receber uma mensagem de erro de protocolo ao iniciar o Controle, ou se quiser configurá-lo para suportar Clientes rodando sob diferentes protocolos, selecione {Rede}{Configurar - Conectividade} no menu cortina da Janela do Controle.

INSTALAÇÃO DO NETSUPPORT MANAGER EM UM SISTEMA MAC

O Controle e o Cliente do NetSupport Manager podem ser instalados em sistemas Mac, viabilizando o controle remoto de outras estações/aparelhos a partir de um Mac assim como a conexão de um Controle, visualizando a tela do usuário remoto e realizando uma série de tarefas sob controle remoto.

Nota: O controle e o cliente do NetSupport Manager para Mac suportam Mac OS X versão 10.5 e posteriores, Leopard, Snow Leopard, Lion e Mountain Lion nas plataformas Intel.

Instalação de um NetSupport Manager

1. O NetSupport Manager é fornecido como arquivo DMG normal para o Mac OS X, disponível na nossa área de download, no endereço www.netsupportmanager.com/downloads.asp. (Lá também se encontram instruções completas para a instalação)
2. software é fornecido como imagem padrão de drive do Mac OS X. Para montar a imagem do drive, copie para o disco rígido e dê dois cliques. A imagem montada surgirá na área de trabalho.
3. O instalador executará automaticamente, basta seguir as instruções na tela.

Para informações sobre recursos suportados no momento, visite www.netsupportmanager.com/mac.asp

INSTALANDO UM CLIENTE NETSUPPORT EM PLATAFORMAS LINUX

É possível instalar em plataformas Linux um Cliente NetSupport desenvolvido para funcionar em gerenciador de Windows com o qual o Controle pode conectar-se, ver a tela do usuário remoto e executar uma série de tarefas sob controle remoto.

Nota: No momento, o NetSupport suporta as seguintes Distribuições de Linux: OpenSuSE 11.2 e posteriores, SuSE Enterprise 11, SuSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 e posteriores, Debian 5 e 6, Red Hat Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 e posteriores e Fedora 12 e posteriores por ocasião do lançamento.

1. O Cliente Linux do NetSupport Manager é fornecido no formato tar.gz disponível na nossa área de download, no endereço www.netsupportmanager.com/downloads.asp. (Lá também se encontram instruções completas para a instalação)
2. Baixe-o para um diretório na máquina do Linux.
3. Extraia o TAR BALL. Será criado um subdiretório chamado Install.
4. Vá para este diretório e execute a instalação. (Como Usuário Raiz)
5. O Cliente Netsupport será instalado em ~usrñsm, oferecendo um daemon de Linux.

No NetSupport Control, conecte-se ao Cliente da maneira habitual.

Nota: Ao instalar as distribuições SuSE 9.3 and SuSE 10, aparece a seguinte mensagem de erro:
"SuSEFirewall2: Warning: iptables does not support state matching. Extended IPv6 support disabled".
Trata-se de uma mensagem padrão, que deve ser ignorada.

Para informações sobre recursos suportados no momento, visite www.netsupportmanager.com/linux.asp

INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO NETSUPPORT MANAGER EM APARELHOS COM O SO GOOGLE CHROME

NetSupport Manager oferece recursos de controle remoto para aparelhos com o SO Google Chrome.

A extensão do Cliente para Google Chrome do NetSupport Manager pode ser instalada em cada máquina Cliente que esteja executando o SO Google Chrome. A partir da mesa do técnico você poderá conectar-se com cada sistema, podendo monitorar e interagir com cada cliente de modo rápido e eficiente.

Planejando uma Instalação

Para que um Controle do NetSupport Manager possa se conectar e interagir com aparelhos rodando o Chrome, é preciso instalar o servidor de conectividade do NetSupport em um servidor com o Windows; o Controle do NetSupport Manager (para Windows, Mac ou Mobile), tem de ser instalado no computador do técnico e a extensão do Cliente Chrome do NetSupport Manager instalada em cada aparelho rodando o Chrome.

