

# NetSupport Manager

Mac Manuale – Versione 12.00



# COPYRIGHT del manuale (C) 2017 NetSupport Ltd. Tutti i diritti riservati.

Le nuove informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso. NetSupport Ltd. si riserva il diritto di revisionare il documento e di modificare di volta in volta il suo contenuto senza obbligo di notificare alcuna(e) persona(e) di tali revisioni o modifiche.

Il software descritto nel presente documento viene fornito in base ad un contratto di licenza ed è protetto dalle leggi internazionali sul copyright. L'utente può copiarlo esclusivamente a scopo di backup, ed utilizzarlo soltanto nella maniera descritta nel contratto di licenza.

Tutte le garanzie implicite, inclusa qualsiasi garanzia di commerciabilità o di idoneità ad uno scopo specifico, si limitano ai termini delle garanzie esplicite contenute nel contratto di licenza.

#### COPYRIGHT del programma (C) 1991-2017 NetSupport Ltd. Tutti i diritti riservati.

#### Marchi

NetSupport Manager è un marchio della NetSupport Ltd.

NetSupport Manager è un programma software creato indipendentemente e non è stato autorizzato, sponsorizzato, sanzionato, o approvato da Apple, Inc.

Tutte le immagini dei prodotti di terzi e ragioni sociali sono solo a scopo di identificazione e possono essere marchi registrati dei rispettivi proprietari.

#### Contratto di Licenza di Software

Vi preghiamo di leggere il presente contratto prima di utilizzare la vostra copia del Software NetSupport. Esso rappresenta un contratto legale tra voi e NetSupport Limited. Se non desiderate essere vincolati dai termini del presente contratto di licenza, non dovete caricare, attivare ovvero utilizzare il software.

PERIODO DI VALIDITÀ: Soggetta a risoluzione, in base a quanto specificato nella Clausola di Risoluzione riportata di seguito, la Licenza è perpetua.

CONCESSIONE DI LICENZA: A seguito del pagamento delle spese di licenza applicabili e in conformità ai termini ed alle condizioni del presente contratto, NetSupport Ltd conferisce all'utente il diritto non esclusivo e non trasferibile all'uso di una copia della versione specificata del software acquisito.

USO: Il Software è concesso in licenza in conformità alle condizioni di utilizzo del volume specificate nella relativa conferma d'ordine, fattura del prodotto, certificato di licenza o confezione del prodotto. È consentito produrre, utilizzare e installare tutte le copie addizionali del software necessarie per le periferiche specificate nelle condizioni di utilizzo. È necessario porre in atto un meccanismo capace di garantire che il numero delle periferiche su cui è stato installato il software non superi il numero delle licenze ottenute.

Utilizzo della modalità SERVER: Il Software potrà essere utilizzato su una periferica o su un server nell'ambito di un ambiente multi-utente o di rete ("Modalità Server") solo nella misura specificata nella relativa conferma d'ordine, fattura del prodotto, certificato di licenza o confezione del prodotto. Per ogni periferica o "postazione" che si connette al server in un gualsiasi momento è richiesta una licenza separata, indipendentemente dal fatto che le suddette periferiche o postazioni dotate di licenza siano connesse simultaneamente al software o stiano effettivamente utilizzando il software in un gualsiasi momento. L'utilizzo di software o hardware atto a ridurre il numero di periferiche o di postazioni che si connettono ovvero che utilizzano il software direttamente o simultaneamente (quali, ad esempio, software o hardware di "multiplexing" o "pooling") non riduce il numero di licenze richieste. In particolare, occorre avere un numero di licenze equivalente al numero di singoli ingressi al software di multiplexing o pooling o al dispositivo hardware "front end". Se il numero di periferiche o di postazioni che si connettono al software supera il numero di licenze ottenute, occorrerà approntare un meccanismo in grado di garantire che l'uso del software non superi i limiti d'uso specificati per la licenza ottenuta.

COPYRIGHT: Questo software è protetto dalle leggi internazionali sul copyright. Esso potrà essere copiato esclusivamente a scopo di backup. La società vi concede la licenza del software, ma non ve lo vende.

LIMITAZIONI: Sia all'utente che a qualsiasi rivenditore è fatto divieto di noleggiare, vendere copie sotto licenza [mediante approvazione], ovvero trasferire in qualsiasi altra maniera il diritto all'uso del presente software a terzi; l'utente è tuttavia autorizzato a vendere od a concedere la copia originale, purché non ne conservi delle copie. Il software non può essere modificato, disassemblato o decompilato senza il previo permesso scritto di NetSupport Ltd. GARANZIA LIMITATA: NetSupport Ltd garantisce che, per un periodo di novanta (90) giorni successivamente alla data d'acquisto, il Software funzionerà essenzialmente secondo quanto indicato nella documentazione di accompagnamento. La responsabilità complessiva di NetSupport ed il solo rimedio a disposizione dell'utente sarà, a discrezione di NetSupport e soggetto alla prova di acquisto da un punto di acquisto autorizzato a) la sostituzione del software difettoso b) il rimborso del prezzo pagato.

Tutte le garanzie implicite, inclusa qualsiasi garanzia di qualità soddisfacente ovvero idoneità ad un fine particolare, si limitano ai termini delle garanzie esplicite. NetSupport Ltd. non sarà in nessun caso responsabile per perdita di profitti, di dati o di informazioni di alcun tipo oppure per danni speciali, incidentali, emergenti, indiretti o simili derivanti da qualsiasi inadempienza delle presenti garanzie o dall'uso del Software anche se la società è stata informata della possibilità di tali danni. Alcune legislazioni nazionali non consentono la limitazione o l'esclusione dei danni incidentali o indiretti, in tale caso la limitazione od esclusione di cui sopra potrebbe essere non applicabile nei vostri confronti. La presente garanzia non influisce sui vostri diritti statutari, e potrete avere altri diritti che variano da un paese all'altro. In ogni caso, la massima responsabilità di NetSupport non eccederà l'importo pagato dall'utente finale/dal titolare della licenza.

RISOLUZIONE: È possibile risolvere questa Licenza e questo Contratto in qualsiasi momento distruggendo il Programma e la relativa documentazione, nonché tutte le copie in qualsiasi forma ad esso attinenti.

NetSupport Ltd. può risolvere immediatamente questa Licenza tramite notifica scritta se l'utente infrange gravemente qualsiasi termine della presente Licenza e se (nel caso di un'infrazione rimediabile) non abbia rimediato un'infrazione entro 30 giorni dalla ricezione di tale richiesta scritta da parte di NetSupport Ltd (tale richiesta conterrà un avviso di NetSupport relativo alla sua intenzione di risolvere il contratto). Al momento della risoluzione, l'utente dovrà distruggere o restituire a NetSupport il software originale e le relative copie e confermare per iscritto a NetSupport di avere rispettato tale procedura.

ASSISTENZA: Nel caso di problemi durante l'installazione del software, rivolgersi innanzitutto al proprio fornitore. È possibile acquistare separatamente un servizio di assistenza e di manutenzione che copre anche la fornitura di aggiornamenti e migliorie.

LEGGE VIGENTE: Questo contratto è regolato dalle leggi dell'Inghilterra.

Indice	
Benvenuti a NetSupport	10
Convenzioni Utilizzate	11
Terminologia Utilizzata	11
Informazioni su NetSupport	12
Funzioni	13
Installazione	17
Applicazioni Necessarie per il Sistema	18
Avviare l'Installazione	20
Contratto di Licenza NetSupport	20
Informazioni sulla Licenza	20
Seleziona Tipo di Installazione	21
Pronto per l'Installazione del Programma	21
Installazione Completata	21
Installare un Client NetSupport sulle Piattaforme Linux	22
Installazione e Configurazione di NetSupport Manager su Dispositiv con Google Chrome	i 23
OS	23
Controllo Remoto Mobile con Tablet iOS e Android	26
Utilizzare le Funzioni del Controllo NetSupport Manage	er.27
Avviare il Controllo NetSupport	28
La Finestra Controllo	29
Personalizzare la Barra degli Strumenti	32
I Pulsanti della Barra degli Strumenti del Controllo NetSupport	34
La Finestra Controllo – Visualizzazione di Struttura	37
La Finestra Controllo – Visualizzazione di Lista	40
Trovare i Clienti sulla Rete/Gateway	41
Connettersi ai Clienti	43
Collegamento Rapido	44
Connessione ai Clienti su Protocolli diversi	45
Configurare il Controllo NetSupport per l'Esplorazione di Subnet	46
Connettersi ai Clienti/Controlli tramite un NetSupport Gateway	48
Connessione attraverso Firewall e Server di Proxy	53

Disconnettere un Cliente	55
Disconnettere tutti i Clienti	55
Connessione Automatica di Cliente	56
Gestione del Risparmio di Energia	57
Accendere il Cliente	57
Spegnere il Cliente	58
Riavvio o Disconnessione dei Clienti	60
Inviare Ctrl+Alt+Canc	62
Visualizzazione	63
La Finestra di Visualizzazione	63
Visualizzare lo Schermo del Cliente	65
Modalità Visualizzare	66
Visualizzare Simultaneamente Schermi di Clienti multipli	66
Oscurare lo schermo del Cliente durante la Visualizzazione	67
Modalità Adattare	68
Impostazioni della Finestra di Visualizzazione	68
Visualizzazione Anteprima / Modalità Monitor	70
Organizzare i Client nell'Elenco	72
Avviare le Applicazioni sulle Stazioni di Lavoro Cliente	73
Presentare lo schermo del Controllo sulle stazioni di lavoro Cliente	77
Presentare lo schermo di un Cliente a vari altri Clienti	80
File di Replay	81
Registrazione dell'Attività Locale	81
Registrazione dei File di Replay sui PC Client	83
Visualizzare i File di Replay	84
Presentare i File di Replay ai Clienti	85
Trasferimento dei File	86
La Finestra Trasferimento dei File	86
Copiare i File e le Directory	87
Trasferire I file tra I Clienti	89
Eliminare i File e le Directory	89
Creare le Directory	90
Rinominare i File	90

Cambiare gli Attributi del File	90
Sincronizzare le Directory	91
Applicare un filtro ai file nella Visualizzazione di Lista	91
Cambiare il formato di Visualizzazione nella Finestra di Trasferimento dei File	92
Cambiare ali ordinamenti in una Einestra di Trasferimento dei	Filo 03
Distribuzione dei File	05
La Finestra Distribuzione dei File	95
Distribuire i File	96
File Manager	98
La Finestra File Manager	
Gestire i File sulla Stazione di Lavoro Controllo	
Sessioni di Conversazione Controllo/Cliente	101
Disattivare le Sessioni di Conversazione	106
Inviare Messaggi ai Clienti	107
Trattare le Richieste di Guida (Aiuto)	108
Appunti Remoti	109
Finestra Prompt dei Comandi Remoti	111
Utilizzare le Funzioni Cliente di NetSupport Manager	113
La Finestra Principale Cliente	114
Connessione Cliente	115
Connessione ad un Control utilizzando la Connessione con PIN	I 116
Disconnettersi da un Controllo	117
Formulare una Richiesta di Guida (Aiuto)	118
Conversare con un Controllo	118
Ricevere Messaggi da un Controllo	119
Configurare i Clienti	120
Configurare i Clienti	121
Opzioni di Connettività	122
Imposta connessione TCP/IP	122
Imposta connessione HTTP	123
Server PIN	125
Opzioni di Protezione	126

Validazione Utente12	26
Privilegi di Accesso12	27
Opzioni di Riconoscimento Utente12	29
Opzioni di Connetti13	31
Proteggi Configurazione13	33
Trasferimento dei File13	34
File di Replay13	35
Opzioni di Controllo Remoto13	36
Visualizza	36
Presentare13	37
Opzioni di Interfaccia Cliente13	39
Impostazioni Cliente13	39
Testo Personalizzabile14	11
Configurare un Controllo14	2
Configurare un Controllo14	13
Regolare le impostazioni del Cliente per una sessione di Controllo 14	45
Impostazioni Generalità14	46
Opzioni di Connettività14	17
Imposta Connessione TCP/IP14	17
Imposta Connessione HTTP14	19
Opzioni di Protezione15	50
Impostazioni di Protezione15	50
Registrazione Eventi15	52
File di Replay15	53
Impostazioni di Controllo Remoto15	54
Impostazioni di Visualizza15	54
Impostazioni di Interfaccia Controllo15	57
Impostazioni di Interfaccia15	57
Funzioni	50
Impostazioni di Trasferimento dei File16	52
Impostazioni di Posizione File16	55
Gestire e Organizzare i Clienti NetSupport16	6
Aggiungere un nuovo Cliente	67

Eliminare un Cliente	
Rinominare un Cliente	
Impostare le Proprietà del Cliente	170
Creare un Nuovo Gruppo	
Aggiungere/Rimuovere i Clienti in un Gruppo	
Impostare le Proprietà di un Gruppo	
Utilizzare NetSupport sull'Internet	
Riferimento Tecnico	175
Riferimento Tecnico Utilizzare la Compressione Efficientemente	<b>175</b> 176
Riferimento Tecnico Utilizzare la Compressione Efficientemente Inventario dell'Hardware e del Software del Cliente Remoto	<b>175</b> 176 177
Riferimento Tecnico Utilizzare la Compressione Efficientemente Inventario dell'Hardware e del Software del Cliente Remoto La finestra Inventario	<b>175</b> 176 177 179
Riferimento Tecnico Utilizzare la Compressione Efficientemente Inventario dell'Hardware e del Software del Cliente Remoto La finestra Inventario Capire gli Indirizzi IP	<b>175</b> 176 177 179 184
Riferimento Tecnico Utilizzare la Compressione Efficientemente Inventario dell'Hardware e del Software del Cliente Remoto La finestra Inventario Capire gli Indirizzi IP Utilizzare Istruzioni della Riga di Comando	<b>175</b> 176 177 179 184 186

## Benvenuti a NetSupport

Le reti continuano ad evolversi ed hanno capacità e complessità sempre maggiori. Con le ampie gamme di piattaforme, di protocolli e di asset fisici attualmente disponibili, i software di gestione e di controllo remoto dei PC devono essere in grado di offrire supporto a varie configurazioni, per garantire che l'infrastruttura IT sia disponibile quando più ce n'è bisogno.

Storicamente, i software di gestione e di controllo remoto dei PC si concentravano nel fornire supporto tecnico agli utenti senza bisogno di visitare fisicamente il PC remoto per risolvere i problemi. Di conseguenza, gli utenti ricevono una risposta più rapida, riducendo i periodi d'inattività degli applicativi critici. Mentre in passato per gestire una gamma completa di funzioni si ricorreva a vari applicativi, adesso le organizzazioni richiedono un singolo prodotto che offre soluzioni "multi-tasking", in grado di offrire una gamma di funzioni, con le relative economie di scala. Adesso, l'enfasi non è solo quella di fornire un supporto tecnico efficiente, ma anche di semplificare le attività di gestione e di offrire possibilità di lavoro remoto e mobile sicure.

#### Cos'è NetSupport Manager?

NetSupport Manager abbina il potente controllo remoto dei PC ad un'avanzata funzionalità di gestione dei desktop, offrendo uno dei più rapidi livelli di ROI attualmente disponibili sul mercato, migliorando specificamente la produttività dell'utente, la soddisfazione dei clienti e la flessibilità organizzativa.

