



NetSupport ServiceDesk

“Erste Schritte” Handbuch

Copyright© 2017
NetSupport Ltd
alle Rechte vorbehalten

Inhalt

Definitionen	3
Installation	3
Planen einer Installation.....	3
Systemanforderungen und –voraussetzungen	3
Installation von NetSupport ServiceDesk	5
ServiceDesk Setup-Assistent.....	5
Starten des NetSupport ServiceDesk	6
Kontaktangaben	9



DEFINITIONEN

Administrator

Der/die Benutzer mit vollständigem Zugriff auf die NetSupport ServiceDesk-Funktionalität. Er/sie kann/können alle Aufgaben durchführen, die für den erfolgreichen Betrieb eines help desks erforderlich sind, von der Erstellung von Benutzerkonten bis zur Lösung gemeldeter Probleme.

ServiceDesk-Bediener

ServiceDesk-Bediener sind für den technischen Support der Endbenutzer verantwortlich. Sie haben genügend Rechte, um den Problemlösungsprozess überwachen zu können. Wie viele ServiceDesk-Bediener Sie haben können, ist von Ihrer Lizenz abhängig.

Bediener

Im Bedienerstatus können Sie Unterstützungsorganisationen von Drittparteien in ServiceDesk erstellen. Dieser Art von Benutzern können Objekte zugewiesen werden, aber Sie können sich nicht bei ServiceDesk anmelden oder das Programm benutzen. Solche Benutzer zählen nicht zu der im Rahmen Ihrer Lizenz zugelassenen Anzahl Benutzer.

Normaler Benutzer

Endbenutzer können sich bei ihrer ersten Anmeldung in NetSupport ServiceDesk zur Datenbank hinzufügen. Das System erkennt, dass die E-Mail-Adresse des Benutzers zur Zeit nicht existiert. Standardmäßig erhalten sie grundlegende Berechtigungen, um ihr Problem zu protokollieren. Ein Administrator oder ServiceDesk-Bediener kann die Benutzerinformationen bearbeiten, wenn diese Rechte nicht ausreichen.

INSTALLATION

Planen einer Installation

Bevor Sie mit der Installation von NetSupport ServiceDesk beginnen, müssen Sie sicherstellen, dass die Systemvoraussetzungen erfüllt werden, d. h. dass Endbenutzer über ihre Webbrowser auf den ServiceDesk zugreifen können und dass eine passende Umgebung für das Hosting der Datenbank vorhanden ist.

Die Anleitungen auf dem Bildschirm des NetSupport ServiceDesk Installshield-Assistenten führen Sie durch den Prozess und am Ende der Installation werden Sie zur Konfiguration Ihrer persönlichen ServiceDesk-Einstellungen aufgefordert.

Systemanforderungen und –voraussetzungen

Server

Windows 2003, 2008 und 2012 Server.

Windows XP Professional SP3 (nicht empfohlen, da es nur 10 gleichzeitige Sessions unterstützt).

Hinweis: Weitere Informationen zur Installation unter Windows 2008 Server, Windows 7 oder Vista-Rechnern finden Sie im folgenden Artikel in unserer Online Knowledge Base:
www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=628

Auf dem Server muss auch Internet Explorer 7 oder später installiert sein.

Hinweis: 64 Bit-Plattformen müssen für den Betrieb von IIS im 32 Bit-Modus eingestellt sein.

Clientplattform

Windows XP/2003/Vista/2008/7/8/8.1/10, Mac, Linux.

Der Client muss einen der folgenden Browser installiert haben:

Internet Explorer : Version 7 und später

Firefox : Versionen 26 und später

Chrome : Versionen 35 und später

Hinweis: Für Fernwartungsintegration muss das Host-Betriebssystem für den Client Windows 2000, Windows 2003, Windows XP, Windows Vista, Windows 2008, Windows 7, Windows 8/8.1 oder 10 sein.

Datenbank

SQL-Server 2000 oder besser.

Hinweis: Wenn kein SQL Server verfügbar ist, kann MSDE Version 2 mit der Anwendung installiert werden.

Berichte

Adobe Flash Player ist erforderlich, um Berichte anzuzeigen.

Unterstützung von mobilen Geräten

NetSupport ServiceDesk beinhaltet Unterstützung von mobilen Geräten. Hierdurch wird sichergestellt, dass entfernt arbeitende Operatoren Objekte immer noch empfangen und aktualisieren können.