A extensão Cliente do NetSupport Manager para o SO Chrome pode ser usada com suas licenças atuais do NetSupport já adquiridas (desde que você tenha licenças sem uso suficientes), ou então novas licenças do Cliente somente para o Chrome podem ser adquiridas na sua revenda NetSupport.

Instalação e configuração do Cliente do NetSupport Manager para a extensão do Google Chrome

1. Baixe a extensão do NetSupport Manager para Google Chrome da loja do [Chrome](#).
2. Digite a URL `chrome://settings/extensions` para acessar a página de configuração 'Extensões'.
3. Localize a extensão do Cliente do NetSupport Manager para o Google Chrome e clique em Opções.
4. Digite o endereço da gateway e o número da porta.
5. Como alternativa, digite um nome que identifique este Cliente.
6. Clique em Salvar.



Modo incógnito do Chrome:

Para garantir que você mantenha controle total dos seus Clientes, convém 'desautorizar' o modo Incógnito nas Configurações do Usuário do SO Chrome. Isto pode ser feito centralmente, através do Console de Gerenciamento Google.

Principais características na conexão com sistemas 'Cliente' no SO Chrome:

Ambiente

- Controle do NetSupport Manager comunica-se através de HPPT com aparelhos rodando o Google Chrome que utilizem a respectiva extensão do Cliente. Para ajuda na instalação e configuração dos componentes necessários, consulte os documentos abaixo.

Controle Remoto

- Uma perfeita miniatura da tela de cada Cliente no Chrome pode ser observada pelo Controle em uma mesma visualização.
- A tela do Cliente pode ser discretamente monitorada (modo Observar) ou ficar sob controle remoto em tempo real (modo Compartilhar).
- Para instruções ou demonstrações em tempo real, o Cliente do SO Chrome pode aparecer na tela do Controle (Windows ou Mac) em uma guia do navegador ou em modo de tela inteira.
- Cliente também pode ser visto em um programa executado na área de trabalho do Controle.
- Suporte multimonitor – monitora aparelhos rodando o SO Chrome em mais de um monitor.
- mouse e o teclado do Cliente podem ser "travados" à distância.
- Clientes no SO Chrome podem participar de uma sessão de 'bate-papo' em texto iniciada pelo Controle.
- Clientes no SO Chrome podem receber mensagens enviadas pelo Controle.

Ferramentas de suporte

- Área de transferência remota – o conteúdo da área de transferência do Cliente podem ser recuperadas à distância por um Controle durante uma sessão de

visualização. Os Clientes também podem receber uma cópia da área de transferência do Controle.

- Facilidade para pedidos de ajuda – os Clientes podem enviar pedidos de ajuda ao Controle.

Flexibilidade

- Conexão por PIN – o Cliente pode iniciar uma conexão instantânea com um Controle bastando que ambos digitem um mesmo código PIN recebido pelo módulo central de servidor de PIN.

Segurança

- Confirmação do usuário – o Cliente pode autorizar cada pedido de conexão recebido.




INSTALANDO E CONFIGURANDO O NETSUPPORT MANAGER ANDROID CLIENT

O aplicativo NetSupport Manager Android oferece a um usuário de NetSupport Manager Control a possibilidade de conexão a tablets e smartphones Android sendo usados nas instalações, permitindo uma interação e suporte em tempo real.

O aplicativo NetSupport Manager Android roda em tablets Android, sendo oferecido gratuitamente na loja do [Google Play](#).

Nota: É necessário o aplicativo Windows Control NetSupport Manager v12.50 ou versão posterior.

Definir e configurar o NetSupport Manager Android Client

Inicie o aplicativo NetSupport Manager Client, pressione  e selecione Configurações.

Geral

Exibe o nome do dispositivo. Esse pode ser personalizado com um nome de sua escolha.

Segurança

Chave de Segurança

Define uma chave de segurança que tem de ser igual à definida no Controle para que este seja autorizado a se conectar. Este campo é opcional. Se não houver chave de segurança aqui, qualquer Controle poderá se conectar, independente da chave que tiver.