Monitoraggio di più sistemi con una sola azione, pratico supporto remoto o formazione interattiva; raccolta in tempo reale dei dati del sistema e dell'inventario: NetSupport Manager offre la possibilità di supportare Windows (Windows 8 incluso), le piattaforme Mac e Linux come pure le periferiche mobili Android e iOS da una singola console.

Ideato per funzionare sulla vostra rete in tutta sicurezza, tramite comunicazioni mobili o internet e senza bisogno di configurare firewall, NetSupport Manager offre una soluzione unica per il supporto remoto. Oltre alle capacità di controllo remoto tradizionali, NetSupport Manager propone una gamma di strumenti complementari per facilitare il supporto: report dinamici dell'inventario hardware e software, strumenti di gestione del sistema, supporto audio completo e persino la possibilità di presentare lo schermo di un operatore in tempo reale a un numero qualsiasi di sistemi connessi, come strumento di formazione integrato.

### Convenzioni Utilizzate

# Nel manuale abbiamo utilizzato le seguenti convenzioni logiche e facili da capire: -

- Le istruzioni passo passo, da eseguire in sequenza, appaiono come paragrafi numerati sotto la chiara intestazione 'Metodo'.
- Sotto l'intestazione 'Nota' troverete ulteriori consigli o note esplicative relative a queste istruzioni.
- Le voci individuali dei comandi di menu sono racchiuse tra graffe, e devono essere seguite in sequenza, ad esempio: {Clienti}{Trasmettere}.
- I suggerimenti supplementari e le note esplicative su queste istruzioni appaino come paragrafi puntati sotto il titolo 'Nota'.

#### Terminologia Utilizzata

Controllo	Il 'Control' è la workstation o il dispositivo che esegue la presentazione al Client oppure che lo visualizza e lo controlla. A volte è chiamato Visualizzatore.
Cliente	Il 'Client' è la workstation o il dispositivo a cui viene rivolta la presentazione e che viene visualizzato o controllato. A volte è chiamato Host.
Cliente Disponibile	Quando il programma NetSupport Client è stato installato su una workstation, esso diviene disponibile per essere connesso ad un Controllo. Un Cliente deve essere disponibile prima che un Controlla possa connettersi.
Cliente Collegato	Tutti i Clienti o Gruppi di Clienti disponibili possono essere scelti per il collegamento simultaneo. Un Controllo può solo Visualizzare, Presentare, Trasferire i File, Inviare un Messaggio o Conversare con i Clienti collegati.
Cliente Selezionato	Il Control può selezionare un Client od un gruppo di Client connessi. Il Control può quindi svolgere varie funzioni come la Visualizzazione, Presentazione, Messaggistica e così via. Un Controllo può passare da un Cliente all'altro, rendendo ciascuno di essi il Cliente selezionato.
Clienti Conosciuti	Dopo avere ricercato i Client disponibili, NetSupport Manager memorizza un elenco di Client nella cartella Tutti i Computer della struttura ad albero.

# Informazioni su NetSupport

In questo capitolo ...

Verranno presentate le funzioni ed i vantaggi principali di NetSupport Manager.

# Funzioni

NetSupport Manager contiene una gamma completa di funzioni per assistervi a Formare, Assistere, Controllare e Gestire i Clienti.

#### <u>Ambiente</u>

- Ricerca, localizzazione e connessione ai sistemi gestiti da NetSupport in rete.
- Connessione mediante i protocolli TCP/IP o HTTP.
- Comunicazione tramite LAN, WAN, Internet, GPRS, 3G o connessioni wireless.
- Comunicazione seamless tra sistemi situati dietro vari firewall utilizzando il componente NetSupport Internet Gateway incluso.

#### Controllo a Distanza

Per Osservare, Condividere o Controllare lo schermo, la tastiera ed il mouse di un Cliente, qualunque sia la risoluzione del colore, il protocollo di rete o il sistema operativo delle due macchine.

#### Modalità Monitor

La funzione Modalità Monitor permette al Control di vedere una visualizzazione "Anteprima" di tutte le workstation Client connesse simultaneamente. La dimensione dell'anteprima, come pure l'intervallo di aggiornamento, sono regolabili in tempo reale. Inoltre, gli utenti del Control possono collocare il mouse su un'anteprima particolare per ottenere una visualizzazione ampliata del PC selezionato.

#### Scandire

Per scorrere automaticamente attraverso il PC di un Cliente alla volta, visualizzandone lo schermo sulla macchina del Controllo. Questo permette al Controllo di controllare discretamente ciò che i Clienti stanno facendo girare sulle loro stazioni di lavoro.

#### Autoraggruppamento dei Sistemi Remoti

La struttura ad albero del Control offre una visualizzazione immediata della vostra infrastruttura IT raggruppando i sistemi remoti in base a criteri predefiniti come Piattaforma e Sistema Operativo. Ad esempio, potete facilmente identificare i computer che stanno funzionando con un determinato sistema operativo Windows o una distribuzione Linux. Questo è particolarmente utile quando si pianificano aggiornamenti o il deployment di nuove tecnologie.

#### Presentare

Visualizzare lo schermo del Control su uno o più schermi di Client oppure visualizzare lo schermo di un Client selezionato sugli altri Client. Visualizzare, in tempo reale, un monitor selezionato, un'applicazione selezionata, un video oppure un file di riproduzione su tutti i computer connessi.

#### Conversare

Svolgete una sessione di text chat in tempo reale tra l'operatore del Controllo e uno o più utenti.

#### Messaggio

Inviate un messaggio ad uno o a più Clienti Selezionati, o persino trasmettete un messaggio a tutti i Clienti sulla rete.

#### Strumenti di Supporto

#### Inventario di Hardware e Software del Cliente Remoto

Una potente funzione di reporting dell'inventario hardware/software con informazioni di stato in tempo reale sulle applicazioni in memoria, i processi in esecuzione ed i servizi installati, fornendo tutti i dati chiave per aiutare a risolvere rapidamente un problema. Raccoglie più di 80 elementi di informazione sulle componenti hardware o sull'ambiente del PC Cliente.

#### Gestione del Risparmio di Energia

Disconnettete e arrestate remotamente le stazioni di lavoro Cliente per minimizzare il consumo energetico.

#### Richiesta di Guida

I Clienti possono formulare una richiesta di Guida che appare sullo schermo del Controllo senza disturbare il resto della classe. L'Istruttore viene subito avvertito di questa richiesta d'assistenza grazie alla visualizzazione su schermo di una casella a risalita.

#### Multimedia

NetSupport offre un Supporto Audio e Video completo.

#### Spostamento delle Informazioni

#### Trasferimento dei File

Trasferite i file tra le workstation Controllo e Cliente, distribuite i file a clienti multipli, o trasferite persino i file da un cliente all'altro. Include il supporto per i nomi di file lunghi, la modifica di file remoti, il Trasferimento File Delta e molte altre funzioni. Le funzioni avanzate includono la modifica remota dei file ed il cambiamento degli attributi dei file.

#### Lancio delle Applicazioni

NetSupport Manager include la funzione di lancio delle applicazioni che permette, tra l'altro, di lanciare remotamente le applicazioni su un PC remoto e di avviare le routine di installazione.

#### <u>Flessibilità</u>

#### Connettività

- Individuare ed elencare in maniera dinamica tutti i Clienti sulla Rete.
- Connessione mediante il nome del Cliente.
- Connessione mediante l'indirizzo di Rete.
- Connessione mediante un database dei Clienti conosciuti.
- Connessione a gruppi interi in una sola operazione.

#### Sicurezza

Una serie eccezionale di opzioni di protezione per rispondere ad ogni vostro fabbisogno, tra le quali:-

- Opzioni complete di crittografia dei dati, da DES a 56 bit a AES a 256 bit.
- Conferme di utente e password a cifratura.
- Le chiavi di sicurezza rendono la vostra copia di NetSupport univoca e non compatibile con altre copie.
- Integrazione diretta con l'amministrazione NT e autenticazione diretta delle connessioni.
- Integrazione con Active Directory e con i modelli AD per la gestione delle policy aziendali.
- Le funzionalità in base ai profili, permettono di disattivare varie funzioni a seconda dell'utente che sta tentando di collegarsi ad un particolare PC.
- Registri degli eventi e registri della cronologia completi, inclusa l'integrazione con i registri degli eventi del sistema operativo.

Quando ci si connette ai sistemi Apple Mac e Unix, le funzionalità principali includono:

- Ricerca e rilevamento dei sistemi sulla rete.
- Controllo Remoto completo del Sistema.
- Scansione di più sistemi Client, che consente di monitorare come massimo 16 sistemi alla volta.
- Chat bidirezionale tra il Control ed il Client.
- Invio di Messaggi ad un Client, ai Client selezionati oppure a tutti i sistemi Client.
- Un Configuratore Client facile da utilizzare.
- Accensione/Spegnimento remoto del sistema.

- Riavvio remoto di un sistema.
- 'Mostrare' lo schermo del Control ai sistemi Client.
- Disconnessione da remoto di un sistema.
- Visualizzazione in tempo reale degli anteprima di tutti i sistemi connessi.
- Raccolta dinamica di un completo inventario dell'hardware/software, in tempo reale, da qualsiasi sistema a scopo di diagnostica.
- Lancio di Applicazioni e di Script da remoto per i sistemi.
- Connettività tramite TCP/IP o HTTP, tramite NetSupport Internet Gateway incluso.
- Crittografia dei dati configurabile, da DES a 56 bit a AES a 256 bit.
- Limitazione delle connessioni in base all'Indirizzo IP, ai Nomi di Utente e alle Password.
- Sicurezza completamente configurabile che consente di attivare o disattivare tutte le funzioni.
- Un potente strumento di diagnostica, che fornisce tutte le informazioni necessarie su sistema, in caso si richieda il supporto.
- Eseguite il Trasferimento di File remoto da e verso i sistemi.
- Richieste di aiuto: gli utenti possono creare delle richieste di aiuto da inviare al Control.
- Lanciate remotamente le applicazioni sui computer remoti.
- La funzione Connessione con PIN permette ai tecnici di individuare immediatamente un utente, ovunque esso si trovi all'interno dell'impresa, quando entrambe le parti inseriscono un codice PIN univoco corrispondente tramite un modulo server PIN centrale.

# Installazione

In questo capitolo ...

Come installare i componenti NetSupport Manager richiesti sui PC basati su Windows.

## Applicazioni Necessarie per il Sistema

Alcune aree della funzionalità di NetSupport richiedono la presenza di certi file o di certe applicazioni. Controllare che siano disponibili prima di installare NetSupport Manager.

#### **Requisiti PC:**

Windows 8.1, (32bit e 64bit), Windows 8.1, (32bit e 64bit), 2008 (32bit, 64bit e R2), Vista (32bit e 64bit), 2003 (ServicePack 1) e XP (Service Pack 2).

TCP/IP, HTTP o legacy (IPX e NetBIOS).

#### Requisiti Linux:

Al momento del release, il client Linux NetSupport Manager supporta le distribuzioni OpenSuSE 11.2 e versioni successive, SUSE Enterprise 11, SUSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 a 12.10, Debian 5 e versioni successive, Red Hat Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 a 13 e Fedora 12 a 17.

Desktop Manager: Gnome, KDE, Unity 2D, Ubuntu Classic (solo senza effetti), MATE e Cinnamon.

#### Requisiti Mac:

NetSupport Manager è compatibile con Mac OS X ed è certificato (Mac Universal certification.)

Il Control ed il Client NetSupport Manager per Mac supportano Mac OS X versione 10.5 e successiva, Leopard, Snow Leopard, Lion e Mountain Lion su piattaforme Intel.

#### Mobile Control NetSupport Manager:

Il Mobile Control NetSupport Manager per iOS e Android fornisce il controllo remoto mobile agli utenti che esercitano già il controllo remoto di NetSupport Manager a partire da qualsiasi iPad, iPhone, iPod, tablet Android e smartphone o Kindle Fire.

L'Applicazione NetSupport Manager Mobile può essere scaricata da <u>Google Play</u>, dallo store di <u>Apple iTunes</u> oppure dall'App Store di <u>Amazon</u>.

#### Client Chrome OS:

Utilizzabile in un ambiente gestito da NetSupport nuovo o esistente, l'estensione NetSupport Manager per Client Chrome può essere installata su ogni Chromebook che esegue Chrome OS di Google. Il Control può quindi connettersi ad ogni sistema per monitorare gli schermi ed interagire con ogni Chromebook in modo rapido ed efficace.

Supporto legacy per piattaforma Viene fornito il supporto legacy per le seguenti piattaforme:

Windows NT4, Windows 2000, Windows XP (versioni precedenti al Service Pack 2) e Windows 2003 (versioni precedenti al Service Pack 1).

Nota:	Queste piattaforme richiedono una versione precedente di
	NetSupport Manager, scaricabile presso:
	www.netsupportmanager.com/downloads.asp

#### Solaris:

La versione Solaris OS è disponibile per sistemi SUN SPARC.

#### Pocket PC:

Sistema Operativo: Pocket PC 2003 o Windows Mobile 5.0 e versioni successive.

Processore: Processori StrongARM

Capacità ActiveSync / WiFi wireless LAN

RAM Periferica: 32Mb (64Mb raccomandato)

Memoria: Minimo 2Mb, l'installazione completa richiede 10Mb.

#### Windows CE:

Sistema Operativo: Windows CE 4.2 o successivo Processore: Processori StrongARM, compatibile con X86 Capacità ActiveSync RAM Periferica: 32Mb (64Mb raccomandato) Memoria: 5Mb di spazio libero su disco

# Avviare l'Installazione

#### Mac

NetSupport Manager viene fornito in un'immagine disco .DMG per Mac standard. Se non è già montata, fare doppio clic sull'immagine disco per montarla sulla macchina. Quest'immagine contiene il file di installazione di NetSupport Manager; fare doppio clic su questo file per iniziare l'installazione.

Dal menu a tendina scegliere la lingua desiderata e selezionare OK per installare NetSupport Manager.

#### 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 Manager non verrà installato e sarete guidati ad uscire dal programma d'installazione.

#### Informazioni sulla Licenza

Selezionare Registra ed immettere i dettagli della licenza forniti assieme al vostro prodotto NetSupport.

Se si sta valutando NetSupport, selezionare "valutazione di 30 giorni" e fare clic su Avanti.

## Seleziona Tipo di Installazione

Scegliere il tipo di installazione da installare sulla workstation.

000	Setup
Tipo di In	stallazione
Scegliere il	tipo di installazione più adeguato alle vostre necessità.
Tipico	
B	Installa il Tutor, lo Studente, il Configuratore dello Studente e i file Guida.
OTutor	
F	Installa solo il Tutor e i file Guida.
Studen	te
1	Installa lo Studente, il Configuratore dello Studente e i file Guida.
BitRock Insta	ller
	< Indietro Avanti > Cancel

#### Tipica

Installa il Control, il Client, il Configuratore del Client ed i file della guida.

#### Control

Installa solo il Control ed i file della guida.

#### Client

Installa il software Client, il Configuratore del Client ed i file della guida.

