

NetSupport Notify "Erste Schritte" Handbuch

Inhalt

Components	3
Benachrichtigungsserver.....	3
Benachrichtigungsagent	3
Benachrichtigungskonsole.....	3
NetSupport Deploy.....	3
Installation	4
Unterstützte Betriebssysteme.....	4
Starten der Installation.....	5
Lizenzvertrag von NetSupport	5
Angepasste Konfiguration	6
Setup der Konfigurationsdaten	7
Vorhandene Installation.....	9
Lizenzierung Ihrer Kopie Von NetSupport Notify	10
Suche und Verteilung-Tool	12
Installation Von Zusätzlichen Notify Agents.....	12
Verteilungs-Setuptools.....	14
Installation eines NetSupport Notify Agents auf Mac-Systemen	16
Installation eines NetSupport Notify Agents auf Linux-Systemen	18
NetSupport Notify Mobile Console für Android/iOS	20
Integration mit Active Directory	21
Kontaktangaben	22

COMPONENTS

NetSupport Notify besteht aus vier Komponenten:

Benachrichtigungsserver

Der 'Benachrichtigungsserver' oder 'NetSupport Konnektivitätsservers/ Gateway' von NetSupport Notify hat die Funktion, die Verbindungen mit allen Desktop-Agents zu verwalten und die sofortige Übermittlung aller Nachrichten sicherzustellen.

Hinweis: Sie haben die Option, einen sekundären Benachrichtigungsserver/Gateway hinzuzufügen. Dieser wird dann aktiv, wenn der primäre Gateway nicht verfügbar ist. Notify Agents werden automatisch auf den nächsten verfügbaren Server umgestellt, so dass sich Nachrichten live immer zustellen lassen.

Benachrichtigungsagent

Notify Agents empfangen Nachrichten und sind verantwortlich für deren Anzeige. Notify Agents stellen beim Start eine Verbindung zum Benachrichtigungsserver her und registrieren ihre Verfügbarkeit im Server. Wenn die Konsole eine Benachrichtigung sendet, wird diese vom Benachrichtigungsserver an alle verbundenen Agents ausgeliefert.

Benachrichtigungskonsole

Die einfache und benutzerfreundliche Konsole von NetSupport Notify ermöglicht das Erstellen und Senden von Benachrichtigungen an Agents in Sekundenschnelle.

NetSupport Deploy

Das Deploy-Dienstprogramm ermöglicht Netzwerkadministratoren die Installation und Konfiguration von NetSupport Notify auf mehreren Arbeitsstationen, ohne die einzelnen Rechner besuchen zu müssen.

INSTALLATION

Unterstützte Betriebssysteme

Benachrichtigungsagent

Windows Vista oder später, Windows Server 2008 oder später.
Mac OS X Version 10.5.8 und später.
Linux (SuSE 12.1, Debian 6, Ubuntu 11.04 und Mint 11).
Chrome.

Unterstützt Terminal Server-Sitzungen. Benachrichtigungen können an Agents auf einem Terminal Server gesendet werden.

Benachrichtigungsserver

Windows Server 2008 oder später.

Benachrichtigungs Windows Desktop Console

Windows Vista oder später, Windows Server 2008 oder später.

NetSupport Notify iOS Mobile Console

Geräte mit iOS 9 oder höher.

NetSupport Notify Android Mobile Console

Geräte mit Android 4.0 oder höher.

Netzwerkanforderungen

Für den Empfang von Benachrichtigungen ist eine aktive TCP/IP-Verbindung zwischen ALLEN NetSupport Notify-Komponenten erforderlich.

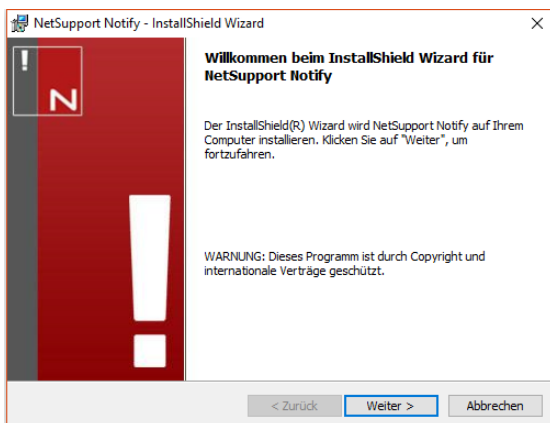
Starten der Installation

Können Sie Ihre Kopie von NetSupport Notify von www.netsupportnotify.com/downloads herunterladen.

