



# **NetSupport ServiceDesk**

Guida Introduttiva

# Indice

<b>Definizioni .....</b>	<b>3</b>
<b>Installazione .....</b>	<b>3</b>
Pianificare un'Installazione.....	3
Requisiti & Prerequisiti di Sistema .....	3
Installazione di ServiceDesk .....	5
Installazione Guidata di ServiceDesk.....	5
<b>Avviare l'ServiceDesk di NetSupport .....</b>	<b>6</b>
<b>Contatti .....</b>	<b>8</b>



## DEFINIZIONI

### **Amministratore**

L'utente (gli utenti) che ha (hanno) pieno accesso alla funzionalità NetSupport ServiceDesk. L'Amministratore è in grado di effettuare tutte le attività necessarie per gestire con successo un Help Desk, dalla creazione degli Account di Utente alla risoluzione dei problemi segnalati.

### **Operatori di ServiceDesk**

Gli Operatori di ServiceDesk hanno la responsabilità di fornire Supporto Tecnico agli utenti finali, e hanno diritti sufficienti per sorvegliare il processo di risoluzione dei problemi. La vostra licenza determina il numero di Operatori ServiceDesk che è possibile avere.

### **Operatore**

Lo stato Operatore vi consente di creare organizzazioni di supporto per altri produttori all'interno dell'ServiceDesk. Questo tipo di utente può avere gli elementi assegnati, ma non sarà in grado di connettersi ed utilizzare ServiceDesk. Non viene tenuto da conto per il limite dalla vostra licenza.

### **Utente Normale**

Gli Utenti Finali possono aggiungersi al database la prima volta che si collegano all'ServiceDesk, in quanto il sistema riconosce che il loro indirizzo email non esiste attualmente. Come impostazione predefinita, agli utenti verranno concessi permessi di base in modo da potere registrare il problema. Un Amministratore o un Operatore di ServiceDesk è in grado di modificare le informazioni dell'utente se tali diritti non sono sufficienti.

## INSTALLAZIONE

### **Pianificare un'Installazione**

Prima di iniziare l'installazione dell'ServiceDesk, controllare che i prerequisiti del sistema siano adempiti, vale a dire che gli utenti finali siano in grado di accedere all'ServiceDesk tramite il loro browser Web, e che vi sia un ambiente adatto nel quale ospitare il database.

Le istruzioni su schermo del programma di installazione Installshield dell'ServiceDesk mostreranno le varie fasi del processo. Una volta terminata l'installazione, vi verrà chiesto di configurare le impostazioni personalizzate per l'ServiceDesk.

### **Requisiti & Prerequisiti di Sistema**

#### **Server**

Windows 2008 e successive.

---

**Nota:** Quando si esegue l'installazione su Server Windows 2008 e macchine Windows 7 o Vista, vi preghiamo di consultare il seguente articolo nella nostra knowledge base in linea per maggiori informazioni in merito:  
[www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=628](http://www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=628)

---

Sul server, deve inoltre essere installato Internet Explorer 11 o una versione successiva.

---

**Nota:** Le piattaforme a 64bit devono essere configurate per girare IIS in modalità a 32bit.

---

### **Utente Normale**

Il Client deve girare uno dei seguenti browser:

Internet Explorer : dalla versione 11 e successive.

Firefox.

Chrome.

Edge.

---

**Note:** Per l'integrazione del Controllo Remoto, il Sistema Operativo Host del Client deve essere Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008, Windows 7, Windows 8/8.1 e Windows 10.

---

### **Database**

Server SQL 2005 o superiore.

### **Supporto per Periferiche Mobili**

NetSupport ServiceDesk integra il supporto per le periferiche mobili, permettendo agli operatori che lavorano a distanza di ricevere ed aggiornare i elemento.

