

NetSupport Notify

Guida Introduttiva

Indice

Componenti	3
Server di Notifica	3
Agente di Notifica	3
Console di Notifica	3
NetSupport Deploy.....	3
Installazione	4
Sistemi Operativi Supportati	4
Avviare l'Installazione	5
Contratto di Licenza NetSupport	5
Impostazione Personalizzata	6
Impostazione dei Dati di Configurazione	7
Installazione Esistente.....	9
Attivazione Della licenza Della Vostra Copia Di NetSupport Notify	10
Strumento di Rilevamento & Deploy	12
Installazione di agenti Notify supplementari	12
Installazione di un Agente NetSupport Notify sui Sistemi Mac	16
Installazione di un Agente NetSupport Notify sui Sistemi Linux	17
Console Mobile NetSupport Notify per Android/iOS...	18
Inviare una Notifica	19
Creare un Messaggio	19
Opzioni di Messaggio	19
Gravità del Messaggio	20
Inviare il Messaggio	20
Selezione dei Destinatari	21
Integrazione con Active Directory	22
Contatti	23

COMPONENTI

NetSupport Notify consiste di quattro componenti:

Server di Notifica

Il 'Server di Notifica' o 'Server di Connettività NetSupport/Gateway' NetSupport Notify gestisce le connessioni a tutti gli Agenti desktop, e garantisce l'invio immediato di tutti i messaggi.

Nota: Su opzione, è possibile aggiungere un server di notifica/gateway secondario, che prende il posto del gateway principale se quest'ultimo non è disponibile. Gli agenti Notify passano automaticamente al prossimo server disponibile per garantire che i messaggi vengano sempre inviati.

Agente di Notifica

Gli agenti Notify ricevono i messaggi di notifica e sono responsabili della loro visualizzazione. Gli agenti Notify si connettono al server di notifica al momento dell'avvio, e registrano la loro disponibilità. Quando la console invia un messaggio di notifica, il server di notifica lo trasmette a tutti gli agenti connessi.

Console di Notifica

Semplice e facile da utilizzare, la console di NetSupport Notify permette di creare ed inviare notifiche ai vostri agenti in soli pochi secondi.

NetSupport Deploy

L'utilità NetSupport Deploy consente agli amministratori di rete di installare e configurare NetSupport Notify su più stazioni di lavoro, senza bisogno di visitare ogni computer individuale.

INSTALLAZIONE

Sistemi Operativi Supportati

Agente di Notifica

Windows XP SP3, Windows Server 2003 SP2 o versione successiva.

Mac OS X versione 10.5 e successiva.

Linux (Red Hat Enterprise, Fedora, SuSE, Debian e Ubuntu).

Supporta le sessioni Terminal Server. I messaggi di notifica possono essere inviati agli Agenti su un Terminal Server.

Server di Notifica

Windows Server 2008 o versione successiva.

Windows Console Desktop di Notifica

Windows XP SP3, Windows Server 2003 SP2 o versione successiva.

La Console Mobile iOS NetSupport Notify funziona su:

iPad, iPhone e iPod di Apple con iOS 6.1 o superiore.

La Console Mobile Android NetSupport Notify funziona su:

Dispositivi con Android 2.2 o superiore.

Requisiti Di Rete

Per trasmettere le notifiche è necessaria una connessione attiva TCP/IP tra TUTTI i componenti di NetSupport Notify.

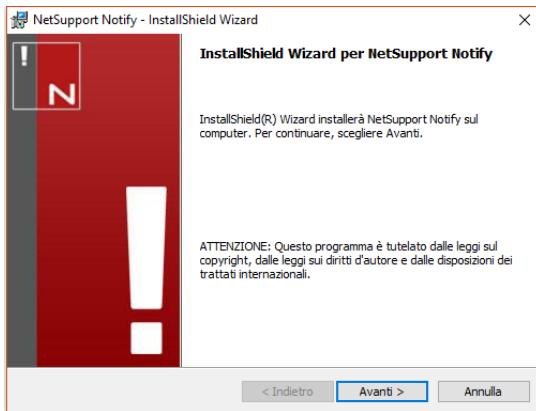
Avviare l'Installazione

Potete scaricare una copia di NetSupport Notify da www.netsupportnotify.com/downloads.

