



NetSupport Notify

Startguide

Innehållen

NetSupport Notify Komponenter	3
Installation	4
Operativsystem Som Stöds	4
Starta installationen.....	5
NetSupport Licensavtal.....	5
Anpassad installation	6
Installation av konfigurationsdata	7
Installera en NetSupport Notify Agent i Mac-system ...	9
Installera en NetSupport Notify Agent i Linux-system	10
NetSupport Notify-mobilkonsol för Android/iOS	11
Licensiera din Kopia av NetSupport Notify	12
Installera Ytterligare Notify-Ggenter	14
Skicka ett Meddelande	18
Skapa ett Meddelande	18
Meddelandealternativ	18
Meddelandets Allvarlighet	19
Skicka Meddelandet	19
Välja mottagare.....	19
Integration med Active Directory	20
Kontaktinformation för NetSupport	21

NetSupport Notify Komponenter

NetSupport Notify består av fyra komponenter:

- **NetSupport Notify**
NetSupport Notifys "meddelandeserver" eller "NetSupport anslutningsserver/gateway" sköter anslutningarna till alla datoragenter och ser till så att alla meddelanden levereras omedelbart.

Obs: Det finns möjlighet att lägga till en sekundär meddelandeserver/gateway, som tar över om den primära är otillgänglig. Notify-agenter övergår automatiskt till nästa tillgängliga server, vilket garanterar att meddelanden alltid kan levereras.

- **NetSupport Notify Agenter**
Notify-agenter mottar och ansvarar för att visa meddelanden. Notify-agenter ansluter till meddelandeservern vid start och registrerar sin tillgänglighet. När konsolen skickar ett meddelande levereras det genom meddelandeservern till alla agenter som har anslutits.
- **NetSupport Notify konsol**
Med hjälp av den enkla och lättanvända konsolen i NetSupport Notify kan du skapa och skicka meddelanden till agenter på några sekunder.
- **NetSupport Deploy**
Med NetSupport Deploy-verktyget kan nätverksadministratörer installera och konfigurera NetSupport Notify på flera arbetsstationer utan att behöva befinna sig vid dessa maskiner.

Installation

Operativsystem Som Stöds

Meddelandeagent

Windows XP SP3, Windows Server 2003 SP2 och senare.
Macintosh OS X 10.5.8 eller senare.
Linux (Red Hat Enterprise, Fedora, SuSE, Debian och Ubuntu).

Stöder Terminal Server-sessioner. Meddelanden kan skickas till agenter på en Terminal Server.

Meddelandeserver

Windows Server 2008 och senare.

Meddelandekonsol

Windows XP SP3, Windows Server 2003 SP2 och senare.

Den mobila konsolen iOS NetSupport Notify fungerar på:

Enheter med iOS 6.1 eller över.

Den mobila konsolen Android NetSupport Notify fungerar på:

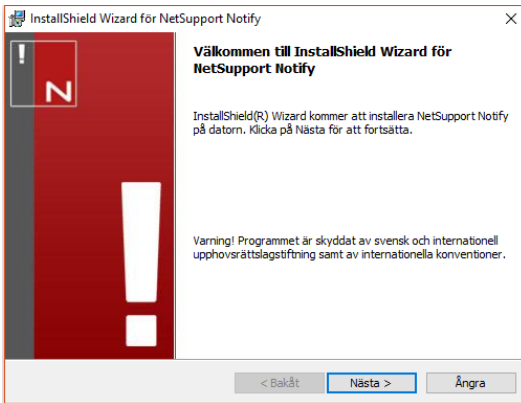
Enheter med Android 2.2 eller över.

Starta installationen

Ladda ned ditt exemplar av NetSupport School från www.netsupportnotify.com/downloads

Klicka på önskat språk i menyn och välj alternativet installera NetSupport Notify.

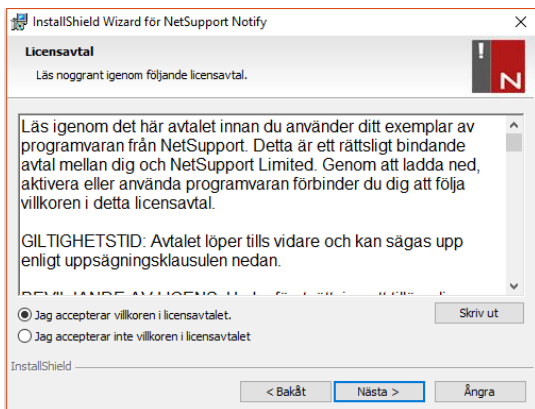
Installationen av NetSupport Notify startar och en välkomstskärm visas. Klicka på Nästa för att fortsätta.