NetSupport ServiceDesk rileva automaticamente le periferiche mobili e mostra delle pagine semplificate che possono essere utilizzate dalla maggior parte dei modelli di periferiche mobili più comuni. Se la vostra periferica mobile non viene rilevata automaticamente, siete pregati di consultare il seguente articolo nella nostra knowledge base in linea per maggiori informazioni in merito:

[www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=555](http://www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=555)

---

**Nota:** Per utilizzare la funzione 'Pin to Taskbar' (Aggiungi alla barra delle Applicazioni) in Windows 7, occorrerà rimuovere certe parole dalla lista dei riservati. Per ulteriori informazioni, consultare l'articolo 582 della knowledge base visitando:

[www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=582](http://www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=582)

---

## Installazione di ServiceDesk

Il programma di installazione Installshield dell'ServiceDesk mostrerà le varie fasi del processo di installazione per permettervi di configurare rapidamente il database dell'ServiceDesk sul server desiderato. Dopo l'installazione dovrete riavviare il PC per completare la configurazione.

1. All'inizio dell'installazione, appare la schermata di benvenuto del programma Installshield. Fare clic su Avanti per procedere.
2. Viene visualizzato il Contratto di Licenza per l'ServiceDesk. Leggere il contratto e procedere solo se si accettano i termini della licenza.
3. Selezionare in quale ambiente si desidera ospitare il database ServiceDesk. Potrà essere un Server SQL esistente oppure il Modulo di Gestione di Database della Microsoft (MSDE). Fare clic su Avanti.
4. Confermare la posizione dei file di installazione. La cartella predefinita è c:\Programmi\NetSupport\NetSupport ServiceDesk\. Fare clic su Avanti.
5. Rivedere i dettagli dell'installazione e fare clic su Avanti per iniziare a copiare i file di installazione.
6. Al termine dell'installazione vi verrà chiesto di riavviare il computer. Effettuare il riavvio per completare l'installazione. Fare clic su Fine per riavviare.
7. Al momento del logon dopo il riavvio, viene visualizzata l'Installazione Guidata di ServiceDesk.

## Installazione Guidata di ServiceDesk

L'Installazione Guidata di ServiceDesk completa il processo d'installazione. La procedura guidata richiede le vostre impostazioni di configurazione predefinite, vale a dire le informazioni relative alla licenza, i dettagli della società, le impostazioni del server email, e i dettagli di accesso al database. Una volta effettuata l'installazione, queste voci potranno essere modificate da un Amministratore nell'ServiceDesk.

**Selezionare la Lingua.** ServiceDesk fornisce un supporto multilingue che permette agli operatori ed agli utenti finali di personalizzare con facilità l'interfaccia per riflettere la lingua prescelta. Durante la fase di Installazione, è possibile specificare la lingua predefinita assieme a qualsiasi altra lingua aggiuntiva di cui potrete avere bisogno. Una volta collegati a ServiceDesk, basta semplicemente fare clic sul pulsante della lingua richiesta, visualizzato nella barra degli strumenti, e l'interfaccia passerà alla lingua specificata. Inoltre, è possibile modificare la lingua predefinita all'interno di ServiceDesk, nella sezione Personalizza - Aspetto e aggiungere altre lingue selezionando Admin - Personalizza dalla barra degli strumenti.

**Informazioni di Licenza.** Immettere il Nome della propria Società e confermare le informazioni relative alla Licenza. Se state valutando il prodotto, usare il numero di serie predefinito EVAL, altrimenti immettere il Numero di Serie e il Codice di Licenza forniti dalla NetSupport Ltd. Fare clic su Avanti per procedere.

**Informazioni Utente.** Gli utenti dell'ServiceDesk sono raggruppati in base alla Società e al Reparto per rispecchiare la struttura dell'organizzazione. Le informazioni inserite a questa voce servono per creare la Società e il Reparto iniziali nel database dell'ServiceDesk. Il sistema crea un utente 'Amministratore' predefinito, che dispone dei diritti di accesso completi. L'amministratore del sistema può aggiungere altri utenti in seguito all'accesso. Fare clic su Avanti.