Klicken Sie im Menü auf die gewünschte Sprache und wählen Sie die Installationsoption für NetSupport Notify.

Die Installation von NetSupport Notify beginnt mit Einblenden eines Begrüßungsbildschirms.

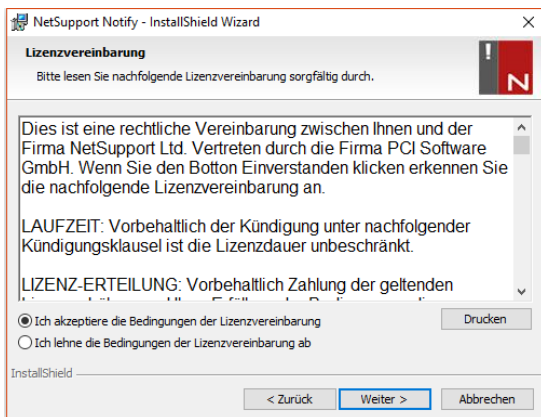
Klicken Sie zur Fortsetzung auf Weiter.



Lizenzvertrag von NetSupport

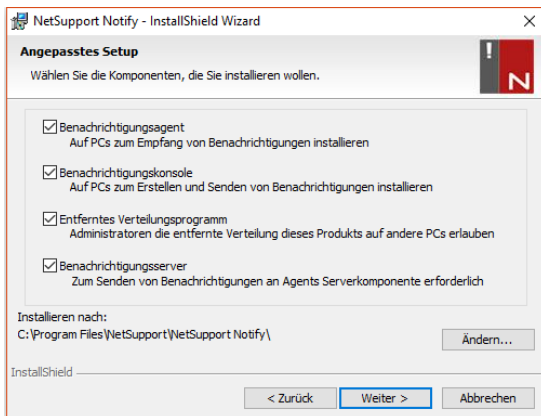
Der Lizenzvertrag von NetSupport wird eingeblendet. Lesen Sie den Lizenzvertrag sorgfältig durch, wählen Sie "Ich akzeptiere die Bedingungen des Lizenzvertrags" und klicken Sie zur Fortsetzung auf "Weiter".

Wenn Sie den Lizenzvertrag ablehnen (Ich akzeptiere die Bedingungen des Lizenzvertrags nicht), klicken Sie auf Abbrechen. NetSupport Notify wird nicht installiert und Sie werden zum Beenden des Installationsprogramms angewiesen.



Angepasste Konfiguration

Wählen Sie die Komponente(n), die auf der installiert werden soll(en).



Benachrichtigungsagent

Die Agent-Komponente muss auf allen Rechnern in Ihrem Netzwerk, die Benachrichtigungen empfangen sollen, installiert werden.

Benachrichtigungskonsole

Installieren Sie diese Komponente auf den Rechnern, die Benachrichtigungen erstellen und sie an Agents senden werden.

Verteilungstool

Mit dem Verteilungstool können Sie NetSupport Notify entfernt verteilen, ohne die einzelnen Arbeitsstationen besuchen zu müssen.

Benachrichtigungsserver (Gateway)

Sie brauchen mindestens einen Server, aber zusätzliche Server lassen sich installieren, um entweder separate Bereiche Ihres Netzwerks zu verwalten oder als Sicherheit, falls der Hauptserver einmal nicht mehr verfügbar sein sollte.

Installieren in:

NetSupport wird standardmäßig im Ordner

C:\Programme\NetSupport\

NetSupport Notify installiert. Wenn Sie es in einem anderen Ordner installieren möchten, klicken Sie auf "Ändern".

Klicken Sie auf "Weiter", wenn Sie zum Fortfahren bereit sind.