NetSupport Licensavtal

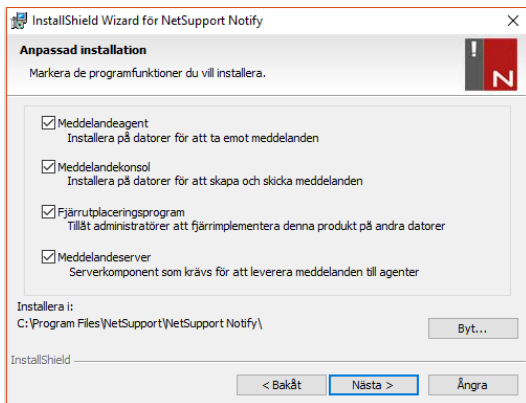
NetSupports licensavtal visas. Läs licensavtalet noga, markera Jag godkänner villkoren i avtalet och klicka på Nästa.

Klicka på Avbryt om du inte godtar licensavtalet (Jag godkänner inte villkoren i licensavtalet). NetSupport Notify installeras inte, och du uppmanas att avsluta installationsprogrammet.



Anpassad installation

Välj de(n) komponent(er) som ska installeras.



Meddelandeagent

Agentkomponenten ska installeras i alla datorer i nätverket som ska ta emot meddelanden.

Meddelandekonsol

Installera den här komponenten i datorer som ska skapa och skicka ut meddelanden till agenter.

Utplaceringsverktyg

Med hjälp av utplaceringsverktyget kan du placera ut NetSupport Notify på distans, utan att behöva besöka varje enskild arbetsstation.

Meddelandeserver (Gateway)

Du behöver minst en server. Ytterligare servrar kan dock installeras, antingen för att hantera vissa delar av nätverket eller som en extra säkerhet om den primära servern inte är tillgänglig.

Installera till:

NetSupport installeras i mappen

C:\Program\NetSupport\NetSupport Notify som standard.

Klicka på Ändra om du vill installera programmet i en annan mapp.

Klicka på Nästa när du är redo att fortsätta.

Installation av konfigurationsdata

Om du har valt att installera antingen en meddelandeagent, -konsol, eller -server kommer du att behöva fylla i följande uppgifter:

InstallShield Wizard for NetSupport Notify

Konfigurationsdata
Ange konfigurationsuppgifterna för agent och server.

Serverns IP-adress eller värddamn	Serverport
<input type="text" value="10.20.1.138"/>	<input type="text" value="443"/>
Sekundär IP-adress eller värddamn (valfritt)	Sekundär port (valfritt)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nätnyckel	
<input type="password" value="••••••••"/>	
Bekräfta nätnyckel	
<input type="password" value="••••••••"/>	
Avdelning (valfritt)	
<input type="text"/>	

InstallShield

< Bakåt **Nästa >** Ändra

Serverns IP-adress eller värddamn

Ange IP-adressen eller värddamnet till meddelandeservern.

Obs: IPv6-adresser stöds.

Serverport

Meddelandeservern använder HTTP-port 443 som standard.

Sekundär IP-adress eller värdnamn (valfritt)

Du kan ställa in en sekundär meddelandeserver som tar över om den primära servern inte är tillgänglig.

Ange IP-adressen till den sekundära meddelandeservern vid behov.

Sekundär port (valfritt)

Ange porten till den sekundära meddelandeservern vid behov.

Nätnyckel

Det här är säkerhetsnyckeln till meddelandeservern, och den måste matcha både agenten och konsolen.

Avdelning (valfritt)

Om du installerar meddelandeagenten kan du tilldela agentdatorn till en avdelning. Genom att tilldela agenter till olika avdelningar blir det möjligt för meddelandekonsolens operatör att skicka varningar till särskilda avdelningar.

Klicka på Nästa för att fortsätta.