Fare clic sulla lingua desiderata dal menu, e selezionare l'opzione per l'installazione di NetSupport Notify.

A questo punto il programma di installazione NetSupport Notify si avvierà mostrando una schermata di benvenuto.

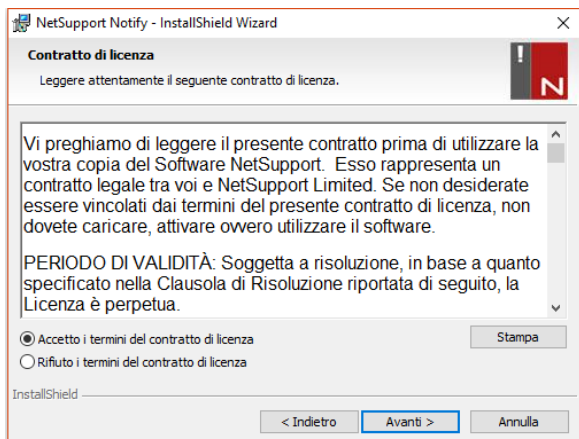
Fare clic su Avanti per continuare.



Contratto di Licenza NetSupport

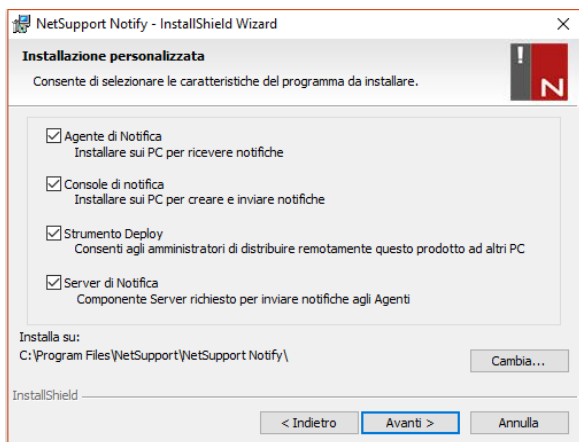
Sullo schermo apparirà il Contratto di Licenza NetSupport. Leggere con attenzione il Contratto di Licenza, quindi selezionare "Accetto i termini del contratto di licenza" e fare clic su Avanti per procedere.

Se non accettate il Contratto di Licenza, (Non accetto i termini del contratto di licenza) fare clic su Annulla. NetSupport Notify non verrà installato e sarete guidati ad uscire dal programma d'installazione.



Impostazione Personalizzata

Selezionare il(i) componente(i) da installare.



Agente di Notifica

Il componente "Agente" deve essere installato su tutti i computer della rete che devono ricevere notifiche.

Console di Notifica

Installare questo componente sui computer che creeranno ed invieranno notifiche agli agenti.

Strumento Deploy

Lo strumento "Deploy" consente di distribuire NetSupport Notify a distanza, senza visitare ogni stazione di lavoro individuale.

Server di Notifica (Gateway)

Occorre avere come minimo un Server, tuttavia si possono installare altri server da utilizzare per gestire altre parti della rete, oppure a scopo di backup nel caso di mancata disponibilità del server principale.

Installa su:

Come impostazione predefinita, NetSupport è installato nella cartella C:\Programmi\NetSupport\NetSupport Notify. Se desiderate installarlo in una cartella diversa, fare clic su Modifica.

Fare clic su Avanti per continuare.

Impostazione dei Dati di Configurazione

Se avete scelto di installare un Agente, una Console o un Server di Notifica, dovrete immettere le seguenti informazioni:

The screenshot shows the "Dati di Configurazione" (Configuration Data) window of the NetSupport Notify installation wizard. The window title is "NetSupport Notify - InstallShield Wizard". The main heading is "Dati di Configurazione" with a sub-instruction: "Immettere i dettagli di configurazione dell'Agente e del Server." (Enter the configuration details of the Agent and the Server). The form contains several input fields:

- Indirizzo IP o Nome dell'Host del Server:** A text box containing "10.20.1.138".
- Porta di Server:** A text box containing "443".
- Indirizzo IP Secondario o Nome dell'Host (facoltativo):** An empty text box.
- Porta Secondaria (facoltativa):** An empty text box.
- Chiave Gateway:** A password field with 8 dots.
- Conferma Chiave Gateway:** A password field with 8 dots.
- Reparto (facoltativo):** An empty text box.