NetSupport ServiceDesk erkennt automatisch, ob von einem mobilen Gerät auf das Programm zugegriffen wird, und es erscheint eine Liste mit vereinfachten Seiten, die von den meisten mobilen Geräten aus nutzbar sind. Wenn Ihr mobiles Gerät nicht automatisch erkannt wird, finden Sie weitere Angaben im folgenden Artikel unserer Online-Wissensbasis:

www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=555

Hinweis: Zur Nutzung der Funktion „Pin to Taskbar“ (In der Taskleiste ablegen) in Windows 7 müssen Sie bestimmte Wörter aus der reservierten Liste löschen. Weitere Angaben finden Sie in Artikel 582 der Wissensbasis unter www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=582

Installation von NetSupport ServiceDesk

Sie werden vom NetSupport ServiceDesk Installshield-Assistenten durch den Installationsprozess geführt, was die rasche Konfiguration der ServiceDesk-Datenbank auf dem gewählten Server ermöglicht. Nach der Installation müssen Sie den PC neu starten, um das Setup zu beenden.

1. Am Anfang des Setups wird der Begrüßungsbildschirm des Installshield-Assistenten eingeblendet. Klicken Sie zur Fortsetzung auf "Weiter".
2. Der NetSupport ServiceDesk-Lizenzvertrag wird eingeblendet. Nehmen Sie sich zum Lesen des Vertrags eine Weile Zeit und fahren Sie nur fort, wenn Sie mit den Vertragsbedingungen einverstanden sind.
3. Wählen Sie die passende Umgebung für das Hosting der ServiceDesk-Datenbank. Es kann sich dabei um einen vorhandenen SQL-Server oder das Datenbankmodul von Microsoft (MSDE) handeln. Klicken Sie auf "Weiter".
4. Bestätigen Sie den Speicherort der Setupdateien. Der Standardordner ist **c:\Programme\NetSupport\NetSupport ServiceDesk**. Klicken Sie auf "Weiter".
5. Überprüfen Sie die Installationsdetails und klicken Sie auf "Weiter", um mit dem Kopieren der Setupdateien zu beginnen.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, werden Sie dazu aufgefordert, den Computer neu zu starten. Dies ist nötig, um das Setup zu beenden. Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Computer neu zu starten.
7. Bei der Anmeldung nach dem Neustart wird der NetSupport ServiceDesk Setup-Assistent eingeblendet.

ServiceDesk Setup-Assistent

Der ServiceDesk Setup-Assistent beendet das Installationsverfahren. Sie werden vom Assistenten zur Eingabe von Standard-Konfigurationseinstellungen, wie z. B. Lizenzinformationen, Firmendetails, E-Mail-Servereinstellungen und Datenbank-Zugriffsdetails, aufgefordert. Nach der Installation können diese Elemente von einem Administrator in NetSupport ServiceDesk geändert werden.

Sprache auswählen. NetSupport ServiceDesk bietet Mehrsprachenunterstützung, sodass Operatoren und Endbenutzer leicht die Benutzeroberfläche auf eine gewünschte Sprache einstellen können. Im Setupstadium können Sie die Standardsprache sowie alle u. U. benötigten zusätzlichen Sprachen angeben. Wenn Sie bei ServiceDesk eingeloggt sind, brauchen Sie nur auf die in der Symbolleiste angezeigte passende Sprachschaltfläche zu klicken und die Benutzeroberfläche

wird auf die betreffende Sprache umgestellt. Sie können auch innerhalb von ServiceDesk im Abschnitt „Anpassen - Aussehen“ die Standardsprache ändern und durch Auswahl von „Verwaltung - Anpassen“ in der Symbolleiste zusätzliche Sprachen hinzufügen.

Lizenzinformationen. Geben Sie Ihren Firmennamen ein und bestätigen Sie die Lizenzinformationen. Wenn Sie das Produkt evaluieren, verwenden Sie die Standard-Seriennummer **EVAL**, sonst geben Sie die Seriennummer und den Lizenzcode ein, die von NetSupport Ltd. Geliefert wurden. Klicken Sie zur Fortsetzung auf "Weiter".

Benutzerinformationen. ServiceDesk-Benutzer sind nach Unternehmen oder Abteilung gruppiert, was die Struktur Ihrer Organisation widerspiegelt. Die hier eingegebenen Details werden zur Erstellung des Anfangsunternehmens oder der Anfangsabteilung in der ServiceDesk-Datenbank verwendet. Es wird ein Standard-"Administratorbenutzer" mit vollständigen Zugriffsrechten erstellt. Nach der Anmeldung können vom Systemadministrator weitere hinzugefügt werden. Klicken Sie auf "Weiter".