Setup der Konfigurationsdaten

The screenshot shows the "NetSupport Notify - InstallShield Wizard" window with the "Konfigurationsdaten" tab selected. The window title is "NetSupport Notify - InstallShield Wizard" and it has a close button (X) in the top right corner. The main heading is "Konfigurationsdaten" with a sub-heading "Agent- und Server-Konfigurationsdetails eingeben." Below this, there are several input fields:

- "Server IP-Adresse oder Hostname" with the value "10.20.1.138"
- "Server-Anschluss" with the value "443"
- "Sekundäre IP-Adresse oder Hostname (Optional)" (empty)
- "Sekundärer Anschluss (Optional)" (empty)
- "Gateway-Schlüssel" (masked with dots)
- "Gateway-Schlüssel bestätigen" (masked with dots)
- "Abteilung (Optional)" (empty)

At the bottom left, it says "InstallShield". At the bottom right, there are three buttons: "< Zurück", "Weiter >" (highlighted with a blue border), and "Abbrechen".

Server IP-Adresse \ Hostname

Geben Sie die IP-Adresse oder den Hostnamen des primären NetSupport-Benachrichtigungsservers ein.

Hinweis: IPv6 Adressen werden unterstützt.

Server-Port

Standardmäßig ist diese Einstellung Port 443.

Sekundäre IP-Adresse \ Hostname

Sie haben ferner die Option, einen sekundären Notify-Server anzugeben. Dieser wird von der Notify-Konsole und den Agents verwendet, wenn der primäre Notify-Server unerreichbar ist. Geben Sie die IP-Adresse oder den Hostnamen des sekundären Benachrichtigungsservers ein.

Sekundärer Port

Standardmäßig ist diese Einstellung Port 443.

Gateway-Schlüssel

Geben Sie den Gateway für den Notify-Server ein. Notify Agents und Konsole nutzen zur wechselseitigen Kommunikation denselben Sicherheitsschlüssel.

Hinweis: Der Gateway-Schlüssel muss auf allen Agents, Konsolen und Notify-Servern identisch sein, damit sie miteinander kommunizieren können. Wenn der eingestellte Gateway-Schlüssel falsch ist, kann die betreffende Komponente nicht mit anderen Notify-Komponenten kommunizieren.

Abteilung (optional)

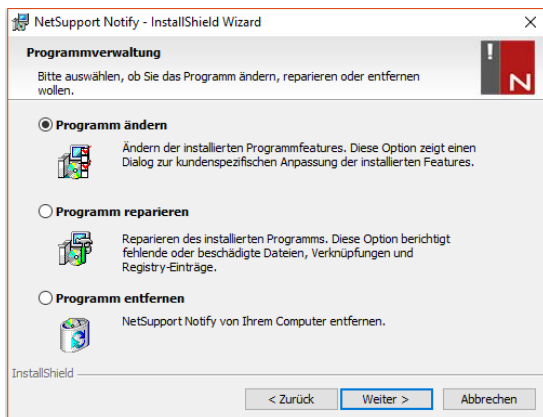
Bei Installation des Benachrichtigungsagents erhalten Sie die Option, den Agentcomputer einer Abteilung zuzuweisen. Durch Zuweisen von Agents zu verschiedenen Abteilungen kann der Operator der Benachrichtigungs-konsole Warnmeldungen auf bestimmte Abteilungen abstimmen.

Klicken Sie auf "Weiter".

Es wurden genügend Informationen für den Beginn der Installation geliefert. Wenn Sie die Einstellungen überprüfen möchten, klicken Sie auf "Zurück", oder sonst klicken Sie auf "Installieren".

Vorhandene Installation

Dieser Bildschirm wird eingeblendet, wenn eine Kopie von NetSupport Notify bereits auf einer Arbeitsstation installiert ist.



Ändern

Hiermit können Sie die aktuell installierten NetSupport Notify-Komponenten ändern.

Reparieren

Installiert alle vom vorherigen Setup installierten Programmfeatures neu und repariert alle Installationsfehler im Programm.

Entfernen

Diese Option löscht alle installierten Features.

Wählen Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf "Weiter".