At the bottom of the window, there are three buttons: "< Indietro" (disabled), "Avanti >" (highlighted with a blue border), and "Annulla" (disabled). The "InstallShield" logo is visible in the bottom left corner.

Indirizzo IP o Nome dell'Host del Server

Inserire l'indirizzo IP o il nome dell'host del server di notifica.

Nota: Gli indirizzi IPv6 sono supportati.

Porta di Server

Come impostazione predefinita, il server di notifica utilizza la porta HTTP 443.

Indirizzo IP o Nome dell'Host secondario (Facoltativo)

Potete impostare un server di notifica secondario, che prende il posto del server principale se quest'ultimo non è disponibile.

Se necessario, inserire l'indirizzo IP del server di notifica secondario.

Porta Secondaria (facoltativa)

Se necessario, inserire la porta del vostro server di notifica secondario.

Chiave Gateway

Si tratta della chiave di sicurezza del server di notifica, che deve corrispondere sia al livello dell'agente, sia a quello della Console.

Reparto (Facoltativo)

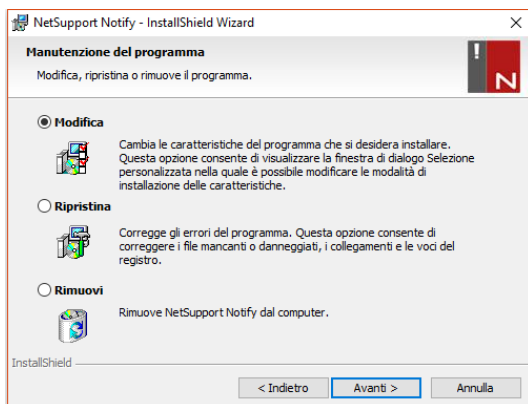
Se state installando l'Agente di Notifica, potete scegliere di assegnare il computer Agente ad un reparto. Assegnando gli Agenti a diversi reparti, l'operatore della Console di Notifica può mirare gli avvisi a reparti specifici.

Fare clic su **Avanti** per continuare.

Sono state fornite informazioni sufficienti per iniziare l'installazione. Per revisionare qualsiasi impostazione fare clic su **Indietro**, altrimenti fare clic su **Installa**.

Installazione Esistente

Questa schermata viene visualizzata se una copia di NetSupport Notify è già installata sulla workstation.



Modifica

Consente di modificare i Componenti di NetSupport Notify attualmente installati.

Correggi

Reinstalla tutte le funzioni di programma installate dall'installazione precedente, e corregge qualsiasi errore di Installazione nel programma.

Rimuovi

Quest'opzione rimuove tutte le funzioni installate.

Selezionare l'opzione richiesta e fare clic su Avanti.

ATTIVAZIONE DELLA LICENZA DELLA VOSTRA COPIA DI NETSUPPORT NOTIFY

Dopo avere acquistato NetSupport Notify, riceverete i dettagli della licenza che includono il nome della vostra società ed altre informazioni relative al prodotto che vengono utilizzate per l'identificazione univoca della vostra installazione di NetSupport Notify, e per evitare che il software cessi di funzionare quando scade il periodo di valutazione.

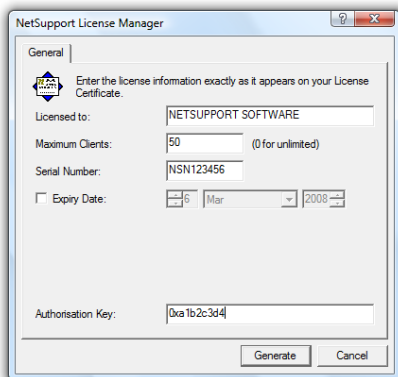
Dopo l'installazione dovrete inserire i dettagli della vostra licenza usando il Manager di Licenza NetSupport.

1A Fase – Individuare il Manager di Licenza NetSupport

Per lanciare il Manager di Licenza NetSupport, sul computer che ha il Server di Notifica NetSupport, passare alla cartella in cui avete installato NetSupport Notify (la cartella predefinita sarà C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Notify).

2A Fase – Lanciare il Manager di Licenza NetSupport

Eseguire il file PCILIC.EXE. Il Manager di Licenza NetSupport si aprirà.