Fare clic su Avanti

#### Pronto per l'Installazione del Programma

Per avviare l'installazione, fare clic su **Installa**. Per cambiare qualsiasi selezione precedente, fare clic su **Indietro**. Per uscire dall'installazione, fare clic su **Annulla**.

#### Installazione Completata

Per completare l'installazione fare clic su Fine per uscire dal programma di installazione.

Al termine dell'installazione vi verrà chiesto di riavviare il computer. Effettuare il riavvio per completare l'installazione.

# Installare un Client NetSupport sulle Piattaforme Linux

Un Client NetSupport può essere installato sulle piattaforme Linux, ideate per funzionare con Windows manager, permettendo al Controllo di collegarsi, visualizzare lo schermo dell'utente remoto e di eseguire varie attività di controllo remoto.

- Nota: Al momento del release, il client Linux NetSupport Manager supporta le distribuzioni OpenSuSE 11.2 e versioni successive, SUSE Enterprise 11, SUSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 a 12.10, Debian 5 e versioni successive, Red Hat Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 a 13 e Fedora 12 a 17.
- II Client NetSupport Manager per Linux viene fornito in un formato tar.gz disponibile dalla nostra area dei download: <u>www.netsupportmanager.com/downloads.asp</u>. (dove troverete inoltre informazioni complete relative all'installazione).
- 2. Scaricare in una directory sul computer Linux.
- 3. Estrarre il TARBALL. Verrà creata una sottodirectory denominata Installa.
- 4. Selezionare la directory ed eseguire l'installazione (come Utente Root).
- 5. Il Client NetSupport verrà installato su /usr/nsm, fornendo un Linux daemon.
- 6. Sul Controllo NetSupport, connettersi al Client nel modo usuale.
- Nota: Il seguente messaggio appare quando si installano le distribuzioni SuSE 9.3 e SuSE 10: "SuSEFirewall2: Warning: ip6tables does not support state matching. Extended IPv6 support disabled". Questo è un messaggio standard da ignorare.

Per informazioni sulle funzioni attualmente supportate siete pregati di visitare: <u>www.netsupportmanager.com/IT/linux.asp</u>

# Installazione e Configurazione di NetSupport Manager su Dispositivi con Google Chrome

## os

NetSupport Manager offre capacità di controllo remoto per i dispositivi con Google Chrome OS.

L'estensione Client NetSupport Manager per Google Chrome può essere installata su ogni computer Client che esegue Google Chrome OS. Dal desktop del tecnico, potete connettervi ad ogni sistema per monitorare ed interagire con ogni Client in modo rapido ed efficiente.

#### Pianificare un'Installazione

Per permettere ad un Control NetSupport Manager di connettersi ed interagire con i dispositivi con Chrome OS, il Server di Connettività NetSupport deve essere installato su un Windows Server; il Control NetSupport Manager (Windows, Mac o Mobile) deve essere installato sul computer del tecnico e l'estensione Client per Chrome NetSupport Manager deve essere installata su ogni dispositivo con Chrome.

Il Client NetSupport Manager per Chrome OS può essere utilizzato con le licenze NetSupport già acquistate (a patto che abbiate un numero sufficiente di licenze non utilizzate), oppure potete acquistare ulteriori licenze Client solo per Chrome OS presso il vostro rivenditore NetSupport.

#### Installazione e Configurazione dell'estensione Client NetSupport Manager per Google Chrome

- 1. Scaricate l'estensione NetSupport Manager per Google Chrome dallo store di <u>Google Chrome</u>
- 2. Inserire l'URL chrome://settings/extensions per accedere alla pagina di configurazione 'Estensioni'.
- 3. Individuare l'estensione Client NetSupport Manager per Google Chrome e fare clic su Opzioni.
- 4. Immettere l'indirizzo del Gateway e il numero della porta.
- 5. Immettere, facoltativamente, un nome che identifica questo Client.
- 6. Fare clic su Salva.

#### Modalità Incognito di Chrome:

Per essere sicuri di mantenere il pieno controllo dei vostri Client, raccomandiamo di 'non consentire' la modalità in Incognito nelle impostazioni utente di Chrome OS; questo viene effettuato centralmente mediante la Console di Gestione Google. Tra le funzioni principali quando ci si connette a sistemi 'Client' con Chrome OS vi sono:

#### Ambiente

 Un Control NetSupport Manager comunica, via HTTP, con i dispositivi con Google Chrome OS che girano l'estensione NetSupport Manager per Client con Chrome. Per una guida su come installare e configurare i componenti necessari, vi preghiamo di fare riferimento ai documenti in basso.

#### Controllo remoto

- Il Control può visualizzare, in una singola visualizzazione, nitidissimi anteprima dello schermo di ogni Client con Chrome OS.
- Lo schermo del Client può essere monitorato con discrezione (Modalità Osservare) oppure può essere controllato da remoto in tempo reale (Modalità Condividere).
- Per l'istruzione o la dimostrazione in tempo reale, lo schermo del Control (Windows o Mac) può essere mostrato al Client con Chrome OS in una scheda del browser o in modalità a schermo intero.
- Possibilità di mostrare al Client un'applicazione in esecuzione sul desktop Control.
- Supporto multimonitor: monitorate i dispositivi con Chrome OS che girano più monitor.
- Possibilità di bloccare da remoto il mouse e la tastiera del Client.
- I Client con Chrome OS possono partecipare ad una sessione di 'chat' con testo avviata dal Control.
- I Client con Chrome OS possono ricevere i messaggi inviati dal Control.

#### Strumenti di supporto

- Appunti Remoti: durante una sessione di visualizzazione, è possibile recuperare da remoto il contenuto degli appunti del Client. Inoltre, è possibile inviare una copia degli Appunti del Control ai Client.
- Funzione di Richiesta di Aiuto: i Client possono inviare una richiesta di aiuto ad un Control.

#### Flessibilità

• Connessione con PIN: il Client può avviare una connessione immediata con un Control quando entrambe le parti inseriscono un codice PIN corrispondente tramite un modulo Server PIN centrale.

## Protezione

• Conferma di Utente: il Client può autorizzare ogni richiesta di connessione in entrata.

# Controllo Remoto Mobile con Tablet iOS e Android

Il Control NetSupport Manager per iOS e Android fornisce il controllo remoto mobile agli utenti che esercitano già il controllo remoto di NetSupport Manager a partire da qualsiasi iPad, iPhone, iPod, Tablet/smartphone Android o Kindle Fire.

Il nuovo Control mobile consente all'utente di cercare e di connettersi rapidamente ai computer locali tramite l'indirizzo IP o il nome di PC, oppure di cercare, visualizzare e connettersi ai computer remoti utilizzando il componente gratuito Internet Gateway di NetSupport Manager.

Il nuovo Control NetSupport Manager fornisce complete funzionalità per controllare da remoto, chattare ed inviare messaggi a qualsiasi PC remoto su cui gira un Client NetSupport Manager esistente (versione 11.04 o successiva).

L'Applicazione NetSupport Manager Mobile può essere scaricata da <u>Google Play</u>, dallo store di <u>Apple iTunes</u> oppure dall'App Store di <u>Amazon</u>.



# Utilizzare le Funzioni del Controllo NetSupport Manager

In questo capitolo ...

Scoprirete come utilizzare la gamma di funzioni disponibili all'utente del Controllo: dall'attivazione di una sessione di controllo remoto, al monitoraggio e alla gestione delle attività desktop dell'utente finale.

# Avviare il Controllo NetSupport

#### Per avviare il programma Controllo di NetSupport Manager

1. Fare doppio clic sull'icona Control nella directory /Applicazioni/NetSupport/NetSupportManager.

Durante l'avviamento di NetSupport, al centro dello schermo appare una finestra con il logotipo di NetSupport e le informazioni relative alla versione. Questa schermata dura solo alcuni secondi mentre si carica NetSupport, dopodiché appare la finestra Controllo.

Nota: Come impostazione predefinita, il Controllo è configurato per supportare il protocollo TCP/IP, ma può anche supportare vari protocolli simultaneamente. Quando si avvia il Controllo, se si riceve un messaggio di errore di protocollo oppure se si desidera configurarlo in modo da supportare Clienti che funzionano su protocolli diversi, selezionare {Rete}{Configura – Connettività} dal menu a discesa della Finestra Controllo.

# La Finestra Controllo

#### La Finestra Controllo è l'interfaccia principale per: -

- Configurare il Controllo;
- Collegarsi ai Clienti;
- Mantenere le informazioni sui Clienti;
- Selezionare i Clienti con i quali lavorare;
- Selezionare le attività da eseguire.



#### La Barra del Titolo

Indica che vi trovate nella Finestra Controllo e mostra il nome della macchina di Controllo NetSupport.

#### La Barra dei Menu

La Barra dei Menu contiene una serie di menu a discesa che potete usare per accedere a vari strumenti ed alle utilità di configurazione. Questi menu possono anche essere utilizzati per collegarsi a e selezionare i Clienti con i quali lavorare, e per gestire e organizzare i clienti in gruppi di lavoro.

#### La Barra degli Strumenti

La Barra degli Strumenti contiene i collegamenti alle attività ed altri strumenti più utilizzati. Le opzioni di natura simile sono raggruppate nella stessa icona. È inoltre possibile aggiungere o rimuovere le icone in base alle proprie preferenze.



#### La Barra di Esecuzione Rapida

La Barra di Esecuzione Rapida vi permette di eseguire un'applicazione precedentemente salvata su un Cliente, senza dovere ricorrere al menu a discesa. Facendo clic sul pulsante contenente l'applicazione richiesta, la eseguirete immediatamente sul Cliente o sul Gruppo selezionato.

#### La Barra degli Strumenti Anteprima

La Barra degli Strumenti Anteprima permette di accedere facilmente e rapidamente ad una visualizzazione anteprima di ogni schermo di Client connesso, e permette di emendare le impostazioni degli anteprima.

#### La Visualizzazione di Struttura

La Visualizzazione di Struttura offre una struttura simile a quella di gestione di risorse per creare, visualizzare ed organizzare gli oggetti di NetSupport come i Clienti ed i Gruppi.

#### La Visualizzazione di Lista

La Visualizzazione di Lista mostra il contenuto della Cartella attualmente selezionata nella Visualizzazione di Struttura. La modalità di visualizzazione può passare da icone grandi a icone piccole, visualizzazione dettagliata o visualizzazione anteprima. Le informazioni nella Visualizzazione di Lista possono essere personalizzate per mostrare informazioni specifiche che vi riguardano.

Tutti i computer disponibili					4	- h	
Tutti i Computer (Client 22) Tutti i computer disponibili	IN	IN THE	INI	INTE		12711	
Development (Client 7)			-43	-	17		
Marketing (Client 3)	New Client	FOG	LINUXSTUDE	MKT001	MKT0002	PC\$765	
Sales (Client 4)	100000000000						
Support (Client 7)	1000	INC.	and the second second	and the second s	a North	and a	
Raggruppamento Automatico (Client 22) I Client reggruppati per criteri predefiniti	TECMAC02	TECMAC04	TECSEW7	TECW801	TJM-IMAC	TJM-MACMINI	
Sfoglia stogla la rete per i computer	100	1.5		-	10000	1000	
Attivi Mostra tutti i computer covvessi		- <u></u>			1	-6	
Richieste di Guida Cient che richiedono una guida	ТМВНР6000	TMBMAC01	TMBMAC03	TMBSERVER	TMBWS1	TMBWS2	
Computer disponibili sull'internet	XP-SP3						

#### La Barra di Stato

La Barra di Stato del Controllo viene visualizzata in fondo alla Finestra Controllo. Mostra lo Stato attuale del Controllo, il numero di Clienti attualmente collegati ed il numero di elementi nella Cartella.

Potete Nascondere o Visualizzare la Barra di Stato a partire dalle opzioni del Menu Visualizzazione nella barra dei menu a discesa del Controllo.

### Personalizzare la Barra degli Strumenti

Il sistema offre una gamma di funzioni di personalizzazione dell'interfaccia utente, che vi permettono di adattare NetSupport in base ai vostri requisiti specifici. Una di queste funzioni è la possibilità di configurare le icone che desiderate visualizzare sulla barra strumenti del controllo.

#### Per personalizzare la Barra degli Strumenti della Finestra Controllo

1. Scegliere {Visualizzare}{Barra strumenti}{Personalizzare} dai menu a discesa del Controllo.

Oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra degli strumenti e selezionare Personalizza.

2. Apparirà la finestra di dialogo Personalizzare Barra degli Strumenti.

ilsanti disponibili:			Pulsanti Correnti:	
Collegamento rapido	<u> </u>		Nuovo	-
Disconnettere tutti		Aggiungere >>	Connessione	
Riavvia	_	Separatore >>	Disconnettere	
Aa Messaggio		<< Rimuovere	Sfoglia	
Aggiungere al gruppo		Reimposta	Azioni	
Riproduci	•		Desktop	•
			4	

La barra degli strumenti principale di NetSupport può essere personalizzata in modo da includere i pulsanti che usate più frequentemente. Le due liste visualizzate contengono i pulsanti che potete aggiungere alla barra degli strumenti e quelli che si trovano già su questa barra. Per raggruppare i pulsanti, collocare dei separatori tra l'uno e l'altro.

#### Pulsanti Disponibili

Mostra una lista di tutti i pulsanti che potete aggiungere alla vostra barra degli strumenti. Questa lista mostra l'icona ed il testo associato che verrà aggiunto.

#### Pulsanti Attuali

Mostra i pulsanti attuali sulla vostra barra degli strumenti. I separatori sono mostrati nella forma di una riga tratteggiata orizzontale. Per aggiungere un separatore, scegliere l'elemento da inserire dopo dalla lista, e poi premere il pulsante **Separatore** >>.

#### Aggiungere >>

Scegliere un elemento dai **Pulsanti Disponibili** e poi scegliere la posizione per quest'elemento nella lista dei **Pulsanti Attuali**. Quando premete questo pulsante, l'elemento viene inserito dopo l'elemento selezionato.

#### Separatore >>

Premere questo pulsante per inserire un separatore nella lista dei **Pulsanti Attuali** dopo l'elemento selezionato. I separatori servono a raggruppare visualmente i pulsanti.

#### << Rimuovere

Scegliere un elemento da rimuovere dalla lista dei **Pulsanti Attuali** e poi premere questo pulsante. L'elemento verrà aggiunto alla vostra lista dei **Pulsanti Disponibili** a meno che non si tratti di un separatore, nel qual caso verrà solo rimosso.

#### Reimpostare

Premere questo pulsante per ripristinare la lista dei **Pulsanti Attuali** alle impostazioni predefinite fornite dall'Interfaccia Utente.

Premere questo pulsante per spostare il pulsante prescelto della barra strumenti in alto di una posizione nella lista dei **Pulsanti Attuali**.

Premere questo pulsante per spostare il pulsante prescelto della barra strumenti in basso di una posizione nella lista dei **Pulsanti Attuali**.

## I Pulsanti della Barra degli Strumenti del Controllo NetSupport

Se una freccia verde appare su alcuni pulsanti, questo indica che, utilizzando l'icona, è possibile accedere a varie attività correlate.