LIZENZIERUNG IHRER KOPIE VON NETSUPPORT NOTIFY

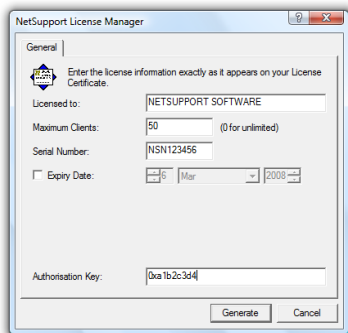
Nach dem Kauf von NetSupport Notify erhalten Sie Lizenzdetails mit Ihrem Firmennamen und anderen produktbezogenen Informationen, durch die sich Ihre Installation von NetSupport Notify einmalig identifizieren lässt und verhindert wird, dass die Software nach Ablauf der Testperiode zu funktionieren aufhört. Nach der Installation müssen Sie mit dem NetSupport-Lizenzmanager Ihre.

Schritt 1 – Suchen Sie den NetSupport-Lizenzmanager.

Zum Starten des NetSupport-Lizenzmanagers bewegen Sie sich auf dem Computer, auf dem der NetSupport-Benachrichtigungsserver installiert ist, zu dem Ordner, in dem Sie NetSupport Notify installiert haben (standardmäßig ist das C:\Programme\NetSupport\NetSupport Notify).

Schritt 2 – Starten Sie den NetSupport-Lizenzmanager.

Führen Sie die Datei PCILIC.EXE aus. Der NetSupport-Lizenzmanager wird geöffnet.



Schritt 3 – Geben Sie Ihre NetSupport Notify-Lizenzdetails ein.

Geben Sie die gewünschten Lizenzinformationen genau so ein, wie sie Ihnen geliefert wurden und wählen Sie {Generieren}, um den Installationsprozess zu beenden.

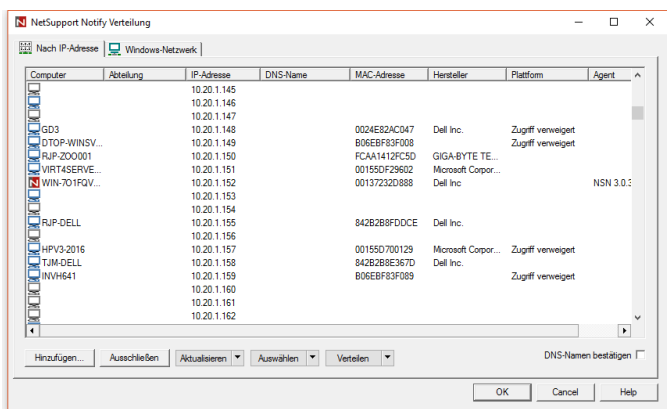
Hinweis: Die Informationen müssen genau so eingegeben werden, wie sie auf Ihrem Lizenzzertifikat stehen. Absolute Genauigkeit ist hier unumgänglich, da bei diesem Prozess auch die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.

SUCHE UND VERTEILUNG-TOOL

Installation Von Zusätzlichen Notify Agents

Um das NetSupport-Verteilungstool zu starten, wählen Sie in der Windows-Startschaltfläche die Optionen {Programme}{NetSupport Notify}{Verteilungstool}.

Es wird eine Ansicht des Netzwerks eingeblendet, in der Sie die gewünschten Arbeitsstationen auswählen können. Nun haben Sie die Möglichkeit, das NetSupport Notify-Setuppaket oder eine Konfigurationsdatei zu verteilen



Schritt 1 – Computersuche

Um zu bestimmen, welche Rechner in den Verteilungsvorgang aufzunehmen sind, müssen Sie zunächst mithilfe der entsprechenden Registerkarte die Suche "nach IP-Adresse" oder "im Windows-Netzwerk" auswählen. Klicken Sie zur Fortsetzung auf {Hinzufügen}.

Wenn Sie nach IP-Adresse suchen, geben Sie den/die Adressbereich(e) für die Computer, an die Sie verteilen möchten, ein. Wählen Sie bei Verwendung des Windows-Netzwerks die Netzwerkgruppe(n), welche die Computer, an die Sie verteilen möchten, enthalten.