3A Fase – Inserire i Dettagli della Vostra Licenza NetSupport Notify

Inserire le informazioni richieste, esattamente nel modo in cui vi sono state fornite, e selezionare {Genera} per completare il processo d'installazione.

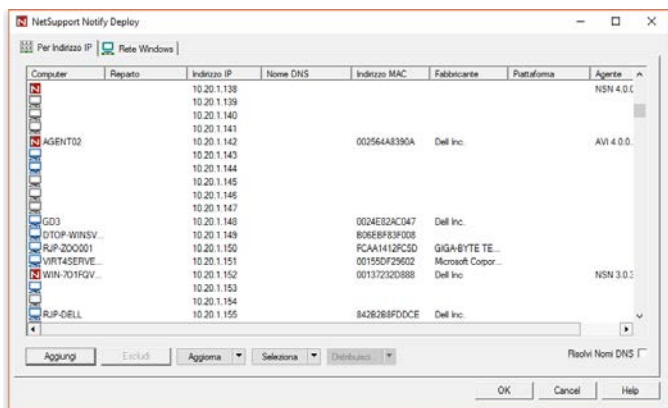
Nota: Le informazioni devono essere inserite esattamente nel modo in cui appaiono sul certificato di licenza. Il processo distingue tra le maiuscole e le minuscole, e pertanto deve essere esatto.

STRUMENTO DI RILEVAMENTO & DEPLOY

Installazione di agenti Notify supplementari

A partire dal pulsante Start di Windows, selezionare {Programmi}{NetSupport Notify}{Strumento Deploy} per lanciare lo strumento d'installazione NetSupport.

Viene data una visualizzazione della vostra rete, che vi permette di selezionare le stazioni di lavoro da includere. Potete quindi scegliere di distribuire il pacchetto di installazione NetSupport Notify oppure un file di configurazione.



1A Fase – Trovare i Computer

Per determinare i computer da includere nella distribuzione, decidere innanzitutto se effettuare la ricerca 'per Indirizzo IP' o 'Rete Windows' selezionando la relative scheda. Per continuare, selezionare {Aggiungi}.

Se state effettuando la ricerca per Indirizzo IP, immettere l'intervallo di indirizzi contenente i computer sui quali si desidera effettuare l'installazione. Se state utilizzando la rete Windows, selezionare i gruppi di rete appropriati, contenenti i computer sui quali desiderate effettuare l'installazione. Selezionare {OK} per iniziare a cercare i computer disponibili sulla rete.

2A Fase – Selezionare i Computer sui quali effettuare l'Installazione

Per aiutare ad identificare i PC da includere o escludere dalla distribuzione, è possibile ordinare l'elenco cliccando su una delle intestazioni di colonna. Inoltre, l'elenco può essere ulteriormente ridefinito rimuovendo i computer da non includere nella distribuzione. Fare clic su **Seleziona** e scegliere l'attività appropriata dall'elenco a discesa. Selezionare **{Escludi}** per rimuovere gli elementi evidenziati.

Scegliere i PC sui quali si desidera effettuare la distribuzione da quelli rimanenti. Per includere tutti i computer, fare clic su **Seleziona – Tutti i Client** oppure evidenziare ogni PC utilizzando **MAIUSC-Clic**, **CTRL-Clic**.

Dopo avere selezionato i PC richiesti fare clic su **Deploy**.

3A Fase – Installare l'Agente Notify sui Computer Selezionati

Selezionare **{Imposta...}** per distribuire il pacchetto d'installazione NetSupport Notify sui computer selezionati. Al momento in cui distribuite il pacchetto di installazione, potete scegliere di includere un file di configurazione specifico. Per continuare, selezionare **{Avvio}**.

Opzioni di Distribuzione dell'Installazione

Quando si esegue la distribuzione di un'Installazione NetSupport Notify, vi verrà chiesto di fornire ulteriori informazioni.

Opzioni di Impostazione

Richiedere conferma all'utente prima di iniziare l'installazione

Non chiedere conferma all'utente

Richiedere conferma all'utente per iniziare l'installazione

solo utenti connessi

Riprova Distribuzioni non riuscite

Attiva Tentativi

Numero di Tentativi:

Intervallo Tentativi (minuti):

File di Configurazione

Immettere il percorso del file di configurazione da distribuire.