Le seguenti icone sono installate come impostazione predefinita:

Pulsante	Nome	Funzione
	Nuovo	Creare un nuovo Cliente, Gruppo, Rete Remota o Ogetto di Script.
ø	Connettere	Connessione al Cliente o al Gruppo di Clienti selezionato.
Ŕ	Disconnettere	Disconnessione dal Cliente o dal Gruppo di Clienti selezionato.
	Sfoglia	Cercare i Clienti disponibili sulla Rete.
	Azioni	Esecuzione di varie operazioni remote sui Client selezionati. Avvio del Prompt dei Comandi Remoti, visualizzazione dell'Inventario dell'hardware e del software, Conversazione con i Client, Invio di Messaggi ed Esecuzione di un programma sui Client.
	Desktop	Esecuzione di varie attività di Controllo Remoto. Visualizzazione degli schermi dei Client, Presentazione dello schermo del Controllo ai Client, Scansione degli schermi dei Client, Playback o Registrazione dei File di Replay.
	Gestisci	Gestione dei PC Client selezionati. Riavvio, Disconnessione, Invio di Ctrl- Alt-Canc, Accensione e Spegnimento dei PC Client.
ł	File	Accesso alle varie opzioni di Gestione del File/della Cartella. Trasferimento e Distribuzione dei File e File Manager.

2	Registro	Nella finestra Modifica Registro è possibile modificare il Registro di una Workstation Client.
J	Visualizzare	Visualizzare lo schermo del Cliente selezionato.
	Inventario	Recuperare un inventario di hardware / software per il computer Client selezionato.
	Presentare	Presentare lo schermo al(i) Cliente(i) selezionato(i).
	Proprietà	Visualizzare le Proprietà per il Cliente o Gruppo selezionato.
0	Impostazioni	Modificare le Impostazioni per la Configurazione corrente.
S	Disconnetti	Disconnetti il Cliente selezionato.
	Distribuzione dei File	Visualizzare la finestra di Distribuzione dei File per i Clienti selezionati.

Questi pulsanti possono essere aggiunti alla barra degli strumenti qualora richiesto:

Pulsante	Nome	Funzione
•	Aggiungere al Gruppo	Aggiungere il Cliente selezionato ad un Gruppo nuovo o esistente.
8	Conversare	Conversare con il Cliente selezionato.
s.	Disconnettere Tutti	Disconnettere da tutti i Clienti attualmente connessi.
	Eseguire	Eseguire un programma sul(i) Cliente(i) selezionato(i).

-	File Manager	Visualizzare la finestra File Manager per la stazione di lavoro Controllo.
	Trasferimento dei File	Visualizzare la finestra di Trasferimento dei File per i Clienti selezionati.
	Connetti	Connette il(i) Client selezionato(i)
Aa	Messaggio	Inviare un Messaggio al(i) Cliente(i) selezionato(i).
	Replay	Riprodurre una sessione del Cliente precedentemente registrata.
C	Spegni	Spegnere remotamente i PC Cliente
6	Accendi	Accendere remotamente i PC Cliente
	Collegamento Rapido	Collegamento rapido al Cliente specificando il nome o l'indirizzo.
0	Riavviare	Riavvia il Cliente selezionato.
C:\>	Comando Remoto	Per caricare la finestra dei prompt dei Comandi Remoti.
# La Finestra Controllo – Visualizzazione di Struttura

La Visualizzazione di Struttura è il punto di accesso alle informazioni relative ai vari Oggetti di NetSupport. L'oggetto potrà essere un Cliente individuale, un Gruppo o persino una raccolta di Richieste di guida generata dai Clienti.



Ciascun oggetto contenuto nella Cartella è visualizzato in una Visualizzazione di Lista adiacente. Perciò, selezionando, ad esempio, la Cartella Attivi, l'Elenco cambierà ed includerà tutti i Client attualmente connessi.

Tutti i computer disponibili					4	-	) <b>()</b>
Tutti i Computer (Client 22) Tutti i computer daponibil		IN IS	INI	INVE		1000	
Development (Client 7)				-57	11	-6	
Marketing (Client 3)	New Client	FOG	LINUXSTUDE	MKT001	MKT0002	PCS765	
Sales (Client 4)	10000000000000						
Support (Client 7)	1000	1000	and the second	and the second s	In No. of	IN I	
Raggruppamento Automatico (Client 22) I Client reggruppati per criteri predefiniti	TECMAC02	TECMAC04	TECSEW7	TECW801	TJM-IMAC	TJM-MACMINI	
Sfoglia Sfoglia la rete per i computer		100	1000	1000	1000	1010	
Attivi Hostra tutti i computer connessi				-13		-6	
Richieste di Guida Clerz che richiedono una guida	ТМВНР6000	TMBMAC01	TMBMAC03	TMBSERVER	TMBW51	TMBW52	
: Gateway Internet Computer disponibili sull'internet	XP-SP3						

A seconda del livello di dettaglio richiesto, la struttura ad albero può essere ampliata o ristretta facendo clic con il puntatore del mouse sulle icone pertinenti, situate alla sinistra dell'intestazione.

#### Le Cartelle disponibili sono:

#### Tutti i Computer

Una lista di tutti i Clienti Conosciuti ai quali vi siete collegati durante l'attuale sessione o nel corso delle sessioni precedenti. Il collegamento ad un Cliente a partire da questa cartella è molto rapido e facile, in quanto evita di dovere eseguire una Ricerca o di dovere conoscere l'indirizzo di rete del Cliente.

Qualsiasi Gruppo creato è visualizzabile selezionando la freccia a discesa accanto all'opzione Tutti i Computer.

I Clienti individuali possono essere organizzati in Gruppi. Quando un Cliente viene incluso in un Gruppo, potete collegarvi a tale Gruppo di Clienti e lavorare con essi in maniera simultanea, senza dovere effettuare il collegamento e la selezione individuale.

#### **Raggruppamento Automatico**

I Client saranno automaticamente raggruppati in base a criteri predefiniti per permettervi di vedere con rapidità e facilità quale piattaforma stanno utilizzando e la versione del Client NetSupport Manager. Questi gruppi sono fissi e non possono essere modificati.

Potete nascondere la cartella Raggruppamento Automatico nella struttura ad albero. Per farlo, selezionare {Visualizza}{Impostazioni per configurazione corrente – Interfaccia Controllo - Impostazioni} dal menu a discesa della finestra Control.

#### Sfoglia

Questa è una lista dei clienti scoperti eseguendo una ricerca durante la sessione attuale. Quando ci si connette ad un Client mediante questa cartella, i suoi dettagli vengono memorizzati nella cartella Tutti i Computer per uso futuro.

#### Attivi

Questa Cartella mostra qualsiasi Cliente attualmente collegato.

#### Aiuto (Richieste di Guida)

NetSupport offre al Cliente una funzione che permette al suo utente di inviare una richiesta di guida. Se collegato al momento in cui il cliente invia la richiesta di guida, il Controllo ne verrà immediatamente notificato in quanto la cartella Richieste di Guida diventa blu. Se il Controllo non è collegato, la sua cartella delle Richieste di Guida diventerà verde la prossima volta che si collega a tale Cliente.

#### Gateway Internet

Il ruolo principale di un Gateway NetSupport è di facilitare il Controllo Remoto seamless tra due PC, entrambi i quali possono trovarsi dietro firewall diversi.

Il Gateway fornisce un metodo stabile e sicuro per localizzare i Clienti via http, ed offre il controllo remoto basato su web senza bisogno di dovere effettuare modifiche alle configurazioni dei Firewall esistenti.

# La Finestra Controllo – Visualizzazione di Lista

Quest'opzione vi permette di personalizzare le informazioni relative ad ogni Cliente che vengono visualizzate nella Visualizzazione di Lista quando si imposta Dettagli nel menu a discesa Visualizzazione.

Selezionando {Visualizza} dal menu a discesa della finestra Controllo è possibile modificare l'aspetto delle voci visualizzate. Le opzioni disponibili sono Icone Grandi, Icone Piccole, Elenco, Dettagli e Anteprima.

Selezionando Dettagli, è possibile personalizzare le informazioni relative ad ogni Client che vengono visualizzate su schermo.

#### Per personalizzare la Visualizzazione di Lista

- 1. Selezionare {Visualizzare}{Colonne} dalla barra dei menu a discesa del Controllo.
- 2. Appare la finestra di dialogo Colonne.

00	Colonne dell'elenco dei Client	
Aggiungi o rimuovi le colo	ne per l'elenco dei Client	
Tutti i Computer	foglia Attivi Membri del gruppo Richieste di Guida Gateway Internet	h
Tutti i Computer Tutt	computer disponibili	
Colonne disponibili:	Colonne correnti:	
Contatto Numero di telefono Nome del Client Versione del Client Richiesto da Messaggio di Guida Posizione Dettagli Wireless Dettagli Batteria	Nome     Plù a sinistra       Nome Utente     Stato       Descrizione     Trasporto       Indirizzo     Indirizzo       <<< Rimuovi	
Ultima connessione	Reimposta Più a destra	
	? OK Annulla	)

Le Schede in cima riguardano ogni finestra di Lista dei Clienti disponibile sul Controllo NetSupport.

Selezionare la Scheda desiderata; la finestra a sinistra evidenzia le colonne che sono disponibili per essere incluse, mentre la finestra a destra mostra quelle che sono già incluse. Selezionare semplicemente il nome della colonna che vi interessa e poi fare cilc su 'Aggiungere' o 'Rimuovere'.

Le Freccie sulla destra della finestra vengono utilizzate per regolare l'ordine di visualizzazione delle colonne; la posizione più elevata nella lista rappresenta la posizione a partire daa sinistra.

# Trovare i Clienti sulla Rete/Gateway

Prima di potere aprire una Finestra di Visualizzazione per il Controllo a distanza od il lavoro su File con un Cliente o vari Clienti, dovete innanzitutto collegarvi ad esso(i).

Piuttosto di dovere conoscere tutti i nomi dei Clienti ed i loro indirizzi di rete, NetSupport Manager offre una funzione di Ricerca che vi permette di scoprirli automaticamente.

Quando eseguite una ricerca, il Controllo invia un messaggio su tutti i protocolli per i quali è stato configurato, richiedendo a tutti i Clienti di "registrarsi" con il loro nome, indirizzo di rete e protocollo.

Le risposte vengono aggiunte nella cartella Sfoglia che si trova nella Visualizzazione di Struttura ed i loro dettagli sono visualizzati nella Visualizzazione di Lista. A questo punto potete collegarvi a questi Clienti e lavorare direttamente con loro, oppure potete organizzarli in gruppi per uso futuro.

Dopo essersi connessi ad un Client rilevato mediante la funzione Sfoglia, i suoi dettagli vengono memorizzati automaticamente nella cartella Tutti i Computer, nella struttura ad albero. A questo punto i Clienti diventano Clienti Conosciuti, e potrete collegarvi ad essi senza dovere prima svolgere una ricerca.

**Nota:** Se state utilizzando la funzione Gateway di NetSupport per effettuare le connessioni con i Clienti, potete scegliere di includere i Clienti Gateway durante la ricerca. Benché appariranno nella cartella Sfoglia assieme a qualsiasi Cliente di Rete, essi non verranno memorizzati nell'elenco dei Clienti Conosciuti.

#### Per Trovare un Cliente su una rete

1. Scegliere {Rete}{Sfoglia} dal menu a discesa sulla barra dei menu della finestra Controllo.

Oppure,

Fare clic sull'icona Sfoglia sulla barra strumenti della finestra Controllo.

Oppure,

Evidenziare la Cartella Sfoglia nella Visualizzazione di Struttura del Controllo e fare clic sull'icona "Cercare Nuovi Clienti" nella Visualizzazione di Lista.

2. A questo punto appare la finestra di dialogo Sfoglia.

00	Sfoglia la rete
Inserire un nome di tutti i Client	Client parziale o lasciare in bianco per
Solo i Client	che Richiedono la Guida
	OK Annulla ?

# Inserire un nome di Cliente parziale o lasciare in bianco per tutti i Clienti

Per limitare la ricerca, digitare la prima parte del nome di un Cliente in questo campo. Se la vostra rete contiene numerosi Clienti, può darsi che siate interessati solo nei clienti che iniziano con una parola o lettera specifica. Se avete dei Clienti che iniziano con AMMIN, digitando queste lettere otterrete i Clienti come AMMIN1, AMMIN\_UFFICIO e AMMINISTRATORE. Per trovare tutti i clienti, lasciare questo campo vuoto.

#### Solo i Clienti che Richiedono la Guida

Scegliere questa casella di controllo per cercare solo i Clienti che hanno formulato una richiesta di guida. Dopo avere inserito un nome di Cliente parziale oppure dopo avere selezionato la casella di controllo, fare clic su **OK** per iniziare la ricerca.

#### Includi Clienti Gateway

Selezionare questa casella per includere i Clienti Gateway durante la ricerca.

Una casella delle informazioni vi segnalerà che il Controllo sta cercando i Clienti (premere Annullare per interrompere la ricerca dei Clienti). Questo durerà alcuni secondi, dopodiché nella cartella Sfoglia apparirà una lista di tutti i Clienti Disponibili sulla Rete che corrispondono ai criteri. A questo punto potete fare clic con il pulsante destro del mouse sui Clienti individuali per collegarvi ad essi, visualizzare le loro proprietà o per effettuare le attività.

Se i Client previsti non vengono rilevati, è probabile che NetSupport non sia stato configurato per esplorare le Reti richieste. Per ulteriori informazioni vedere *Configurare il Controllo NetSupport per la Ricerca dei Subnet*.

# Connettersi ai Clienti

Prima di potere controllare un Cliente a distanza, dovete innanzitutto collegarvi ad esso. Se il Cliente è stato configurato con una protezione, come ad es, una password, sarete sollecitati ad immettere un ID UTENTE ed una password.

#### Per connettersi ai Clienti

 Selezionare il Client a cui connettersi nella cartella Tutti i Computer oppure Sfoglia e scegliere {Client}{Connetti}.
 Oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Cliente e scegliere {Connettere}.

Oppure,

Fare doppio clic sull'icona Cliente per visualizzarlo immediatamente.

Se un profilo è stato configurato per il Cliente, sarete invitati ad immettere il vostro ID UTENTE e la vostra password. Devono essere identici all'ID UTENTE ed alla Password impostati nei Profili dei Clienti. Sui Clienti DOS, vi verrà richiesta semplicemente la Password.

# **Collegamento Rapido**

Il Collegamento Rapido vi consente di connettervi direttamente ad un Cliente Conosciuto mediante il **Nome Cliente, Nome Utente Collegato**, oppure mediante l'**Indirizzo di Rete**. Questo evita di dovere eseguire un'esplorazione di rete, e poi di selezionare il Cliente desiderato dalla Visualizzazione Elenco.

### Per connettersi direttamente ai Clienti

- 1. Scegliere {Cliente}{Collegamento Rapido} dal menu a discesa.
- 2. Questo fa visualizzare la finestra di dialogo Collegamento Rapido.

Nome	
Nome utente	
) Indirizzo	
Gateway HTTP	Jane :
Irasporto	
TCP/IP	

3. Scegliere il metodo di connessione richiesto, il nome di Cliente, il Nome di Utente Collegato, oppure l'Indirizzo di Rete.