Wählen Sie {OK}, um das Netzwerk nach verfügbaren Rechnern abzusuchen.

Schritt 2 – Wählen Sie Die Computer, An Die Verteilt Werden Soll.

Um bei der Identifizierung der PCs zu helfen, die in die Verteilung ein- oder aus ihr ausgeschlossen werden sollen, lässt sich die Liste sortieren, indem Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift klicken. Sie können die Liste ggf. auch noch weiter verfeinern, indem Sie Computer entfernen, die Sie nicht in die Verteilung einschließen möchten. Klicken Sie auf Auswählen und wählen Sie in der Dropdownliste die gewünschte Aufgabe. Wählen Sie {Ausschließen}, um die markierten Elemente zu entfernen.

Wählen Sie aus den übrigen PCs diejenigen aus, an die verteilt werden sollen. Um alle Computer einzuschließen, klicken Sie auf "Auswählen – Alle Clients" oder markieren Sie mit Umschalt-Klick, Strg-Klick individuelle Objekte.

Wenn Sie die gewünschten PCs ausgewählt haben, klicken Sie auf "Verteilen"

Schritt 3 – Verteilen Sie Den Notify Agent An Die Ausgewählten Computer.

Wählen Sie {Setup...}, um das NetSupport Notify-Setuppaket an ausgewählte Rechner zu verteilen. Gleichzeitig mit der Bereitstellung des Setup-Pakets können Sie optional eine spezifische Konfigurationsdatei mit einschließen. Klicken Sie zur Fortsetzung auf {Start}.

Verteilungs-Setupoptionen

Bei der Verteilung eines NetSupport Notify-Setups werden Sie zur Eingabe zusätzlicher Informationen aufgefordert.

Setupoptionen

Eingabeaufforderung vor Installationsbeginn

- Keine Eingabeaufforderung
- Eingabeaufforderung zum Installationsbeginn
- nur angemeldete Benutzer

Gescheiterte Verteilungen wiederholen

- Wiederholungen aktivieren
- Anzahl Wiederholungen:
- Zeit zwischen Wiederholungen (Minuten):

Konfigurationsdatei

Geben Sie den Speicherort der Konfigurationsdatei zur Verteilung ein.

Konfigurationsdatei:

- Vorhandene Abteilung behalten
- Abteilung in Konfigurationsdatei verwenden
- Abteilung in Konfigurationsdatei überschreiben

Abteilung:

Andere Optionen

- Deinstallierungsoption unter 'Software' deaktivieren

Hilfe OK Abbrechen

Warnung an Benutzer vor Installationsbeginn

Da es wahrscheinlich ist, dass die PCs zum Zeitpunkt der Verteilung in Betrieb sind, können Sie vor dem Beginn eine Warnung an die Benutzer senden. Jeder Benutzer kann dann mit der Installation beginnen, sobald er bereit ist. Die Nachricht lässt sich nur an angemeldete Computer senden.

Gescheiterte Verteilungen wiederholen

Geben Sie an, ob die Verteilung nach einem Fehler automatisch wiederholt werden soll. Bestimmen Sie die Anzahl der Wiederholungsversuche und die Pause zwischen ihnen.

(Optionale) Konfigurationsdatei

Gleichzeitig mit der Bereitstellung des Setup-Pakets können Sie auch eine spezifische Konfigurationsdatei (config.dat) mit einschließen. Klicken Sie auf "Auswählen", um nach den gewünschten Dateien zu suchen.

Die Datei Config.dat enthält Informationen, die beim Erstellen des Benachrichtigungsservers eingegeben wurden. Hierzu gehören zum Beispiel die IP-Adresse des Servers, der Gateway-Schlüssel und, wenn eine solche angegeben ist, die Abteilung, der Notify Agents zugewiesen werden sollen.

Bei Verteilung an Rechner, auf denen bereits ein Notify Agent installiert ist, müssen Sie sich überlegen, wie Sie vorgehen wollen, wenn der Agent bereits einer Abteilung zugewiesen ist:

Vorhandene Abteilung behalten

Vorhandene Agents bleiben in ihrer aktuellen Abteilung. Alle neuen Agent-Installationen werden keiner Abteilung zugewiesen.