File di configurazione:

Mantieni Reparto Esistente

Usa Reparto nel file di Configurazione

Sovrascrivi Reparto nel file di Configurazione

Reparto:

Altre Opzioni

Disattiva l'opzione di disinstallazione in Aggiungi/Rimuovi Programmi

Richiedere conferma all'utente prima di iniziare l'installazione

Se i PC di destinazione sono in corso di utilizzazione al momento della distribuzione, prima di iniziare potete fare visualizzare un messaggio di richiesta sui computer. L'utente è quindi in grado di iniziare l'installazione quando è pronto. Il messaggio può essere inviato esclusivamente ai computer Connessi.

Riprova Distribuzioni non riuscite

Indicare se la distribuzione deve essere ritentata automaticamente se non è riuscita. Specificare il numero di ulteriori tentativi e l'intervallo.

(Facoltativo) File di Configurazione

Al momento in cui distribuite il pacchetto di installazione, potete scegliere di includere un file di configurazione specifico (config.dat). Fare clic su Seleziona per cercare i file appropriati.



Il file Config.dat contiene le informazioni immesse al momento della creazione del Server di Notifica, quali l'Indirizzo IP, la Chiave Gateway, e, se specificato, il Reparto a cui devono essere assegnati gli Agenti Notify.

Quando l'installazione viene effettuata su computer che hanno già un Agente Notify installato, decidere l'azione da adottare se l'Agente è già assegnato ad un reparto:

Mantieni il reparto esistente

Gli Agenti esistenti rimangono nel loro reparto attuale. Le nuove installazioni di Agenti non verranno assegnate ad un reparto.

Usa il reparto nel file di configurazione

Gli Agenti esistenti e quelli nuovi verranno assegnati al reparto attualmente specificato nel file Config.dat file.

Oltrepassa il reparto nel file di configurazione

Immettere il nome di un nuovo reparto a cui desiderate che vengano assegnati gli Agenti esistenti e nuovi.

Nota: È possibile assegnare un Agente a più reparti; per farlo, separare ogni reparto con una virgola, ad es. vendite, marketing, supporto.

Altre Opzioni

Disattiva l'opzione di disinstallazione in Aggiungi/Rimuovi Programmi, per garantire che l'utente non sia in grado di rimuovere gli elementi distribuiti.

INSTALLAZIONE DI UN AGENTE NETSUPPORT NOTIFY SUI SISTEMI MAC

Per installare l'Agente di Notifica per Mac è necessario montare il NSNotifyAgent.dmg, fare doppio clic sul file del pacchetto di installazione NSNotifyAgent.pkg e seguire le istruzioni mostrate sullo schermo. NSNotifyAgent.dmg è disponibile dalla nostra area dedicata al download: www.netsupportnotify.com/downloads.

Nota: NetSupport Notify supporta attualmente Macintosh OS X 10.5.8 o versioni successive.

Configurare le informazioni che l'Agente utilizza per connettersi al Server di Notifica.

Nota: Se collocate un file config.dat preconfigurato accanto al file del pacchetto di installazione prima di fare doppio clic, il programma di installazione copierà il file config.dat nella posizione per voi. Questo metodo è utile per semplificare l'installazione e la configurazione, specialmente su più di un computer. Il file del pacchetto di installazione dovrà essere trascinato dalla finestra Disk Image verso un'altra cartella (ad esempio il desktop) per collocare il file config.dat accanto ad esso.

Configurazione

Il file /Library/NSNotifyAgent/daemon/config.dat contiene i dettagli del Server di Notifica utilizzati dall'Agente.

Questo file può essere modificato usando l'applicazione Configuratore. Potete trovare il Configuratore a: /Applications/NetSupport/NetSupport Notify/Configurator.app

Il File di Registro

Il file di registro contiene le informazioni di diagnostica come pure i record dei messaggi riconosciuti. Questo file si trova a:

/var/log/notifydaemon.log

Per aprire questo file, usare sia l'applicazione Console (/Applications/Utilities/Console.app) sia il comando "apri" nella riga di comando Terminale.

INSTALLAZIONE DI UN AGENTE NETSUPPORT NOTIFY SUI SISTEMI LINUX

Per installare l'agente di Notifica Linux, estrarre nsn_installer.tar.gz in una cartella (ad es. /home/user/Desktop/nsn_installer) e poi eseguire il file install come utente root.