**Nota:** Se il Cliente è configurato per le connessioni HTTP tramite un Gateway, oltre al Nome od al Nome di Utente del Cliente, dovrete anche scegliere il nome di Gateway appropriato dall'elenco visualizzato.

- 4. Fare clic su Collegare.
- 5. Una finestra di dialogo vi informerà che NetSupport sta tentando di collegarsi al Cliente specificato.

Se il tentativo di connessione è riuscito, la cartella Attivi verrà aperta e i Dettagli del Client verranno visualizzati nel campo Stato Client. A questo punto potete Visualizzarlo oppure svolgere altre attività individuali o di gruppo.

#### Note:

- Se state utilizzando TCP/IP, la forma dell'indirizzo sarà >192.168.100.20.
- Se state utilizzando il trasporto di rete IPX, la forma dell'indirizzo sarà >000001-12345678.

# Connessione ai Clienti su Protocolli diversi

NetSupport supporta la connessione ai Clienti su trasporti multipli. I due trasporti supportati sono TCP/IP e HTTP.

I trasporti possono essere configurati e testati tramite l'opzione Connettività del Configuratore del Client.

Quando il Controllo esegue una ricerca, sfoglia tutti i trasporti configurati. Evidenziare il Cliente desiderato e scegliere l'opzione Connettere dal menu Cliente.

All'interno del Controllo, i Clienti Connessi che si trovano su trasporti diversi coesistono senza problemi. Alcune operazioni, come la Distribuzione dei File e la Presentazione, funzionano su trasporti diversi.

Se sapete che i Clienti si trovano soltanto su un trasporto particolare, il Controllo si avvierà un po' più rapidamente se lo configurate per questo trasporto.

# Configurare il Controllo NetSupport per l'Esplorazione di Subnet

Nella maggior parte dei casi, le reti aziendali sono composte di una serie di piccole reti interconnesse per consentire agli utenti finali di accedere alle risorse di rete. NetSupport Manager incorpora delle funzioni che consentono di utilizzare un'installazione NetSupport Manager su una rete in modo da gestire a distanza i computer su un'altra rete interconnessa.

Quando NetSupport Manager viene utilizzato nella sua configurazione predefinita, potrete gestire a distanza i computer su una LAN remota se la connettività a tale LAN remota viene fornita da una WAN.

Tuttavia, per consentire ad un Controllo NetSupport Manager di cercare i Clienti NetSupport Manager sulle LAN remote, si devono apportare alcune modifiche alla sua configurazione. Queste modifiche alla configurazione dipendono dal trasporto di rete che utilizzerete con NetSupport Manager. Il trasporto più comunemente utilizzato su WAN è TCP/IP.

#### Configurare il Controllo NetSupport Manager per l'esplorazione di subnet IP

Prima di configurare NetSupport Manager in modo che esplori una subnet IP remota, è importante capire la composizione degli indirizzi IP, ed in particolare che cos'è un indirizzo broadcast IP. Per ulteriori informazioni consultare il capitolo 'Capire gli Indirizzi IP' nella sezione di riferimento tecnico del presente manuale.

# Per configurare il Controllo NetSupport in modo che esplori le subnet IP

- 1. Selezionare {Rete}{Configura} dal menu a discesa della finestra Controllo.
- 2. Selezionare Connettività-TCP/IP. Nell'area Esplorazione, fare clic su Impostazioni.
- 3. Viene visualizzata la finestra di dialogo Configura la Ricerca dei Clienti TCP/IP.
- 4. Fare clic su Aggiungi ed inserire l'Indirizzo di Trasmissione della Rete da esplorare, se conosciuto.

00	Inserire Indirizzo	o di Ricerca IP	
			_

#### oppure

Per permettere a NetSupport di calcolare l'Indirizzo di Trasmissione, fare clic su Avanzato ed inserire un Indirizzo IP di Destinazione, seguito dalla Maschera Subnet, oppure inserire l'Intervallo Indirizzo richiesto.

Indirizzo IP di destinazione:		
Maschera subnet:		
Intervallo Indirizzo		
Da indirizzo IP:		
A indirizzo IP:		
Servizi Terminale		
Indirizzo IP:		
Intervallo porta:	a	

5. Fare clic su OK.

#### Note:

- Quando si aggiunge l'indirizzo di una subnet remota, verificare che sia anche presente l'indirizzo broadcast della subnet locale, altrimenti il Controllo non troverà i clienti locali quando eseguite un'esplorazione.
- Alcuni router di rete sopprimono la trasmissione dei pacchetti di broadcast sui collegamenti WAN. In tale caso, non sarete in grado di esplorare le subnet remote anche se il Controllo è configurato in modo corretto.

# Connettersi ai Clienti/Controlli tramite un NetSupport Gateway

Il ruolo principale di un Gateway NetSupport è di facilitare il Controllo Remoto seamless tra due PC, entrambi i quali possono trovarsi dietro firewall diversi. Il Gateway fornisce un metodo stabile e sicuro per localizzare e connettersi ai Clienti via http, ed offre il controllo remoto basato su web senza bisogno di dovere effettuare modifiche alle configurazioni dei Firewall esistenti.

Normalmente, le aziende proteggono le loro reti interne con i Firewall, che permettono di effettuare i collegamenti solo quando si aprono porte TCP/IP specifiche. A volte potrà accadere che una connessione diretta tra un Controllo ed un Cliente NetSupport sia bloccata, in quanto il Firewall che li protegge è configurato in modo da impedire le connessioni in uscita su tutte le porte salvo quelle standard TCP/IP.

Il Gateway NetSupport è in grado di risolvere questo problema, dato che funge da terzo elemento situato tra il Controllo ed il Cliente, ed utilizza il protocollo HTTP per le comunicazioni (piuttosto del protocollo TCP/IP).

# **Nota:** Le configurazioni del Cliente e del Controllo possono avere sia TCP/IP sia HTTP attivati simultaneamente per garantire che le connessioni locali siano sempre valide.

#### Installazione e Configurazione del Gateway

Il Gateway può girare su un computer che è accessibile sia dal Cliente sia dal Controllo, pertanto deve avere un indirizzo IP fisso o statico.

#### Note:

- Il componente Gateway deve essere installato su un computer Windows.
- È inoltre possibile configurare NetSupport in modo che comunichi tramite i Proxy Server, se utilizzati.

Per installare il componente Gateway, selezionare Personalizzata quando si sceglie il tipo di Installazione NetSupport da effettuare.

Inoltre, si dovranno configurare le proprietà per il Gateway, ed in particolare la Porta da utilizzare durante le comunicazioni e la Chiave crittografata per verificare le connessioni da un Controllo o Cliente.

#### Configurazione del Cliente

Il computer Cliente deve essere configurato in modo da utilizzare il protocollo HTTP, e si dovranno fornire i dettagli di accesso appropriati per il Gateway.

Connectivita	Usa HTTP	
Protezione	Indirizzo Gateway:	Porta:
Controllo Remoto Interfaccia Client		443
	Gateway Secondario (opzionale):	Porta:
	Chiave Gateway:	
		Imposta
	Per rimpiazzare l'Intervallo del Pacchetto di Ge Comunicazione (CMPI) impostato sul gateway, s valore qui.	stione della CMPI (sec): pecificare un
	Usa un proxy server per la connessione al ga	ateway
	Porta:	

- 1. Dal Configuratore del Cliente, selezionare {Connettività}{HTTP}.
- 2. Selezionare la casella **Usa HTTP**; la porta 443 sarà configurata come impostazione predefinita.
- Confermare il Gateway da utilizzare immettendo l'indirizzo IP del computer Gateway; è possibile specificare un Gateway secondario, che subentrerà quando quello principale non è disponibile.
- 4. Immettere la Chiave Gateway appropriata, che deve essere uguale a quella impostata sulla macchina Gateway.
- Se richiesto, NetSupport può essere configurato in modo da effettuare il routing delle comunicazioni tramite un Proxy Server. Digitare l'indirizzo del server ed una porta appropriata (si raccomanda la porta 8080).
- L'Intervallo del Pacchetto di Gestione della Comunicazione (CMPI) impostato sul Gateway potrà essere modificato immettendo un orario per questa voce.
- 7. Fare clic su OK.

#### Configurazione del Controllo

Analogamente al Client, HTTP deve anche essere attivato sul Controllo.

- 1. Dal menu a discesa della finestra Controllo selezionare {Rete}{Configura}{Connettività-HTTP}.
- 2. Selezionare la casella **Usa HTTP**; la porta 443 sarà configurata come impostazione predefinita.
- 3. Fare clic su OK.

#### Aggiungi Gateway

Il Controllo è in grado di comunicare con più Gateway, pertanto si dovranno aggiungere i dettagli attinenti a ciascuno di essi.

1. Dalla Visualizzazione Struttura della finestra Controllo selezionare la cartella Gateway.

oppure

Selezionare Nuovo dalla barra degli strumenti della finestra Controllo.

2. Selezionare l'opzione Aggiungi Gateway. Apparirà la creazione guidata Aggiungi Gateway.

Nome
Descrizione

- 3. Immettere un Nome ed una Descrizione per il Gateway. Fare clic su Avanti.
- 4. Immettere l'indirizzo IP del computer sul quale è installato il Gateway e confermare il numero di Porta da utilizzare; il numero di porta 443 sarà specificato come impostazione predefinita. Se necessario, immettere un Gateway secondario, da utilizzare se quello principale non è disponibile. Fare clic su Avanti.
- 5. Se questo Gateway deve comunicare tramite un Proxy Server, inserire l'Indirizzo IP e la Porta da utilizzare. Fare clic su Avanti.

- 6. Immettere la Chiave Gateway che deve corrispondere alla Chiave impostata sul Gateway e sul Cliente.
- 7. Per limitare la ricerca e il controllo dei Client remoti, immettere un nome di utente e una password. Fare clic su Fine.
- 8. Il nuovo Gateway verrà aggiunto alla visualizzazione elenco.
- 9. Ripetere le fasi sopra indicate per tutti gli altri Gateway che il Controllo deve utilizzare.

#### Comunicazioni Controllo-Gateway-Cliente

Quando tutti gli elementi sono a posto, sarete pronti ad effettuare le connessioni tramite il Gateway. Il Gateway ha tre scopi principali:

#### Ricevere e memorizzare registrazioni del Cliente

Per essere disponibile ad un Controllo, il Cliente deve essere connesso e deve rimanere connesso al Gateway. Il Cliente indica la sua prontezza effettuando periodicamente il polling del Gateway che è stato configurato per l'uso. Il Gateway memorizza i dettagli del Cliente in una tabella interna.

#### Rispondere ai comandi di ricerca dal Controllo

Dopo avere aggiunto i Gateway richiesti, il Controllo è in grado di cercare i Clienti. Il Gateway risponde verificando l'elenco dei Clienti disponibili e restituisce quelli che corrispondono ai criteri di ricerca.

- **Nota:** A differenza di una ricerca di rete standard, dove i dettagli del Cliente Conosciuto sono memorizzati per uso futuro, i dettagli del Cliente Gateway vengono persi quando si chiude il Controllo, dato che sono conservati sul Gateway. Il Controllo, a differenza del Cliente, non è permanentemente connesso al Gateway, e pertanto deve esplorare il Gateway ogni volta che desidera trovare i Clienti.
- Nella cartella Gateway Internet, ubicata nella struttura ad albero della finestra Control, selezionare il Gateway desiderato e fare doppio clic su Sfoglia Gateway. A questo punto appare la finestra di dialogo Sfoglia Gateway. Immettere il nome parziale del Cliente o lasciare vuoto per cercare tutti i Clienti disponibili.

#### oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del Gateway nella Visualizzazione Struttura e selezionare Apri. A questo punto tutti i Clienti disponibili saranno ricercati automaticamente.

- 2. I Clienti individuati appariranno nella Visualizzazione Elenco ed a questo punto sarete in grado di connettervi e di controllarli remotamente in modo normale.
- **Nota:** Potete richiedere una ricerca combinata di Rete e Gateway selezionando Sfoglia dalla barra degli strumenti della finestra Controllo, e spuntando la casella **Includi Clienti Gateway**. Tutti i Client rilevati appariranno nella cartella Sfoglia della struttura ad albero; i Client Gateway non verranno aggiunti alla cartella Gateway Internet.

#### Passare tutti i dati tra i Controlli e Clienti connessi

Benché i dati vengano trasferiti tra i Controlli ed i Clienti che sono connessi tramite il Gateway, questa sembrerà una trasmissione seamless e non inciderà sulla prestazione.

## Connessione attraverso Firewall e Server di Proxy

I Clienti ed i Controlli NetSupport possono girare all'interno di un Firewall/Server ed essere anche disponibili esternamente alle macchine, **senza compromettere la protezione della rete.** Potete anche collegarvi alle stazioni di lavoro Controllo e Cliente che girano all'esterno dei Firewall/Server Proxy.

Nota: Benché questa sezione fornisca una guida generale, la funzione Gateway di NetSupport è stata concepita specificamente per offrire un Controllo Remoto seamless tra due PC, entrambi i quali possono trovarsi dietro firewall diversi. Il Gateway fornisce un metodo stabile e sicuro per connettere i Clienti ed i Controlli, ed offre il controllo remoto basato su web senza bisogno di dovere effettuare modifiche alle configurazioni dei Firewall esistenti. Il protocollo HTTP sulla porta 443 viene utilizzato per le comunicazioni Gateway. È necessario assicurarsi che questa porta sia aperta nella configurazione del firewall.

#### Connettersi ai Controlli ed ai Clienti all'INTERNO di Firewall

Per permettere ad un Controllo di connettersi sulla rete esterna di un Firewall, in modo che si possa collegare ai Clienti che si trovano sulla rete interna dei Firewall, bisogna attivare una forma di traduzione dell'indirizzo. Questo processo traduce l'indirizzo di una macchina che si trova sulla rete interna (che sarebbe altrimenti invisibile) in un indirizzo accessibile dalla rete esterna. A seconda del Firewall, potrete specificare quali indirizzi IP possono accedere alla macchina interna e quale Porta è aperta. Questa è una tecnica comune per pubblicare i servizi ai quali possono accedere solo le stazioni di lavoro specificate.

#### Porte TCP/IP Usate da NetSupport Controllo a Cliente

Il Controllo NetSupport usa la porta TCP/IP 5405 per inviare richieste IP ai Clienti, ed il Cliente NetSupport attente le richieste in arrivo dal Controllo sulla porta 5405.

#### Cliente a Controllo

Con l'introduzione della funzione di Connessione Cliente nella versione NetSupport Manager 5.00, abbiamo dovuto creare una porta supplementare per garantire che i due metodi di connessione (Controllo che chiama il Cliente e Cliente che chiama il Controllo) potessero funzionare assieme senza conflitti. La porta 5421 è registrata a questo scopo.

#### Connettersi ai Controlli ed ai Clienti all'INTERNO di Server Proxy

Questo non è possibile con i Server Proxy in quanto non offrono la funzione di traduzione dell'indirizzo. I Server Proxy sono stati progettati per impedire i collegamenti sulle reti protette.