Tillräckligt med information har getts för att påbörja installationen. Klicka på Tillbaka om du behöver granska någon av inställningarna eller på Installera i annat fall.

Om du vill granska eller ändra några av dina installationsalternativ väljer du {Tillbaka}, och om du vill börja installationen väljer du {Installera}.

Installera en NetSupport Notify Agent i Mac-system

Om du vill installera Mac Notification Agent måste du öppna filen NSNotifyAgent.dmg, dubbelklicka på installationspaketfilen NSNotifyAgent.pkg och följa instruktionerna på skärmen.

Filen NSNotifyAgent.dmg kan hämtas från hämtningsidorna på www.netsupportnotify.com/downloads.

Obs: NetSupport Notify stöder för närvarande Macintosh OS X 10.5.8 eller senare.

Konfigurera informationen som agenten använder för att ansluta till meddelandeservern.

Obs: Om du lägger en förkonfigurerad config.dat-fil bredvid installationspaketfilen innan du dubbelklickar på den, kommer installationsprogrammet att kopiera config.dat-filen till rätt plats. Detta kan förenkla installationen och konfigurationen, särskilt om dessa görs på mer än en dator. Du måste dra installationspaketfilen från skrivbordsfönstret till en annan mapp, till exempel skrivbordet, för att kunna lägga config.dat-filen bredvid den.

Konfiguration

Filen /Library/NSNotifyAgent/daemon/config.dat innehåller den information om meddelandeservern som används av agenten.

Den kan redigeras med konfiguratorprogrammet. Konfiguratorn finns på /Applications/NetSupport/NetSupport Notify/Configurator.app

Loggfilen

I loggfilen lagras diagnostikinformation och noteringar om bekräftade meddelanden. Filen finns på:

/var/log/notifydaemon.log

Filen öppnas antingen med konsolprogrammet (/Applications/Utilities/Console.app) eller med kommandot "öppna" i terminalkommandoraden.

Installera en NetSupport Notify Agent i Linux-system

För att installera Linux meddelandeagent (Notification Agent) måste du extrahera filen nsn_installer.tar.gz till en mapp (t.ex. /home/user/Desktop/nsn_installer) och sedan köra filen install som rotanvändare.

Du måste konfigurera den information som agenten använder för att ansluta till meddelandeservern (Notification Server). (Se nästa avsnitt för mer information.)

Om du placerar en förkonfigurerad config.dat-fil (skifteslägeskänslig) bredvid installationsfilen ("install script" i mappen nsn_installer) innan du kör installationsskriptet kommer den config.dat-filen att kopieras till rätt plats åt dig. Detta kan användas för att förenkla installation och konfiguration, särskilt om fler datorer ska hanteras samtidigt.

Konfiguration

Filen /usr/nsn/daemon/config.dat innehåller de uppgifter om meddelandeservern som agenten använder.

Den här filen kan redigeras med Configurator-programmet. Configurator finns under:

```
/usr/nsn/configurator/configurator
```

Om du ändrar den här filen med Configurator-programmet kommer meddelande-daemon automatiskt att startas om när ändringarna verkställts. Om du byter ut den här filen manuellt måste du starta om meddelande-daemon från terminalen med följande kommando: /etc/init.d/notifydaemon restart (måste vara rotkatalog).

Loggfilen

Diagnosinformation och registerposter sparas i loggfilen. Detta finns på:

/var/log/notifydaemon.log

För att öppna den här filen kan du antingen använda gedit eller emacs eller kommandot "cat" på kommandoraden Terminal.

NetSupport Notify-mobilkonsol för Android/iOS

NetSupport Notify-mobilkonsolen för Android och iOS ger dig friheten att kommunicera med dina Windows-, Mac- och Linux-datoranvändare eller obevakade informationsskärmar på rörlig fot från en Android-surfplatta/smarttelefon eller iPad, iPod eller iPhone.

Mobilkonsolen kan hämtas gratis från [Google Play](#), [Amazon App Store](#) och [iTunes](#) och ger dig möjlighet att skicka snabbmeddelanden och varningar till befintliga NetSupport Notify-användare via dina etablerade meddelandeservrar.