Abteilung in Konfigurationsdatei verwenden

Vorhandene und neue Agents werden der aktuell in der Datei Config.dat angegebenen Abteilung zugewiesen.

Abteilung in Konfigurationsdatei überschreiben

Geben Sie den Namen der neuen Abteilung, der vorhandene und neue Agents zugewiesen werden sollen, ein.

Hinweis: Ein Agent lässt sich mehreren Abteilungen zuweisen. Trennen Sie hierzu die einzelnen Abteilungen mit einem Komma, d. h. Verkauf, Marketing, Support.

Andere Optionen

Deaktiviert die Deinstallationsoption unter "Programme hinzufügen/entfernen", damit der Benutzer die verteilten Objekte nicht entfernen kann.

INSTALLATION EINES NETSUPPORT NOTIFY AGENTS AUF MAC-SYSTEMEN

Zur Installation des Mac-Benachrichtigungsagents müssen Sie NSNotifyAgent.dmg mounten. Doppelklicken Sie auf die Installer Paketdatei NSNotifyAgent.pkg und befolgen die Anweisungen auf dem Bildschirm. NSNotifyAgent.dmg können Sie von unserem Downloadbereich unter www.netsupportsoftware.com/downloads herunterladen.

Hinweis: NetSupport Notify unterstützt zurzeit Macintosh OS X 10.5.8 oder später.

Konfigurieren Sie die Informationen, die der Agent zur Herstellung einer Verbindung mit dem Benachrichtigungsserver verwendet.

Hinweis: Wenn Sie vor dem Doppelklicken eine config.dat-Datei neben die Installer Paketdatei bewegen, kopiert der Installer die config.dat-Datei an den richtigen Ort. Diese vereinfacht Installation und Konfiguration, insbesondere auf mehr als einem Rechner. Sie müssen die Installer Paketdatei vom Disk-Bildfenster in einen anderen Ordner, zum Beispiel den Desktop, ziehen, damit Sie die config.dat-Datei daneben platzieren können.

Konfiguration

Die Datei /Library/NSNotifyAgent/daemon/config.dat enthält die vom Agent verwendeten Benachrichtigungsserverdetails.

Diese Datei lässt sich mithilfe der Konfiguratoranwendung bearbeiten. Den Konfigurator finden Sie unter: /Applications/NetSupport/NetSupport Notify/Configurator.app

Die Protokolldatei

Diagnostische Informationen und Aufzeichnungen bestätigter Nachrichten sind in der Protokolldatei gespeichert. Diese finden Sie unter:

/var/log/notifydaemon.log



Verwenden Sie zum Öffnen dieser Datei entweder die Konsoleneanwendung (/Applications/Utilities/Console.app) oder den Befehl "öffnen" in der Terminal-Befehlszeile.

INSTALLATION EINES NETSUPPORT NOTIFY AGENTS AUF LINUX-SYSTEMEN

Zur Installation des Linux-Benachrichtigungsagents müssen Sie `nsn_installer.tar.gz` in einen Ordner extrahieren (d. h. `/home/user/Desktop/nsn_installer`) und dann die `install`-Datei als Stammbenutzer ausführen.

Sie müssen die Informationen, die der Agent zur Herstellung einer Verbindung mit dem Benachrichtigungsserver verwendet, konfigurieren. (Weitere Angaben hierzu finden Sie im nächsten Abschnitt.)

Wenn Sie vor Ausführung des Installationskripts eine vorkonfigurierte `config.dat`-Datei (Groß-/Kleinschreibung wird berücksichtigt) neben die Installer-Datei ("install script" in `nsn_installer` Ordner) bewegen, wird die betreffende `config.dat`-Datei an den richtigen Ort kopiert. Dies vereinfacht Installation und Konfiguration, insbesondere auf mehr als einem Rechner.

Konfiguration

Die Datei `/usr/nsn/daemon/config.dat` enthält die vom Agent verwendeten Benachrichtigungsserverdetails.

Diese Datei lässt sich mithilfe der Konfiguratoranwendung bearbeiten. Den Konfigurator finden Sie unter:
`/usr/nsn/configurator/configurator`.