**Opzioni Email.** ServiceDesk può essere configurato in modo da inviare automaticamente le notifiche email. Per utilizzare questa funzione occorre specificare le impostazioni del server SMTP. Specificare l'indirizzo email del Mittente: esso deve essere un indirizzo valido che esiste sul server. Inserire il nome completo del Mittente. Normalmente, i dettagli del mittente sono quelli dell'amministratore di sistema. Dopo l'installazione, sarete in grado di modificare questi dettagli selezionando l'opzione Impostazioni del Mail Server, dove potrete anche configurare un sever POP3 per permettere ad ServiceDesk di controllare le email in arrivo.

**Accesso al Database.** Infine, inserire i dettagli usati per accedere al server del database. Inserire il nome e l'indirizzo del server. Confermare il nome del database, il nome dell'utente e la password. Le impostazioni predefinite potranno essere utilizzate se il database è ospitato su un server SQL. Fare clic su Avanti.

A questo punto, il database verrà creato nella posizione specificata. Una volta completata l'operazione, sarete notificati dell'URL necessario per accedere al database ServiceDesk tramite il browser Web di ogni utente.

## AVVIARE L'SERVICEDESK DI NETSUPPORT

Avviare il Web Browser e inserire l'indirizzo URL dell'applicazione ServiceDesk (l'indirizzo IP del Server su cui è stato installato l'ServiceDesk ). Se si desidera, è possibile creare un collegamento sul desktop per uso futuro.

A questo punto apparirà la schermata di Logon.

Il processo di Logon richiede l'indirizzo email dell'utente e una password. Se l'utente dovesse scordarsi la password, può richiedere l'inoltro di un promemoria via email.

---

**Nota:** Un Logon di Amministratore predefinito con tutti i diritti di funzionalità viene fornito per il primo impiego dopo l'installazione. Indirizzo Email : **Admin** - Password : **dna**. La persona che funge da Amministratore deve cambiare la password il più presto possibile.

---



Quando un utente tenta di effettuare il logon con un indirizzo email che non esiste nella database di ServiceDesk, gli verrà chiesto di immettere i propri dati. Inviando i propri dati, viene creato un conto utente che ha però solo diritti limitati. Se necessario, i dati possono essere modificati da un utente che ha i permessi appropriati.

---

**Nota:** Per evitare che gli utenti che si connettono per la prima volta creino i loro propri account, vedere **Amministrazione - Personalizzare**, Crea Utenti alla prima connessione.

---

Viene visualizzato un identificatore della lingua che permette di cambiare la lingua di NetSupport ServiceDesk. Le lingue disponibili possono essere impostate durante l'installazione o all'interno di ServiceDesk. Per farlo, selezionare la scheda Amministrazione, fare clic sull'icona Personalizza e selezionare l'icona Lingue Aggiuntive.

Dopo il logon, appare la pagina iniziale predefinita dell'utente. Ciò può essere modificato in Preferenze Utente.

---

**Nota:** Prima che gli utenti finali inizino a registrare i problemi, l'amministratore del sistema deve eseguire alcune operazioni di amministrazione per rendere il database pronto all'uso.

---

### Logoff

Per uscire da NetSupport ServiceDesk, selezionare la scheda Home e fare clic sull'icona Logout nella barra degli strumenti.

## CONTATTI

### **Regno Unito & Internazionali**

[www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@netsupportsoftware.com](mailto:sales@netsupportsoftware.com)

### **Nord America**

[www.netsupport-inc.com](http://www.netsupport-inc.com)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@netsupport-inc.com](mailto:sales@netsupport-inc.com)

### **Canada**

[www.netsupport-canada.com](http://www.netsupport-canada.com)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@netsupport-canada.com](mailto:sales@netsupport-canada.com)

### **Germania, Austria e Svizzera**

[www.pci-software.de](http://www.pci-software.de)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@pci-software.de](mailto:sales@pci-software.de)

### **Giappone**

[www.netsupportjapan.com](http://www.netsupportjapan.com)

Assistenza Tecnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Vendite: [sales@netsupportjapan.com](mailto:sales@netsupportjapan.com)