Huvudfunktioner för utskickning av meddelanden från en Android/Apple iOS-enhet:

- Skicka varningar och meddelanden till Windows-, Mac- och Linux-datorer från alla Android- eller Apple iOS-enheter.
- Skicka helskrämsmeddelanden till digitala obevakade offentliga informationsskärmar.
- Prioritera meddelanden och varningar med tydliga och kortfattade meddelandetyper.
- Stöd för klickbara webbadresser i varningar.
- Flexibla leveransalternativ: stäng automatiskt efter XX sekunder, stäng när användaren klickar.
- Skicka målinriktade varningar på ett dynamiskt sätt till vissa avdelningar eller alla datorer.
- Visa varningsmeddelandenas historik (endast iPad).
- Användare kan ange en funktionsknapps-kombination för att skicka ett omedelbart "nödfallsmeddelande".
- Unika säkerhetskoder – begränsar åtkomst till enbart behöriga representanter och konsoler.
- Skicka varningar till en eller flera meddelandeservrar samtidigt.

Licensiera din Kopia av NetSupport Notify

När du har köpt NetSupport Notify kommer du att få licensuppgifter som innehåller ditt företagsnamn och annan produktrelaterad information som används för att unikt identifiera din installation av NetSupport Notify och förhindra att programvaran slutar fungera när testperioden har tagit slut.

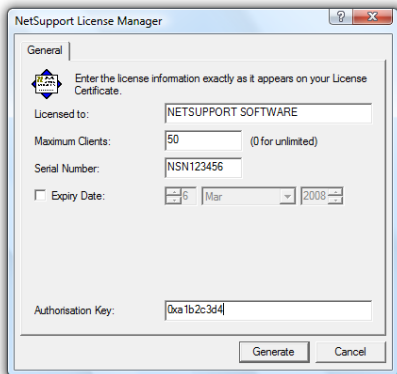
Efter installationen ska du ange dina licensuppgifter med hjälp av NetSupports licenshanteringsprogram.

STEG 1 – Lokalisera NetSupports Licenshanteringsprogram

Om du vill starta NetSupports licenshanteringsprogram på den dator som har NetSupports meddelandeserver navigerar du till den mapp där du har installerat NetSupport Notify (standardmappen är C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Notify).

STEG 2 – Starta NetSupports Licenshanteringsprogram

Kör filen PCILIC.EXE, då öppnas NetSupports licenshanteringsprogram.





STEG 3 – Ange dina Licensuppgifter för NetSupport Notify

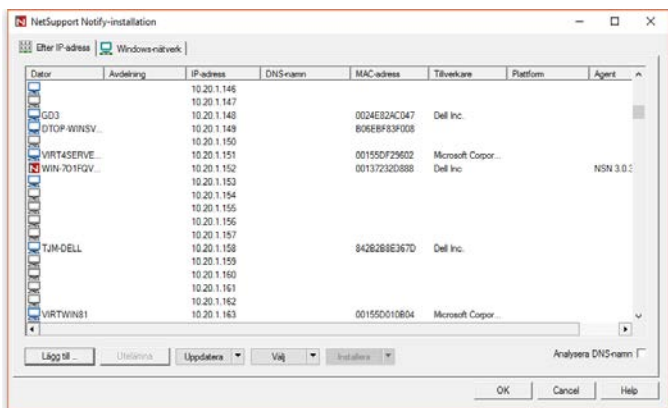
Ange de obligatoriska licensuppgifterna exakt i den form du har fått dem och klicka på {Skapa} för att slutföra installationsprocessen.

Obs: Informationen måste anges exakt som den står på ditt licenscertifikat. Inmatningen är skiftlägeskänslig och måste vara exakt.

Installera Ytterligare Notify-Ggenter

Gå till Start-knappen i Windows, välj {Program}{NetSupport Notify}{Utplaceringsverktyg} för att starta installationsverktyget för NetSupport.

Du får en översikt över nätverket, där du kan välja de arbetsstationer som du vill inkludera och sedan välja att placera ut NetSupport Notify-installationspaketet eller en konfigurationsfil.



STEG 1 – Sök Efter Datorer

Bestäm vilka datorer som ska omfattas av installationen genom att först välja om du vill söka med hjälp av IP-adress eller Windows-nätverk. Välj den aktuella fliken. Välj {Lägg till} för att fortsätta.