TCP/IP

Porta Padrão

A porta padrão registrada para o NetSupport Manager é 5405.

Endereço de difusão seletiva

Este é o endereço IP de multidifusão que o Client está escutando.

HTTP

Usar Gateway

Ative esta opção se quiser que o atual endereço de IP dos Clients seja registrado em uma 'Gateway/Servidor de Nomes' determinada na inicialização. Digite o endereço IP da Gateway junto com a respectiva chave de segurança.

Servidor de PIN

Digite o endereço IP da estação de trabalho na qual o servidor PIN está sendo instalado, para permitir que os Clientes se conectem usando a Conexão através de PIN.

Para salvar os parâmetros da configuração, selecione .

Recursos chave:

- **Conexão através de PIN:** O recurso de Conexão através de PIN de NetSupport é fácil e rápido, permitindo uma conectividade segura e sem problemas entre os dispositivos Controle e Cliente através de um compartilhamento simples de um código. (O módulo do servidor PIN, incluído de série com NetSupport Manager, deve ser instalado em um PC Windows).
- **Enviando mensagens:** O usuário Controle pode transmitir mensagens para um dispositivo selecionado ou para todos os dispositivos Cliente conectados.
- **Bate-papo:** Tanto o Cliente como o Controle podem iniciar uma sessão de Bate-papo. O Cliente também pode juntar-se a uma discussão de grupo iniciada pelo Controle.
- **Transferência de arquivos:** O usuário Controle pode transferir arquivos de e para o dispositivo Cliente.
- **Captura de tela:** Durante uma sessão de controle remoto, o Controle pode fazer capturas de tela a partir do dispositivo Cliente.
- **Indicadores de WiFi/bateria:** Veja o estado atual de redes sem fio e mostre a condição de carga da bateria dos aparelhos conectados.

Adicionalmente, para dispositivos suportados:

- O Controle pode visualizar miniaturas de todos os dispositivos Android conectados.
- Aumentar a imagem para visualizar uma miniatura maior de um dispositivo selecionado.



- O Controle pode visualizar discretamente (Modo Inspeção) ou controlar remotamente (Modo Compartilhar) a tela de qualquer dispositivo Cliente conectado.

Os dispositivos suportados são os de fornecedores que tenham fornecido os privilégios de acesso necessários para a monitoração de tela nos dispositivos.

CONTROLE DO NETSUPPORT MANAGER PARA IOS E ANDROID

O Controle do NetSupport Manager para iOS e Android oferece controle remoto móvel para os atuais usuários de controle remoto do NetSupport Manager a partir de qualquer iPad, iPhone, iPod, tablet/smartphone Android ou Kindle Fire.

O novo Controle móvel permite que um usuário rapidamente pesquise e se conecte a computadores locais, pelo seu endereço IP ou nome do computador, ou procure, conecte-se e visualize computadores remotos usando o componente gratuito NetSupport Manager Internet Gateway.

O Controle do NetSupport Manager oferece recursos completos para controle remoto, bate-papo e troca de mensagens com qualquer computador remoto que esteja executando um Cliente do NetSupport Manager (versão 11.04 ou posterior).

Instale este programa gratuito do Controle do NetSupport Manager no seu aparelho. Disponível na [Google Play](#), [Apple iTunes](#) e na loja de programas da [Amazon](#).





DETALHES PARA CONTATOS SOBRE O NETSUPPORT

UK & International

www.netsupportsoftware.com

Technical Support: support@netsupportsoftware.com

Sales: sales@netsupportsoftware.com

North America

www.netsupport-inc.com

Technical Support: support@netsupportsoftware.com

Sales: sales@netsupport-inc.com

Canada

www.netsupport-canada.com

Technical Support: support@netsupportsoftware.com

Sales: sales@netsupport-canada.com

Germany, Austria and Switzerland

www.pci-software.de

Technical Support: support@netsupportsoftware.com

Sales: sales@pci-software.de

Japan

www.netsupportjapan.com

Technical Support: support@netsupportsoftware.com

Sales: sales@netsupportjapan.com