# La connessione a partire dall'interno di un firewall/server proxy ad un Cliente esterno richiede quanto segue:

- La porta 5405 è attivata per le connessioni in uscita sul vostro Firewall o server proxy.
- Un Cliente sull'altro lato che ascolti a partire dallo stesso numero di porta e che sia visibile al Controllo che si trova all'interno del firewall/server proxy.

#### Cliente che chiama un Controllo

- 1. L'attivazione della porta numero 5405 per le connessioni in uscita sul vostro firewall o server proxy.
- 2. Scegliere {Chiamare Controllo} dal menu a discesa della finestra principale del cliente.
- 3. Immettere sia il nome di host o l'indirizzo IP del Controllo al quale desiderate collegarvi.
- 4. Il Controllo riceverà un messaggio per indicare che un Cliente sta tentando di collegarsi. Può scegliere di accettare la connessione o di disconnettere il tentativo.

#### **Nota:** La porta 5421 non è configurabile.

#### Controllo che chiama un Cliente

- 1. Scegliere {Cliente}{Collegamento Rapido} dal menu a discesa della finestra del Controllo.
- 2. Immettere sia il nome di host o l'indirizzo IP del Cliente al quale desiderate collegarvi.
- 3. Fare clic su OK.

# **Nota:** NetSupport non comunica direttamente con un Server Proxy mediante SOCKS, e funziona soltanto se vi è a disposizione una connessione diretta TCP/IP.

# **Disconnettere un Cliente**

Scegliere la cartella dei Clienti Connessi dalla finestra Controllo e quindi evidenziare il Cliente che desiderate disconnettere nella Visualizzazione di Lista dei Clienti. A questo punto, procedere come segue:

#### Per disconnettere un Cliente

 Scegliere {Cliente} {Disconnettere} dal menu a discesa Cliente. Oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Cliente e scegliere Disconnettere.

#### Disconnettere tutti i Clienti

Al posto di disconnettere i Clienti individualmente, potete disconnettere tutti i Clienti collegati mediante un'unica operazione.

#### Per disconnettere Clienti multipli

1. Scegliere {Cliente}{Disconnettere Tutti} dal menu a discesa Cliente.

# **Connessione Automatica di Cliente**

Quando si utilizza una convenzione di denominazione generica per i PC, è possibile connettere automaticamente gli Cliente per risparmiare tempo.

Nota: Questa funzionalità funziona soltanto con i Client Windows.

#### Per connettere automaticamente i computer Cliente

- 1. Selezionare il(i) computer Cliente da connettere.
- Scegliere {Client}{Connetti} dal menu a discesa della finestra Controllo.

oppure

Fare clic sull'icona Connetti nella barra degli strumenti Control. oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Connetti.

3. Viene visualizzata la finestra di connessione automatica.

00	Accesso	
Dettagli Connessione		
Nome utente:	[	Accesso
Password:		
Dominio:		
itato		
Nome	Nome Utente	
🖉 🛄 XP-SP3	🚴 testing	
<u></u>		
		Chiudere ?

- Immettere il Nome di Utente, la Password e il Dominio e poi fare clic su Connetti. Il Nome di Utente appare quando la connessione è riuscita.
- 5. Al termine, fare clic su Completato per uscire.

# Gestione del Risparmio di Energia

Il consumo di elettricità è correlato in gran parte alla generazione di calore ed all'aumento del consumo energetico. Con migliaia di workstation in funzionamento e spesso centinaia di esse ubicate nella stessa azienda o nello stesso istituto scolastico, negli ultimi dieci anni la questione del risparmio energetico ha assunto una rilevanza sempre più importante.

La Gestione del Risparmio di Energia è una tecnica che permette all'hardware ed al software di ridurre il consumo energetico del sistema. Questa tecnica funziona spegnendo porzioni dell'hardware durante i periodi di inattività; grazie a questo, la workstation è pronta a funzionare quando voi siete pronti, e di conservare l'energia se non lo siete.

# Accendere il Cliente

Per Accendere un Cliente NetSupport, la stazione di lavoro deve avere una scheda di rete Wake-on-LAN ed un BIOS che la supporti (per ulteriori informazioni, consultare la documentazione della vostra scheda di rete), ed il Controllo deve conoscere il Cliente. Il Controllo invia un pacchetto Wake-on-LAN alla scheda di rete del Cliente che ordina alla stazione di lavoro di accendersi.

#### Per Accendere un Cliente NetSupport

- 1. Selezionare la(e) icona(e) del(i) Cliente(i) che desiderate accendere.
- 2. Scegliere {Cliente}{Accendi} dal menu a discesa della finestra di Controllo.

Oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Accendi. Oppure

Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Accendi.

3. A questo punto le stazioni di lavoro Cliente si accenderanno.

#### Per Accendere un Gruppo di Clienti

- 1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Gruppo richiesto.
- Scegliere {Gruppo}{Accendi} dal menu a discesa della finestra di Controllo.

Oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Gruppo e scegliere Accendi.

Oppure

Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Accendi.

3. A questo punto le stazioni di lavoro Cliente si accenderanno.

# Spegnere il Cliente

Un Controllo può Spegnere remotamente una stazione di lavoro Cliente utilizzando la funzione di Gestione del Risparmio di Energia di NetSupport.

#### Per Spegnere un Cliente NetSupport

- 1. Verificare che tutte le applicazioni aperte sulle stazioni di lavoro Cliente siano chiuse.
- 2. Selezionare la(e) icona(e) del(i) Cliente(i) che desiderate Spegnere.
- Scegliere {Cliente}{Spegni} dal menu a discesa della finestra di Controllo.

Oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Spegni. Oppure

Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Spegni.

4. A questo punto le stazioni di lavoro Cliente si spegneranno.

#### Per Spegnere un Gruppo di Clienti

- 1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Gruppo richiesto.
- Scegliere {Gruppo}{Spegni} dal menu a discesa della finestra di Controllo.

Oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Gruppo e scegliere Spegni.

Oppure

Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Spegni.

2. A questo punto le stazioni di lavoro Cliente si spegneranno.

# Riavvio o Disconnessione dei Clienti

Permette ad un Controllo di riavviare o disconnettere remotamente le workstation sia individualmente sia in base al gruppo selezionato.

#### Per riavviare o disconnettere un Cliente

- 1. Selezionare il Cliente nella Visualizzazione di Lista della Finestra di Controllo.
- 2. Selezionare {Cliente} {Riavvia o Disconnetti} dal menu a discesa della finestra Controllo.

oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona del Cliente e selezionare Riavvia o Disconnetti.

oppure

Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Riavviare o Disconnetti.

- 3. Fare clic su Sì per confermare di volere Riavviare/Chiudere la Sessione.
- 4. A questo punto verrete disconnessi immediatamente dal Cliente.

Oppure,

 Mentre si visualizza il Cliente, scegliere {Cliente}{Riavvia o Disconnetti} dal menu a discesa della finestra Visualizzazione. oppure

Selezionare le icone Riavvia o Disconnetti dalla barra degli strumenti della finestra Visualizzazione.

- 2. Fare clic su Sì per confermare di volere Riavviare/Chiudere la Sessione.
- 3. A questo punto verrete disconnessi immediatamente dal Cliente.

#### Per riavviare o disconnettere un Gruppo di Clienti

- Selezionare i membri del Gruppo nella Visualizzazione di Lista della Finestra di Controllo, oppure il Gruppo intero nella Visualizzazione Struttura della Finestra di Controllo.
- 2. Selezionare {Gruppo}{Riavvia o Disconnetti} dal menu a discesa della finestra Controllo.

oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del gruppo nella Visualizzazione Struttura e selezionare Riavvia o Disconnetti. oppure Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Riavviare o Disconnetti.

- 3. Fare clic su Sì per confermare di volere Riavvia o Disconnetti la Sessione del Gruppo.
- 4. A questo punto verrete disconnessi immediatamente dai membri del Gruppo.

**Nota:** Prima di utilizzare questa funzione, controllare che tutte le altre stazioni del Gruppo siano disponibili, e che non siano utilizzate da altri membri del personale!

# Inviare Ctrl+Alt+Canc

Potete inviare Ctrl+Alt+Canc ad una stazione che state Visualizzando od alla quale siete semplicemente connessi.

#### Per inviare Ctrl+Alt+Canc ad un Cliente connesso

- Premere simultaneamente i tasti Ctrl+Alt+Esc. Oppure,
- 1. Scegliere {Cliente}{Inviare Ctrl+Alt+Canc} dal menu a discesa della Finestra di Controllo.

oppure

Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Invia Ctrl-Alt-Canc.

oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Invia Ctrl+Alt+Cancella.

2. Fare clic su Sì per confermare di volere Inviare Ctrl+Alt+Canc.

#### Per inviare Ctrl+Alt+Canc ad un Cliente che state Visualizzando

- Premere simultaneamente i tasti Ctrl+Alt+Esc. Oppure,
- 1. Scegliere {Cliente}{Inviare Ctrl+Alt+Canc} dal menu a discesa della Finestra di Visualizzazione.
- 2. Fare clic su Sì per confermare di volere Inviare Ctrl+Alt+Canc.

# Visualizzazione

# La Finestra di Visualizzazione

La finestra Visualizzazione è l'interfaccia principale per interagire con i Clienti individuali. Ogni Cliente ha la propria finestra Visualizzazione. Le finestre di Visualizzazione Cliente sono usate per mostrare gli schermi dei Clienti sul Controllo. Potete avere varie finestre di Visualizzazione Cliente aperte e visualizzate simultaneamente.



#### La finestra Visualizzazione è divisa in quattro sezioni:

#### La Barra del Titolo

Mostra il nome del Cliente che viene visualizzato nell'area dello schermo del cliente.

#### La Barra dei Menu

La Barra dei Menu contiene una serie di menu a discesa che potete usare per accedere a vari strumenti ed alle utilità di configurazione.

#### La Barra degli Strumenti

La Barra degli Strumenti contiene le scorciatoie a numerosi strumenti ed attività frequentemente utilizzati. Facendo doppio clic su un elemento individuale, passerete immediatamente a tale attività o funzione, eliminando la necessità di dovere utilizzare i menu a discesa. Posizionando il cursore su un'icona, visualizzerete una breve descrizione della sua funzione. Per aggiungere o rimuovere le voci, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra degli strumenti e selezionare Personalizza.

00	Personalizza la	a barra degli strumenti	
Pulsanti disponibili:		Pulsanti Correnti:	
Collegamento rapido		Νυονο	
Disconnettere tutti	Aggiunge	re >> Connessione	
Riavvia	Separato	ore >> Disconnettere	
Aa Messaggio	< Rimu	overe Sfoglia	
Aggiungere al gruppo	Reimpo:	sta	
Riproduci	•	Desktop	-
•		•	

#### L'Area dello Schermo del Cliente

Viene usata per visualizzare lo schermo del Cliente.

### Visualizzare lo Schermo del Cliente

Una volta collegati ad un Cliente potete controllarlo a distanza. Questa funzione si chiama Visualizzazione. Lo Schermo del Cliente viene visualizzato in una Finestra sulla stazione di lavoro Controllo. Per ogni Cliente che state controllando a distanza si apre una Finestra di Visualizzazione. NetSupport vi permette di visualizzare vari Clienti simultaneamente.

#### Per Visualizzare un Cliente

1. Nell'elenco, fare doppio clic sull'icona del Client desiderato.

oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona del Client e scegliere {Visualizza}.

oppure,

Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Visualizza Client.

 A questo punto appare la Finestra di Visualizzazione per quel Cliente, nella quale appare il suo schermo. Se il Client utilizza più monitor, potrete passare da un desktop all'altro facendo clic sulle schede visualizzate sotto la barra degli strumenti della finestra di visualizzazione.

#### Per tornare alla Finestra di Controllo

1. Scegliere {Cliente}{Chiudere} dal menu a discesa.

**Nota**: Durante la visualizzazione di un Client, è possibile trascinare i file da Windows Explorer del Control e collocarli direttamente nel desktop del Client.

## Modalità Visualizzare

Un Cliente può essere visualizzato in tre modalità diverse:

#### Condividere

Lo schermo del Cliente viene visualizzato sia sul Controllo che sul Cliente. Sia l'utente del Controllo che quello del Cliente potranno immettere battute di tasto e spostamenti del mouse.

#### Osservare

Lo schermo del Cliente viene visualizzato sia sul Controllo che sul Cliente. Solo l'utente del Cliente potrà immettere le battute di tasto e gli spostamenti del mouse. L'utente del Controllo sarà bloccato.

#### Controllare

Lo schermo del Cliente viene visualizzato sia sul Controllo che sul Cliente. Solo l'utente del Controllo potrà immettere le battute di tasto e gli spostamenti del mouse. L'utente del Cliente sarà bloccato.

Nota: La modalità Controllo è solo disponibile sui Client Windows.

#### Per cambiare la modalità di Visualizzazione

1. Selezionare Condividi, Osserva o Controlla dall'icona Modalità Visualizzazione nella barra degli strumenti Visualizzazione.

Oppure,

Selezionare {Client}{Osserva, Condividi o Controlla} dal menu a discesa della finestra Visualizzazione.

# Visualizzare Simultaneamente Schermi di Clienti multipli

Il Controllo NetSupport vi permette di Visualizzare simultaneamente vari Clienti, ciascuno dei quali si troverà nella propria Finestra. Potete persino ridimensionare le loro finestre di visualizzazione individuali in modo che si adattino allo schermo del Controllo.

#### Per visualizzare schermi di Clienti multipli

1. Visualizzare ogni Cliente che desiderate includere.

 Dal menu a discesa {Finestra} del Controllo o da qualsiasi menu a discesa {Visualizzare} del Cliente, scegliere {Finestra}{Affiancare} e poi scegliere le Finestre NetSupport che desiderate visualizzare. Le Finestre che avete scelto vengono affiancate sullo schermo del Controllo. Se desiderate visualizzare lo schermo intero del Cliente, scegliere l'opzione Adattare nella barra degli strumenti di ogni finestra di visualizzazione del Cliente.

**Nota:** L'opzione Adattare è configurata come impostazione predefinita. Per visualizzare lo schermo nella risoluzione normale, disattivare quest'opzione.

# Oscurare lo schermo del Cliente durante la Visualizzazione

A scopo di sicurezza, a volte potrete richiedere che lo schermo del Cliente sia oscurato mentre lo controllate a distanza.

- 1. Scegliere {Cliente}{Oscurare schermo} dal menu a discesa della Finestra di Visualizzazione.
- 2. Lo schermo del Cliente verrà oscurato.
- 3. Per ripristinare lo schermo, scegliere {Cliente}{Oscurare schermo} dal menu a discesa della Finestra di Visualizzazione.

# Modalità Adattare

Questa funzione vi consente di visualizzare uno schermo remoto all'interno dell'area disponibile della Finestra Remota, piuttosto che di offrirvi una serie di barre di scorrimento da utilizzare per spostarvi attorno allo schermo.

Grazie a questa funzione, potete visualizzare simultaneamente vari schermi per mantenere la panoramica di un numero di PC prescelti.

**Nota:** Vi preghiamo di notare che questa funzione non ha effetto sulla qualità e sulla chiarezza della visualizzazione, e che il suo scopo è di permettervi di controllare uno schermo ma non di lavorare su di esso. Provatela per decidere quale livello di ridimensionamento è accettabile per i vostri fabbisogni.