Wenn Sie diese Datei mittels der Konfiguratoranwendung ändern, wird der Benachrichtigungs-Daemon nach Anwendung der Änderungen automatisch neu gestartet. Wenn Sie diese Datei manuell ersetzen, müssen Sie den Benachrichtigungs-Daemon mit folgendem Befehl vom Terminal aus neu starten: `/etc/init.d/notifydaemon restart` (muss Stamm sein).

Die Protokolldatei

Diagnostische Informationen und Aufzeichnungen sind in der Protokolldatei gespeichert. Diese finden Sie unter:

`/var/log/notifydaemon.log`

Verwenden Sie zum Öffnen dieser Datei `gedit` oder `emacs` oder den `"cat"`-Befehl in der Terminal-Befehlszeile.

NETSUPPORT NOTIFY MOBILE CONSOLE FÜR ANDROID/IOS

Die NetSupport Notify Mobilkonsole für Android und iOS bietet Ihnen die Freiheit, unterwegs von einem Android Tablet/Smartphone oder iPad, iPod oder iPhone mit Ihren Windows, Chrome, Mac und Linux Desktop-Benutzern oder unbeaufsichtigten Informationsanzeigen zu kommunizieren.

Mobile Console kann kostenlos von [Google Play](#), [Amazon App Store](#) und [Apple App Store](#) heruntergeladen werden und ermöglicht Ihnen , sofortige Warnmeldungen und Benachrichtigungen über Ihre vorhandenen Benachrichtigungsserver an die gegenwärtigen NetSupport Notify Benutzer zu senden.

Hauptfeatures beim Senden von Benachrichtigungen von einem Android/Apple iOS Gerät:

- Sie können sofortige Warnmeldungen und Benachrichtigungen an Windows, Chrome, Mac und Linux Desktops.
- Sie können Vollbild-Benachrichtigungen an unbeaufsichtigte digitale öffentliche Informationsanzeigen senden.
- Prioritätensetzung für Nachrichten und Warnmeldungen mit klaren und bündigen Nachrichtentypen.
- Unterstützung für anklickbare URLs in Warnmeldungen.
- Flexible Zustelloptionen: automatisches Schließen nach XX Sekunden, auf Benutzerklicken hin schließen.
- Dynamisches Senden gezielter Warnmeldungen an ausgewählte Abteilungen oder alle Computer.
- Betrachten des vollständigen Warnmeldungsverlaufs. (Nur iPad)
- Benutzer können eine Hotkey-Kombination eintippen, um eine sofortige 'Notfallreaktion' Nachricht zu senden.
- Einmalige Sicherheitscodes – eingeschränkter Zugriff ausschließlich auf erlaubte Agents und Konsolen.
- Warnmeldungen an einen oder mehrere Benachrichtigungsserver gleichzeitig senden.

INTEGRATION MIT ACTIVE DIRECTORY

NetSupport lässt sich mit der Active Directory-Struktur von Microsoft integrieren, so dass Sie Agent- und Konsolekonfigurationen zentral verwalten können.

Durch Erstellen passender Gruppenrichtlinien können Sie standardisierte Konfigurationen auf Rechner anwenden, ohne dazu die Desktops einzeln besuchen zu müssen.

Zur Vereinfachung dieser Aufgabe liefert NetSupport zwei fertige Verwaltungsvorlagen: `Template`, `NetSupport_Notify_User_Console.ADM`, `NetSupport_Notify_Machine_Console.ADM`, `NetSupport_Notify_User_Agent.ADM` und `NetSupport_Notify_Machine_Agent.ADM`. Diese enthalten die konfigurierbaren Optionen.

KONTAKTANGABEN

Großbritannien und international

www.netsupportsoftware.com

Technischer Support: support@netsupportsoftware.com

Vertrieb: sales@netsupportsoftware.com

Nordamerika

www.netsupport-inc.com

Technischer Support: support@netsupportsoftware.com

Vertrieb: 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

Vertrieb: sales@pci-software.de

Japan

www.netsupportjapan.com

Technischer Support: support@netsupportsoftware.com

Verkauf: sales@netsupportjapan.com