Sarà necessario configurare le informazioni che l'agente utilizza per connettersi al Server di Notifica (vedere la sezione seguente per ulteriori informazioni).

Se collocate un file "config.dat" preconfigurato (sensibile alle maiuscole/minuscole) accanto al file di installazione ("script di installazione" nella cartella nsn_installer) prima di eseguire lo script di installazione, il file "config.dat" verrà copiato nella posizione corretta. Quest'operazione può essere usata per semplificare le operazioni di installazione e configurazione, specialmente su più di un computer.

Configurazione

Il file /usr/nsn/daemon/config.dat contiene i dettagli del Server di Notifica utilizzati dall'agente.

Questo file può essere modificato usando l'applicazione Configuratore. Il Configuratore si trova nel seguente percorso: /usr/nsn/configurator/configurator.

Se modificate questo file usando il Configuratore, il daemon di Notifica verrà automaticamente riavviato dopo avere applicato i cambiamenti. Se sostituite questo file manualmente, occorrerà riavviare il daemon di Notifica a partire dal terminale usando il seguente comando: /etc/init.d/notifydaemon restart (deve essere root).

Il File Registro

Le informazioni di diagnostica e i record sono archiviati nel file registro. Questo file si trova nel seguente percorso:

/var/log/notifydaemon.log

Per aprire questo file, usare gedit o emacs, oppure il comando "cat" nella riga di comando del Terminale.

CONSOLE MOBILE NETSUPPORT NOTIFY PER ANDROID/IOS

La Console Mobile NetSupport Notify per Android e iOS offre la libertà di potere comunicare con gli utenti dei desktop Windows, Mac e Linux oppure con i pannelli informativi automatici mentre siete in giro tramite un tablet Android/uno smartphone, oppure usando un iPad, iPod o iPhone.

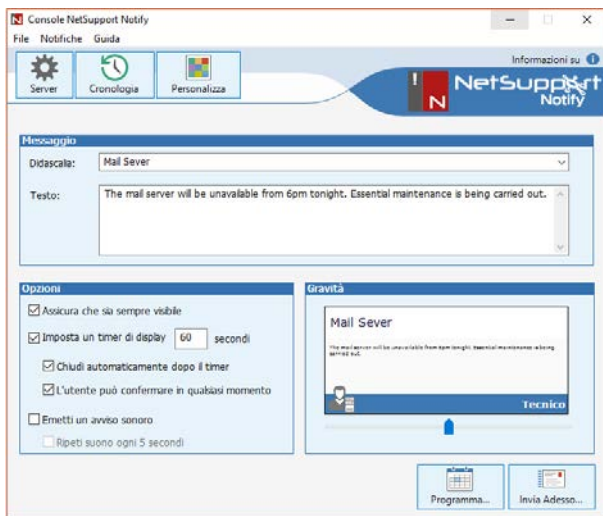
Scaricabile gratuitamente da [Google Play](#), [App Store di Amazon](#) e [iTunes](#), la Console Mobile vi permette di inviare avvisi e notifiche istantanei agli utenti NetSupport Notify esistenti tramite i vostri Server di Notifica stabiliti.

Caratteristiche principali durante l'invio di una notifica da un dispositivo Android/iOS di Apple:

- Invio di avvisi e notifiche a desktop Windows, Mac e Linux da qualsiasi dispositivo Android o iOS di Apple.
- Invio di notifiche a schermo intero ai pannelli automatici digitali d'informazioni pubbliche.
- Prioritizzazione dei messaggi e degli avvisi, con tipi di messaggi chiari e concisi.
- Supporto per URL selezionabili negli avvisi.
- Opzioni di trasmissione flessibili: chiusura automatica dopo XX secondi, chiusura quando l'utente fa clic.
- Invio dinamico di avvisi mirati a reparti specifici oppure a tutti i computer.
- Visualizzazione dello storico completo degli avvisi (solo iPad).
- Gli utenti possono digitare una combinazione di tasti di scelta rapida per inviare una 'risposta di emergenza' istantanea.
- Codici di sicurezza univoci: l'accesso è limitato solo ad Agenti e Console autorizzati.
- Invio di avvisi a uno o più Server di Notifica contemporaneamente.