#### Per visualizzare una Finestra di Visualizzazione da adattare

 Dalla finestra di visualizzazione Cliente scegliere {Visualizzare}{Adattare}.
 Oppure,
 Fare clic sull'icona Adattare nella barra degli strumenti Visualizzazione.

# Impostazioni della Finestra di Visualizzazione

Nel corso di qualsiasi sessione del Controllo NetSupport, potrete lavorare con vari Clienti collegati, e potete adattare il modo in cui ciascun Cliente interagisce con il Controllo. Potete, ad esempio, decidere di usare la compressione per un Cliente che si trova su un collegamento lento, mentre potete disattivare la compressione nel caso di un altro Cliente. NetSupport vi permette di fare questo, modificando le impostazioni predefinite per il Profilo del Controllo attuale.

#### Per regolare le impostazioni del Cliente

- 1. Selezionare il Cliente per il quale desiderate modificare le impostazioni predefinite.
- Scegliere {Visualizzare} {Impostazioni per il Clienti} dal menu a discesa della finestra di visualizzazione.

Oppure,

Scegliere il pulsante Impostazioni sulla barra degli strumenti della finestra di visualizzazione.

3. Appare la finestra di dialogo Impostazioni.

- 4. Quando avviate una Sessione di Visualizzazione, configurare le opzioni che desiderate attivare. (Vedere anche: Configurazione del Cliente Opzioni di Controllo Remoto)
- **Nota:** Le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili a tale Cliente durante la sessione attuale del Controllo. Se desiderate modificare permanentemente le impostazioni, spuntare la casella Aggiornare Configurazione.

Opzioni					
Adatta	🗹 Barre	di scorrimento			
Disconnettersi alla Chiusura	🗹 Usare	compressione			
Appunti Automatici	Sfond	0			
Saltare Video	Oscur	a Schermo Client			
Disattiva sincronizzazione Bloc Num					
Modalità Predefinita:	Condivio	dere :)			
Mass Intensità Colore:	Illimitat	(Illimitato :)			
Velocità Coorr Aut Fro	quenza Scorrimonto	Pitarda Mouro			
Velocità <u>s</u> con. Aut.	quenza <u>s</u> commenco	Kitaruo mouse			
Off Veloce Mir	n Max	Min Alte			
Off Veloce Mir	n Max	Min A			
	Opzioni Adatta Disconnettersi alla Chiusura Appunti Automatici Saltare Video Disattiva sincronizzazione B Modalità Predefinita: Mass Intensità Colore: Velocità Scorr: Aut. Fre Off Veloce Mi	Opzioni Adatta Sarre Disconnettersi alla Chiusura Usare Appunti Automatici Sfondo Saltare Video Oscura Disattiva sincronizzazione Bloc Num Modalità Predefinita: Condivic Mass Intensità Colore: Illimitat Velocità Școrr. Aut. Frequenza Școrrimento Off Veloce Min Max			

# Visualizzazione Anteprima / Modalità Monitor

La Visualizzazione Anteprima o la Modalità di Monitoraggio permette al Control di visualizzare simultaneamente più schermi Client.

Sul Controllo appare una comoda visualizzazione anteprima di ogni schermo Client connesso, che permetteo di monitorare rapidamente e facilmente l'attività del Client. In modalità Monitor, il Controllo è sempre in grado di accedere alla gamma completa di funzionalità NetSupport come la Visualizzazione, la Conversazione e il Trasferimento dei File.

Se l'anteprima visualizzato è superiore a 128, apparirà una serie di icone che mostrano varie funzioni di controllo remoto. Facendo clic sull'icona, la relativa funzione verrà attivata per il Client; l'icona apparirà evidenziata se una delle funzioni è attualmente utilizzata per un Client.

- Visualizzare l'Elenco dei Client richiesto selezionando la cartella appropriata nella struttura ad albero della finestra Controllo. Normalmente, il numero degli Anteprima visualizzati dovrebbe essere limitato solo ai Client **Connessi**.
- Scegliere {Visualizza}{Anteprima} dal menu a discesa della finestra Controllo. oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse su un'area vuota dell'Elenco e selezionare Anteprima.

#### oppure

Fare clic sull'icona monitor in cima alla Visualizzazione ad Elenco.



L'Elenco visualizzerà l'anteprima di ogni Client. Fare doppio clic su un anteprima per aprire una sessione di visualizzazione del Client, e fare clic con il pulsante destro del mouse per selezionare una delle opzioni dalla serie completa di funzioni disponibili del Client. Selezionando, ad esempio, vari anteprima, è possibile invitare i Client a partecipare ad una sessione di Conversazione.

Se il Client utilizza più monitor, è possibile modificare l'anteprima in modo da mostrare tutti i monitor oppure solo il monitor 1, 2 ecc. Fare clic sull'icona Multi-Monitor nella barra degli strumenti Anteprima e selezionare l'opzione desiderata.

Gli anteprima possono essere ridimensionati come desiderato utilizzando il cursore scorrevole in cima alla Visualizzazione ad Elenco. Se la larghezza dell'anteprima visualizzato è superiore a 128, l'utente attualmente connesso e il Sistema Operativo verranno visualizzati su ogni anteprima; questi dati sono inoltre disponibili quando si esegue lo zoom avanti su uno schermo. La frequenza di aggiornamento dei dati visualizzati viene regolata facendo clic sull'icona Aggiorna Frequenza nella barra degli strumenti Anteprima.

# Organizzare i Client nell'Elenco

I Client possono essere organizzati in comode categorie, in base ad una gamma di criteri, tra i quali il sistema operativo, il tipo di connessione e così via.

#### Organizzare i Client in Categorie

- 1. Scegliere {Visualizza}{Categorie} dal menu a discesa della finestra Control.
- 2. Selezionare la categoria in base alla quale si desiderano organizzare i Client.
- 3. I Client verranno raggruppati nell'Elenco in base alla categoria.

**Nota**: La visualizzazione a Categoria è supportata soltanto su Windows XP e sulle versioni superiori.
# Avviare le Applicazioni sulle Stazioni di Lavoro Cliente

Questa funzione vi consente di avviare (eseguire) un'applicazione su un PC Cliente individuale oppure su un Gruppo di PC Clienti senza la necessità di doverli controllare a distanza.

**Nota:** L'applicazione stessa deve essere installata oppure disponibile alla(e) stazione(i) di lavoro Cliente.

## Per avviare un'applicazione su un PC Cliente

- 1. Aprire la cartella Attivi o Sfoglia nella struttura ad albero e selezionare il Client richiesto.
- 2. Scegliere {Cliente}{Esegui sul cliente} dalla barra dei menu a discesa del Controllo.

Oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse sul(i) Cliente(i) desiderato(i) nella Visualizzazione Elenco, e scegliere Esegui sul Cliente.

Oppure

Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Eseguire.

3. Appare la finestra di dialogo Eseguire Applicazione.

00	Esegui l'applicazione sul client	
	Eseguire Lista salvata erire il nome ed il percorso (inclusi i parametri della riga di nando) dell'applicazine da eseguire sul Client.	Eseguire
Aggiungi a	ll'elenco Ricerca Locale	?
🗹 Esegui solo	se il Client è connesso	
Risultati	ultato Richiesto	
Nome	Codice dei risultati	
XP-SP3		

- 4. Immettere il nome ed il percorso dell'applicazione da eseguire sul Cliente.
  - oppure

Fare clic sul pulsante Ricerca Locale e selezionare un'applicazione eseguibile sulla stazione di lavoro Controllo.

- **Nota:** Per garantire che l'esecuzione abbia successo, verificare che le applicazioni del Cliente siano memorizzate nella stessa posizione di quelle del Controllo.
- 5. Spuntare la casella Aggiungere alla Lista per salvarla per uso futuro nella Scheda Lista Salvata.
- 6. Confermare la descrizione ed il percorso.
- 7. Fare clic su Eseguire.

**Nota**: Se si desidera eseguire le applicazioni solo ai Client connessi, selezionare l'opzione "Esegui Solo se il Client è Connesso".

A questo punto l'applicazione viene avviata su tutti i Clienti nel Gruppo, ed il risultato di quest'operazione appare nella casella dei Risultati.

## File Eseguibili

L'applicazione o il file immessa(o) nella finestra di dialogo "Eseguire" del Control viene eseguita(o) sul(i) computer remoto(i) Client.

Per facilitare l'uso, la funzionalità Eseguire sul Client permette di eseguire le applicazioni ed i file usando sia percorsi completi, sia percorsi specificati all'interno delle impostazioni relative all'ambiente dell'utente.

Per eseguire gedit sul sistema Mac remoto, è possibile eseguire quanto segue:

- TextEdit.app
- /Applicazioni/TextEdit.app

## Associazioni File

Quando si apre un file usando la funzione Eseguire sul Client, l'applicazione associata viene automaticamente utilizzata per visualizzare il contenuto del file (ad es. file.doc verrebbe aperto in iWork od in Word, se installati). Per aprire un file con un'applicazione non associata, è possibile specificare manualmente l'applicazione da utilizzare per aprire il file (ad es. TextEdit.app per aprire file.txt).

## Informazioni aggiuntive

Il percorso predefinito da cui si eseguono le applicazioni ed i file utilizzando la funzione Eseguire sul Client è \$HOME (ad es. /Utenti/{nomeutente}/). Questo significa che qualsiasi file creato usando percorsi relativi con script verrà creato in questo percorso.

È inoltre possibile eseguire script ed aprire file dalla posizione \$HOME senza bisogno di digitare il percorso completo:

- ./script.sh
- file.doc

Nei casi in cui il nome dell'applicazione o del file contiene uno spazio, verificare che il comando Eseguire sul Client sia tra virgolette doppie (ad es. "/Applicazioni/QuickTime Player"

"/Utenti/{nomeutente}/Documenti/video.mov").

## Note:

- Se i documenti dispongono di autorizzazioni per l'esecuzione di file, non sarà possibile aprirli con la funzione Eseguire sul Client.
- Quando si eseguono applicazioni, è importante immettere in nome dell'applicazione che potrà essere diverso dal nome visualizzato.

## Per Eseguire un'applicazione su un Gruppo di Clienti

- 1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero.
- Fare clic con il pulsante del mouse sul Gruppo desiderato e selezionare Eseguire sul Cliente. Oppure,

Scegliere {Gruppo}{Eseguire sul Cliente} dal menu a discesa della finestra Controllo.

Oppure,

Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Eseguire.

- 3. Appare la finestra di dialogo Eseguire Applicazione.
- 4. Immettere il nome ed il percorso dell'applicazione da eseguire sul Cliente.
- 5. Fare clic su Eseguire.

A questo punto l'applicazione viene avviata su tutti i Clienti nel Gruppo, ed il risultato di quest'operazione appare nella casella dei Risultati.

# Per Salvare i dettagli della vostra applicazione eseguita per uso futuro

- 1. Aprire la finestra di dialogo Eseguire.
- 2. Digitare il nome ed il percorso dell'applicazione da eseguire sul Cliente.
- 3. Selezionare la scheda Lista Salvata.
- 4. Confermare la descrizione ed il percorso.
- 5. Spuntare la casella Mostrare Barra degli Strumenti.
- 6. Fare clic su Aggiungere e poi su Chiudere.

Sulla barra degli strumenti di Esecuzione Rapida appare un pulsante di scorciatoia per facilitare l'avviamento di un'applicazione.

# Per Modificare o Rimuovere le Applicazioni Eseguite che avete salvato

- 1. Aprire la finestra di dialogo Eseguire.
- 2. Selezionare la scheda Lista Salvata.
- 3. Selezionare l'applicazione che desiderate modificare o rimuovere dalla lista.
- 4. Scegliere Modificare o Rimuovere.
- 5. Quando avete terminato di apportare le modifiche alla lista, scegliere Chiudere.

# Presentare lo schermo del Controllo sulle stazioni di lavoro Cliente

Oltre a permettervi di controllare i Clienti a distanza, NetSupport vi permette di mostrare il vostro schermo a: -

- un Cliente individuale selezionato;
- un gruppo predefinito di Clienti;
- una selezione ad hoc di Clienti.
- È inoltre possibile mostrare i file di replay ai Client.
- Nota: Durante la presentazione dello schermo del Control ai client, le informazioni contenute nello schermo vengono inviate a turno ad ogni computer client. Questo può incidere sulla prestazione in alcuni ambienti di rete dove la larghezza di banda della rete è limitata oppure quando si presenta ad un numero maggiore di computer. In questi casi, potete attivare la funzione Trasmetti Presentazione di NetSupport, vedere Configurazione Control, Connettività-TCP/IP. Questa funzione permette di inviare le informazioni dello schermo simultaneamente a tutti i computer, migliorando pertanto la velocità del trasferimento. Benché questa funzione riduca il traffico di rete complessivo generato da NetSupport, essa genererà pacchetti di trasmissione addizionali sulla vostra rete. Raccomandiamo pertanto di consultare il proprio amministratore di Rete prima di usare questa funzione.

### Per Presentare uno schermo di Controllo

- 1. Scegliere il Cliente collegato al quale desiderate presentare.
- Scegliere {Strumenti}{Presenta} dal menu a discesa.
   Oppure,

Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Presentare.

3. Questo fa apparire la finestra di dialogo Configurazione della Presentazione.

ronto per iniziare a presentar	e a:		Presentan
Client XP-SP3			Annulla
Questi Client			
WILL XP-SP3			
Dimununda il sesse di se	into occonto al Cilo		
Presentazione	inta accanto al clie	nt lo si esclude dalla	
Presentazione	llient	nt lo si esclude dalla	
Presentazione  Crea file di Replay sul C Imposta Modalità Presen	llient ntaz. su Client	nt lo si esclude dalla	
Presentazione Crea file di Replay sul C Imposta Modalità Presen	ilient ntaz. su Client	nt lo si esclude dalla	

In questa finestra di dialogo dovete selezionare il Cliente ovvero i Clienti al(i) quale(i) presenterete il vostro schermo. Se siete collegati ad un solo Cliente, oppure se avete scelto un Cliente specifico prima di scegliere Presentare, esso apparirà come opzione individuale. Se desiderate effettuare la presentazione soltanto a questo Cliente, fare clic su Presentare, oppure effettuare la selezione come segue:

## Questi Clienti

La lista mostra tutti i Clienti collegati e le loro descrizioni. Se siete collegati ad un solo Cliente, questa lista è disattivata. Una volta scelti i Clienti ai quali desiderate presentare, fare clic su Presentare.

## Crea File di Replay sul Client

È possibile registrare e memorizzare la sessione di Presentazione in un File di Replay per permettere ai Client di riprodurla in un secondo momento.

## Imposta Modalità Presentaz. su Client (A Finestre, Schermo Completo o Finestra Ingrandita)

Questa opzione consente di effettuare la presentazione al Client in una finestra piccola, a tutto schermo oppure in una finestra ingrandita. Durante la presentazione a finestre o a finestra ingrandita, il mouse e la tastiera del Client non sono bloccati.