E-Mail-Optionen. ServiceDesk lässt sich zum Senden automatischer E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren. Zur Nutzung dieser Funktion müssen Sie Ihre SMTP Server-Einstellungen angeben. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Absenders ein. Es muss sich dabei um eine gültige Adresse, die im Server vorhanden ist, handeln. Geben Sie den vollständigen Namen des Absenders ein. Die Angaben des Absenders sind normalerweise die des Systemadministrators. Nach der Installation können Sie diese Details unter der Option **Mail Server-Einstellungen** wieder ändern. Hier lässt sich auch der POP3 Server so einstellen, dass ServiceDesk eingehende E-Mails abfängt.

Datenbankzugriff. Geben Sie schließlich die Details ein, die für den Zugriff auf den Datenbankserver verwendet werden. Geben Sie den Namen oder die Adresse des Servers ein. Bestätigen Sie den Datenbanknamen, den Benutzernamen und das Kennwort. Wenn die Datenbank auf einem SQL-Server gehostet wird, können Sie die Standardeinstellungen verwenden. Klicken Sie auf "Weiter".

Die Datenbank wird nun am angegebenen Speicherort erstellt und wenn sie fertig ist, wird Ihnen die nötige URL für den Zugriff auf die ServiceDesk-Datenbank über die Webbrowser der einzelnen Benutzer mitgeteilt.

STARTEN DES NETSUPPORT SERVICEDESK

Starten Sie den Web Browser und geben Sie die URL-Adresse der NetSupport ServiceDesk-Anwendung ein (d. h. die Server IP-Adresse, unter der Sie NetSupport ServiceDesk installiert haben). Für die Zukunft können Sie auch auf dem Desktop eine Verknüpfung erstellen.

Der Anmeldebildschirm wird eingeblendet.

Für den Anmeldeprozess sind die E-Mail-Adresse und ein Kennwort erforderlich. Wenn ein Benutzer sein Kennwort vergisst, kann er eine E-Mail anfordern, in der er daran erinnert wird.

Hinweis: Bei der ersten Verwendung nach der Installation wird eine standardmäßige Administratoranmeldung geliefert, die vollständige Funktionalitätsrechte besitzt. E-Mail-Adresse : **Admin**-Kennwort : **dna**. Die als Administrator agierende Person sollte das Kennwort so bald wie möglich ändern.



The screenshot shows the login interface for NetSupport ServiceDesk. At the top, there is a logo with a warning triangle and the text 'NETSUPPORT SERVICEDESK'. Below the logo is a blue header with the word 'EINLOGGEN'. The main content area contains the following text: 'Geben Sie zur Anmeldung Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Kennwort ein. Wenn Sie sich vorher nicht angemeldet haben, ist Ihr Kennwort leer.' There are two input fields: one for 'E-Mail-Adresse' with an '@' icon and one for 'Kennwort' with a key icon. Below the 'Kennwort' field is a language dropdown menu showing 'DE' and a button labeled 'Einloggen'.

Wenn ein Benutzer versucht, sich mit einer E-Mail-Adresse, die nicht bereits in der ServiceDesk-Datenbank vorhanden ist, anzumelden, wird er zur Eingabe seiner Details aufgefordert.

Hinweis: Wie man verhindert, dass Erstbenutzer ihre eigenen Konten erstellen, finden Sie unter "**Administrator**" - "**Anpassen**", "**Benutzer bei ihrer ersten Anmeldung erstellen**".

Ein Sprachidentifikator wird eingeblendet. Der Benutzer kann hier die Sprache für den NetSupport ServiceDesk umschalten. Die verfügbaren Sprachen lassen sich während der Installation oder innerhalb von ServiceDesk einstellen. Wählen Sie die Registerkarte „Verwaltung“, klicken Sie auf das Symbol „Anpassen“ und wählen Sie das Symbol „Zusätzliche Sprachen“ in der Symbolleiste.

Nach der Anmeldung wird die standardmäßige Startseite des Benutzers eingeblendet. Dies kann in Benutzereinstellungen geändert werden.

Hinweis: Bevor Endbenutzer die Gelegenheit zum Protokollieren von Problemen erhalten, gibt es eine Reihe von Verwaltungsaufgaben in Bezug auf den Benutzer, die durchgeführt werden müssen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Administrator" - "Benutzer".

Abmeldung

Um NetSupport ServiceDesk zu beenden, wählen Sie die Registerkarte „Home“ und klicken auf das Symbol „Abmelden“ in der Symbolleiste.

Hinweis: Sie können eine benutzerdefinierte Abmeldeseite anzeigen lassen, wenn ein Benutzer NetSupport ServiceDesk beendet. Wählen Sie die Registerkarte Verwaltung, klicken Sie das Anpassen-Symbol in der Symbolleiste an, wählen Sie die Registerkarte Darstellung und geben Sie in der Option Benutzerdefinierte Abmeldeseite ein URL für Ihre benutzerdefinierte Seite ein.



KONTAKTANGABEN

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