Om du söker med hjälp av IP-adress ska du ange det/de adressintervall som innehåller de datorer som du vill installera på. Om du använder Windows-nätverk väljer du den (de) nätverksgrupp(er) som innehåller den (de) datorer som du vill installera på.

Klicka på {OK} för att börja söka efter tillgängliga datorer i nätverket.

STEG 2 – Välj de Datorer som du vill Installera på

För att få hjälp med att hitta de datorer som ska omfattas av eller uteslutas från installationen kan du sortera listan genom att klicka på någon av kolumnrubrikerna. Du kan avgränsa listan ytterligare genom att själv ta bort de datorer som inte ska omfattas av installationen. Klicka på Välj och välj önskad åtgärd i den nedrullningsbara listan. Klicka på {Utelämna} om du vill ta bort markerade objekt.

Bland de återstående datorerna markerar du dem som ska omfattas av installationen. Om du vill välja samtliga datorer klickar du på Välj – Alla klienter, eller markerar datorerna en och en med hjälp av Shift-klick, Ctrl-klick.

Klicka på Utplacera när du har valt de datorer som önskas.

STEG 3 – Installera Notify-Agenten på valda Datorer

Välj { Installera ...} för att placera ut NetSupport Notify-installationspaket på de valda datorerna. Samtidigt som du placerar ut installationspaketet kan du även välja att inkludera en särskild konfigurationsfil. Välj {Start} för att fortsätta.

Installationsalternativ

Om du använder en NetSupport Notify-installation uppmanas du att ange ytterligare information.

Installationsalternativ

Uppmana användaren innan installationen påbörjas

- Uppmana inte användaren
- Uppmana användaren att börja installationen
 - endast inloggade användare

Installera om misslyckade installationer

- Aktivera ominstallationer
 - Antal ominstallationer:
 - Tid mellan ominstallationer (minuter):

Konfigurationsfil

Ange var den konfigurationsfil som du vill installera finns

Konfigurationsfil:

- Behålla den befintliga avdelningen
- Använda avdelningen i konfigurationsfilen
- Asidosätta avdelningen i konfigurationsfilen

Avdelning:

Andra alternativ

- Avaktivera avinstallationsalternativet i Lägg till/ta bort program

Hjälp OK Avbryt

Uppmana Användaren innan Installationen Påbörjas

Om det är troligt att måldatorerna kommer att användas vid tidpunkten för installationen kan du låta en uppmaning visas på datorerna innan installationen börjar. Användaren kan sedan påbörja installationen när han eller hon är redo. Meddelandet kan endast skickas till inloggade datorer.

Installera om Misslyckade Installationer

Ange om ett nya installationsförsök ska göras om installationen misslyckas. Ange antalet försök som ska göras samt intervallet mellan dem.

Konfigurationsfil (Valfritt)

Samtidigt som du placerar ut installationen kan du även välja att inkludera en särskild konfigurationsfil (config.dat). Klicka på Välj för att bläddra till rätt filer.

Config.dat-filen innehåller information som angavs när meddelandeservern skapades, som t.ex. serverns IP-adress, nätnyckel och (om det har angivits) den avdelning som Notify-agenterna ska tilldelas till.

Om utplaceringen sker till maskiner som en Notify-agent redan har installerats i kan du välja mellan följande åtgärder om agenten redan har tilldelats till en avdelning:

Behålla den befintliga avdelningen

Befintliga agenter blir kvar på den aktuella avdelningen och inga nya agentinstallationer tilldelas till en avdelning.

Använda avdelningen i konfigurationsfilen

Befintliga och nya agenter tilldelas till den avdelning som har angivits i Config.dat-filen.

Åsidosätta avdelningen i konfigurationsfilen

Ange namnet på en ny avdelning som du vill att befintliga och nya agenter ska tilldelas till.