INVIARE UNA NOTIFICA

A partire dal pulsante Start di Windows, selezionare {Programmi}{NetSupport Notify}{Console di Notifica} per eseguire la console di notifica.



Creare un Messaggio

Didascalia

Inserire un titolo per il messaggio di notifica.

Testo

Inserire il contenuto del messaggio di notifica. Se necessario, è possibile includere un URL e un percorso UNC selezionabile.

Nota: Un'anteprima in tempo reale del messaggio di Notifica viene visualizzata nella sezione Gravità.

Opzioni di Messaggio

Assicura che sia sempre visibile

Il messaggio di notifica sarà sempre visibile sulla stazione di lavoro agente.

Imposta un timer di display (secondi)

Specificare per quanto tempo il messaggio di notifica verrà visualizzato.

Chiudi automaticamente dopo il timer

Il messaggio di notifica si chiude automaticamente dopo il periodo di tempo specificato.

L'utente può confermare in qualsiasi momento

Consente all'Agente di chiudere il messaggio di Notifica in qualsiasi momento.

Emetti un avviso sonoro

Il messaggio può essere messo più in risalto tramite l'emissione di un suono all'arrivo sul computer Agente.

Ripeti suono ogni 5 secondi

Se state inviando un avviso audio, potete impostare il suono in modo che si ripeta ogni cinque secondi.

Nota: È possibile impostare suoni diversi per distinguere tra un livello di avviso e l'altro nella finestra di dialogo Personalizza Notifiche.

Gravità del Messaggio

Usando la barra del dispositivo di scorrimento, selezionare il tipo di messaggio di Notifica da inviare. Questa opzione può essere utilizzata per identificare rapidamente il tipo di messaggio, vale a dire: Critico, Avviso, Tecnico, Messaggio o Novità.

Inviare il Messaggio

Una volta soddisfatti del proprio messaggio, fare clic su {Programma} per inviare il messaggio di notifica ad una data/ora futura, oppure fare clic su {Invia Adesso} per inviarlo immediatamente. Selezionare se inviare il messaggio a tutti gli agenti o solo ai reparti selezionati.

Selezione dei Destinatari

A questo punto viene visualizzata la finestra di dialogo "Destinatari della Notifica" che mostra un elenco di tutti i server, reparti e agenti connessi.

Selezionare il/i reparto/i a cui inviare il messaggio di Notifica e fare clic su { Invia } o selezionare Invia Tutti per inviare il messaggio a tutti gli Agenti connessi.

Il messaggio di Notifica verrà visualizzato sui desktop degli Agenti selezionati.

Una volta inviato un messaggio, la Console di Notifica mostra una barra di conferma in fondo alla console. Questa barra mostra, in tempo reale, lo stato del messaggio di Notifica che è stato confermato dagli Agenti.

INTEGRAZIONE CON ACTIVE DIRECTORY

NetSupport si integra alla struttura Active Directory di Microsoft, permettendo di gestire centralmente le configurazioni di Agente.

Creando una Policy di Gruppo appropriata, potete applicare Configurazioni di Agente standard ai PC Agenti, senza bisogno di visitare i desktop individuali.

Per facilitare l'operazione, NetSupport fornisce due modelli amministrativi preimpostati, NetSupport_Notify_User.ADM e NetSupport_Notify_Machine.ADM, che contengono le opzioni configurabili. Quando si installa il componente Console, il modello viene copiato nella cartella dei programmi NetSupport Notify.

CONTATTI

Regno Unito & Internazionali

www.netsupportsoftware.com

Assistenza Tecnica: support@netsupportsoftware.com

Vendite: sales@netsupportsoftware.com

Nord America

www.netsupport-inc.com

Assistenza Tecnica: support@netsupportsoftware.com

Vendite: sales@netsupport-inc.com

Canada

www.netsupport-canada.com

Assistenza Tecnica: support@netsupportsoftware.com

Vendite: sales@netsupport-canada.com

Germania, Austria e Svizzera

www.pci-software.de

Assistenza Tecnica: support@netsupportsoftware.com

Vendite: sales@pci-software.de

Giappone

www.netsupportjapan.com

Assistenza Tecnica: support@netsupportsoftware.com

Vendite: sales@netsupportjapan.com