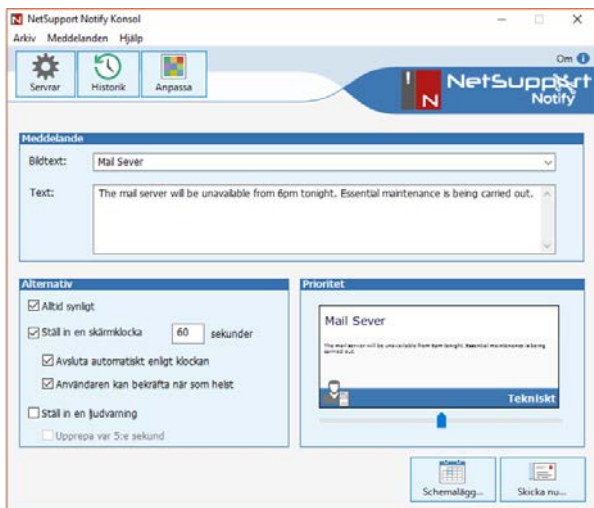
Obs: En agent kan tilldelas till flera avdelningar. Det gör man genom att separera avdelningarna med kommatecken, t.ex: försäljning, marknadsföring, support.

Andra Alternativ

Avaktiverar avinstallationsalternativet i Lägg till/ta bort program vilket gör att användaren inte kan ta bort installerade objekt.

Skicka ett Meddelande

Gå till Start-knappen i Windows, välj {Program}{NetSupport Notify}{Meddelandekonsol} för att köra meddelandekonsolen.



Skapa ett Meddelande

Rubrik

Ange en titel på meddelandet.

Text

Ange innehållet i meddelandet. Du kan inkludera en webbadress och en klickbar UNC-sökväg vid behov.

Obs: En förhandsgranskning av meddelandet visas i realtid i prioritetsfältet.

Meddelandeanternativ

Alltid synligt

Meddelandet är alltid synligt i en agentarbetsstation.

Ställ in en skärmklocka (sekunder)

Ange hur länge meddelandet ska visas.

Avsluta automatiskt enligt klockan

Meddelandet avslutas automatiskt efter den angivna tidsperioden.

Användaren kan bekräfta när som helst

Gör det möjligt för agenten att stänga meddelandet när som helst.

Ställ in en ljudvarning

Du kan markera meddelandet ytterligare genom att spela upp ett ljud på agentdatorn.

Upprepning av ljud var femte sekund

Om du skickar en ljudvarning kan du ställa in den så att ljudet upprepas var femte sekund.

Meddelandets Allvarlighet

Välj den typ av meddelande som ska skickas med skjutreglaget. Denna kan användas för att snabbt identifiera typen av meddelande som "kritiskt", "varning", "tekniskt", "meddelande" eller "nyheter".

Skicka Meddelandet

När du är nöjd med ditt meddelande klickar du på {Schemalägg} för att skicka meddelandet vid ett senare datum eller en senare tid eller på {Skicka nu} för att skicka meddelandet omedelbart. Välj om du vill skicka meddelandet till alla agenter eller till valda avdelningar.

Välja mottagare

Dialogrutan Mottagare av meddelanden öppnas och visar en lista över alla servrar, avdelningar och anslutna agenter.

Markera den avdelning eller de avdelningar som du vill skicka meddelandet till och klicka på {Skicka} eller välj Skicka alla om du vill skicka meddelandet till alla anslutna agenter.

Meddelandet visas på de markerade agenternas skrivbord.

När meddelandet har skickats visas ett bekräftelsefält längst ner i meddelandekonsolen. Här visas status i realtid efter hand som meddelandet bekräftas av agenterna.

Integration med Active Directory

NetSupport är integrerat med Microsofts Active Directory-struktur, vilket gör att du kan hantera agentkonfigurationer centralt.

Genom att skapa en lämplig gruppolicy kan du tillämpa standardiserade agentkonfigurationer på agentdatorer utan att behöva besöka enskilda datorer.

För att underlätta uppgiften tillhandahåller NetSupport två färdiga administrativa mallar som innehåller de konfigurerbara alternativen, NetSupport_Notify_User.ADM och NetSupport_Notify_Machine.ADM. När du installerar konsolkomponenten kopieras mallen till programmappen i NetSupport Notify.

Kontaktinformation för NetSupport

Storbritannien och internationellt

www.netsupportsoftware.com

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@netsupportsoftware.com

Nordamerika

www.netsupport-inc.com

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@netsupport-inc.com

Kanada

www.netsupport-canada.com

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@netsupport-canada.com

Tyskland, Österrike och Schweiz

www.pci-software.de

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@pci-software.de

Japan

www.netsupportjapan.com

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@netsupportjapan.com