## Selezionare ciò che si desidera presentare

NetSupport identifica se il Control sta girando più monitor, offrendovi l'opzione di scegliere da un elenco a discesa il monitor dal quale si desidera effettuare la presentazione. Se non siete certi dello schermo corretto, fare clic su Identifica. Alternativamente, selezionare Intero Desktop per presentare tutti i monitor.

### Per Terminare la Presentazione

- 1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di NetSupport nella barra delle attività.
- 2. Fare clic su Sospendi Presentazione.
- 3. A questo punto apparirà la finestra di dialogo Presentando.

sentando attualmente a.	Fine
ome   Descrizione	
XP-SP3	Riprendere
	Continuare

## I pulsanti hanno i seguenti scopi: -

#### Fine

Termina la Presentazione e rilascia gli schermi e le tastiere del Cliente.

## Riprendere

Riprende la Presentazione.

## Continuare

Lo schermo e la tastiera del Cliente rimangono bloccati mentre preparate altre attività sul Controllo, ed il Cliente non sarà in grado di vedere quello che state facendo. La presentazione viene effettivamente sospesa.

Nota: Per Presentare ad un Cliente a partire dal Controllo, il programma del Cliente dovrà essere installato sulla stazione di lavoro Controllo. Non è tuttavia necessario che sia attivato.

## Presentare lo schermo di un Cliente a vari altri Clienti

NetSupport vi permette di Presentare lo schermo del Controllo a vari Clienti collegati. Inoltre, è possibile Presentare lo schermo di un Cliente a vari altri Clienti collegati. Questa funzione è chiamata Mostrare.

Può darsi, ad esempio, che la stazione di lavoro\_1 abbia un'applicazione che desiderate presentare al reparto contabilità. Pertanto, Visualizzando la stazione di lavoro\_1 e poi presentandola a tutti i membri del reparto contabilità, essi saranno in grado di visualizzare lo schermo della stazione di lavoro \_1.

## Per presentare lo schermo di un Cliente

- 1. Collegarvi ai Clienti ai quali desiderate Presentare, ed al Cliente che desiderate Visualizzare.
- 2. Visualizzare il Cliente il cui schermo desiderate Presentare.
- Scegliere {Strumenti}{Presentare} dal menu a discesa. Oppure,

Scegliere l'icona Presentare dalla barra degli strumenti.

- 4. Scegliere Presentare a 'Questi Clienti'.
- Escludere il Cliente attualmente visualizzato dalla presentazione, apponendo una croce rossa al posto della spunta verde. Se non lo fate, apparirà un messaggio di errore che vi segnala che il Controllo non può presentare a questo Cliente mentre lo state visualizzando.
- 6. Fare clic su Presentare per avviare la Presentazione.

Lo schermo del Cliente che state visualizzando verrà presentato agli altri Clienti.

# File di Replay

Nel corso di una sessione di controllo remoto, le attività di schermo, della tastiera e del mouse di un PC Client o Controllo possono essere registrate, memorizzate su file e riprodotte in un secondo momento.

Il Controllo è in grado di determinare come e quando vengono effettuate le registrazioni attivando le corrispondenti opzioni di configurazione:

- Registrazione Locale
- Su PC Client individuali o su tutti i PC Client

## Registrazione dell'Attività Locale

È possibile registrare e riprodurre l'attività sul computer locale. Se richiesto, è anche possibile 'mostrare' i File di Replay ai Client remoti.

1. Scegliere {Strumenti}{Registra} dal menu al discesa della finestra Controllo.

oppure

Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Registra.

2. Viene visualizzata la finestra di dialogo Registra Attività Locale.



## 3. Includi Audio

Oltre a registrare le attività di schermo, mouse e tastiera, se la workstation è configurata per l'audio, è anche possibile registrare qualsiasi narrazione in corso. Selezionare questa casella per attivare la funzione.

## 4. Registra Caratteri Fisici

Per ridurre il volume dei dati inviati quando si condividono informazioni di questo tipo, NetSupport passa le informazioni sui caratteri a scopo di riferimento. La workstation di destinazione consulta i propri tipi di carattere interni per individuare una corrispondenza appropriata ai caratteri inviati. Nella maggior parte dei casi saranno disponibili gli stessi caratteri, ma se ciò non è il caso, è possibile inviare le informazioni complete. Selezionare questa casella per attivare la funzione.

## 5. Nella Directory

Specificare dove si desiderano memorizzare i File di Replay. Per potere identificare ogni file, i nomi dei file saranno preceduti dal prefisso 'Locale' e dalla data e ora di registrazione.

- 6. Fare clic su OK per iniziare la registrazione. L'icona Registrazione in corso appare nella barra delle attività.
- 7. Per arrestare la registrazione, fare doppio clic sull'icona Registrazione in corso.

## Registrazione dei File di Replay sui PC Client

L'attività dei PC remoti viene registrata quando un Controllo 'Visualizza' un Client che è configurato per registrare i file di replay. L'opzione può essere attivata per un Client individuale oppure per tutti i Client.

**Registrazione dei File di Replay per Tutti i Client Visualizzati** Questa procedura permette al Controllo di creare un File di Replay ogni volta che 'visualizza' un PC Client.

- Per modificare la configurazione corrente selezionare {Visualizza}{Impostazioni per configurazione corrente} dal menu a discesa della finestra Controllo. oppure Fare clic su Impostazioni nella barra degli strumenti.
- 2. Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni per la Configurazione.
- Scegliere Protezione File di Replay e attivare le opzioni appropriate. Vedere Configurazione del Controllo – Opzioni di Protezione – File di Replay per ulteriori informazioni.

## Registrazione di File di Replay per Clienti individuali

Questa procedura permette di creare File di Replay sui computer dove l'opzione di registrazione dei file di replay è attivata nella Configurazione del Client.

- 1. Eseguire il Configuratore del Client sui PC richiesti.
- Selezionare Protezione File di Replay e attivare le opzioni appropriate. Vedere Configurazione del Client – Opzioni di Protezione – Impostazioni dei File di Replay per ulteriori informazioni.

## Visualizzare i File di Replay

I File di Replay possono essere visualizzati dai Controlli che hanno livelli di accesso appropriati, e possono, a loro volta, essere mostrati ai Client.

A livello locale, il programma Client NetSupport offre un'opzione di Replay che permette ai Client di avviare i file.

## Sul Controllo

1. Scegliere {Strumenti}{Replay} dal menu a discesa della finestra Controllo.

oppure

Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Replay.

- 2. Passare alla directory contenente i File di Replay.
- 3. Selezionare il file da riprodurre.
- 4. Fare clic su Apri. Viene visualizzata la Finestra di Replay.
- 5. Usare i Controlli di Replay per avviare/arrestare il file.

## Sul Client

 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Client NetSupport nel system tray e scegliere Replay. oppure

Fare doppio clic sull'icona Client e scegliere {Comandi} {Replay} dal menu a discesa.

- 2. Passare alla directory contenente i File di Replay.
- 3. Selezionare il file da riprodurre.
- 4. Fare clic su Apri. Viene visualizzata la Finestra di Replay. Usare i Controlli di Replay per avviare/arrestare il file.

## Presentare i File di Replay ai Clienti

I File di Replay possono essere visualizzati da Controlli e Client individuali. Il Controllo ha anche l'opzione di 'mostrare' un file particolare a vari Client.

- 1. Scegliere {Strumenti}{Presentare Mostra Replay} dal menu a discesa della finestra Controllo.
- 2. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Mostra Replay.

File di Replay:		Preser
/Users/testing/Documents/Local_23112012_11	40_12.rpf Sfoglia	Annu
Seleziona i destinatari della presentazione		?
Client XP-SP3     Questi Client		
Nome		
8 AL-262		
Rimuovendo il segno di spunta accanto al Client Opzioni di Presentazione	lo si esclude dalla Presentazione	

- 3. Cercare e selezionare il File di Replay desiderato.
- 4. Dall'elenco dei Client, scegliere gli Clienti ai quali mostrare il File di Replay.
- 5. Se necessario, impostare altre Opzioni di Presentazione.
- 5. Fare clic su Mostra.
- 6. La finestra di Replay si aprirà sul computer Control e inizierà a riprodurre il File di Replay sui computer degli Clienti selezionati.
- 7. Fare clic su Fine nella barra degli strumenti della Finestra di Replay per terminare la presentazione.

# Trasferimento dei File

# La Finestra Trasferimento dei File

Quando scegliete un'operazione di Trasferimento dei File individuale, appare la finestra di Trasferimento dei File. Il modo più semplice di trasferire i file è quello di trascinarli da una posizione all'altra.

00	XP-SP3 - Trasferimento de	l file		
File Directory Visualizza Strumen	ti Finestra ?			
Copiare file Eliminare Rinominare Modifica Apri	Creare Rimuovere Rinomina Dir Precede	nte Sincronizza	are Proprietà Impostazioni	
Computer locale	Nome	Tino	Descrizione di file	Modifica
Desktop: Documents:	Directory precedente     Applications     bin     DamagedFiles     dev     home     Library     net     NetSupport     Previous System     private     4		Cartella dei file Cartella dei file	
Client XP-SP3	Contenuto di C:\			
😑 🌉 Computer remoto - XP-SP3	Nome	Tipo	Descrizione di file	Modificato
Desktop: Unità floppy (A:) CD (D:) CD (D:) CD (D:) marketing su '10.0.0.14' (W:) testing\$ su 'pcifile001' (X:) Versions\$ su 'nsifile002' (Y:)	<ul> <li>Directory precedente</li> <li>Documents and Settings</li> <li>Downloads</li> <li>Program Files</li> <li>WINDOWS</li> <li>AUTOEXEC</li> <li>CONFIG</li> <li>DnaService</li> <li>MSDE2kLog</li> </ul>	BAT SYS LOG TXT	Cartella dei file Cartella dei file Cartella dei file Cartella dei file	24/03/201 16/11/201 21/02/201 07/03/201 24/03/201 21/03/201 21/03/201
Pronto 2 File, 15.567,618 bvt	(1) e			Þ

## La finestra Trasferimento dei File è divisa in cinque sezioni: -

## La Barra del Titolo

Mostra il Cliente con il quale questa particolare finestra di Trasferimento dei File sta lavorando.

## La Barra dei Menu

La Barra dei Menu contiene una serie di menu a discesa che potete usare per accedere a vari strumenti ed alle utilità di configurazione.

## La Barra degli Strumenti

La Barra degli Strumenti contiene le scorciatoie a numerosi strumenti ed attività frequentemente utilizzati. Facendo doppio clic su un elemento individuale, passerete immediatamente a tale attività o funzione, eliminando la necessità di dovere utilizzare i menu a discesa. Posizionando il cursore su un'icona, visualizzerete una breve descrizione della sua funzione.

## II Pannello Locale

Il Pannello Locale mostra una Visualizzazione di Struttura delle Directory del Controllo sulla sinistra, ed una Visualizzazione di Lista del contenuto di queste directory sulla destra. Fare clic con il pulsante destro del mouse su uno qualsiasi degli elementi in una colonna dell'elenco per ottenere una serie di funzioni contestuali.

## II Pannello Remoto

Il Pannello Remoto mostra una Visualizzazione di Struttura delle Directory del Cliente sulla sinistra, ed una Visualizzazione di Lista del contenuto di queste directory sulla destra. Fare clic con il pulsante destro del mouse su uno qualsiasi degli elementi in una colonna dell'elenco per ottenere una serie di funzioni contestuali.

## Copiare i File e le Directory

NetSupport include una sofisticata funzionalità di Trasferimento dei File che vi permette di trasferire i file al e dal Controllo e Cliente.

#### Note:

- Per aumentare la prestazione, NetSupport Manger utilizza la tecnologia di trasferimento dei file Delta, il che significa che vengono trasferite soltanto le parti modificate di un file già esistenti nella directory di destinazione. Questa funzione è particolarmente utile quando si aggiornano i file del database tra due percorsi dove l'uso della larghezza di banda o la disponibilità costituiscono un problema.
- Durante la visualizzazione di un Client, è possibile trascinare i file da Windows Explorer del Control e collocarli direttamente nel desktop del Client.

## Per copiare i file e le directory da un Controllo ad un Cliente

- 1. Scegliere il Cliente richiesto nella Visualizzazione di Lista.
- 2. Scegliere {Client}{Trasferimento dei File } dal menu a discesa Controllo.

oppure,

Fare clic sull'icona File nella barra degli strumenti Controllo e scegliere Trasferimento dei File.

oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Client nell'elenco e selezionare Trasferimento dei File. oppure,

Se state visualizzando il Client, selezionare Trasferimento dei File nella barra degli strumenti della finestra Visualizzazione.

- 3. Si aprirà la finestra di Trasferimento dei File per quel Cliente.
- 4. Dalla Visualizzazione Struttura del Cliente, selezionare l'unità o la directory di destinazione, nella quale copiare gli elementi.
- 5. Dalla Visualizzazione di Lista del Controllo, selezionare gli(l') elementi(o) da copiare nel Cliente.
- 6. Fare clic sul pulsante Copiare File della barra degli strumenti.
- 7. Appare una finestra di dialogo di conferma. Fare clic su Sì.
- 8. Appare la finestra Stato della copia per mostrare l'andamento. Da qui potete scegliere di ignorare qualsiasi messaggio di errore e prompt di sovrascrittura fino al completamento; essi saranno visualizzati in una finestra di riepilogo al termine dell'operazione.

### Note:

- Le voci richieste possono anche essere 'trascinate' dalla Visualizzazione Controllo e 'rilasciate' nella directory appropriata della Visualizzazione Cliente.
- I file possono essere 'trascinati' da Windows Explorer del Control e 'collocati' direttamente nel pannello Locale o Remoto.

## Per copiare i file e le directory da un Cliente ad un Controllo

- 1. Scegliere il Cliente richiesto nella Visualizzazione di Lista.
- 2. Scegliere {Client}{Trasferimento dei File } dal menu a discesa Controllo.

oppure,

Fare clic sull'icona File nella barra degli strumenti Controllo e scegliere Trasferimento dei File.

oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Client nell'elenco e selezionare Trasferimento dei File.

oppure,

Se state visualizzando il Client, selezionare Trasferimento dei File nella barra degli strumenti della finestra Visualizzazione.

- 3. Si aprirà la finestra di Trasferimento dei File per quel Cliente.
- 4. Dalla Visualizzazione Struttura del Controllo, selezionare l'unità o la directory di destinazione nella quale copiare gli elementi.
- 5. Dalla Visualizzazione di Lista del Cliente, selezionare gli(l') elemento(i) da copiare nel Controllo.
- 6. Fare clic sul pulsante Copiare File della barra degli strumenti.
- 7. Appare una finestra di dialogo di conferma. Fare clic su Sì.

- Appare la finestra Stato della copia per mostrare l'andamento. Da qui potete scegliere di ignorare qualsiasi messaggio di errore e prompt di sovrascrittura fino al completamento; essi saranno visualizzati in una finestra di riepilogo al termine dell'operazione.
- **Nota:** Le voci richieste possono anche essere 'trascinate' dalla Visualizzazione Cliente e 'rilasciate' nella directory appropriata della Visualizzazione Controllo.

## Trasferire I file tra I Clienti

La funzione di Trasferimento dei File di NetSupport permette di copiare i file e le directory tra due Clienti. Per fare questo, collegarsi ad ogni Cliente e visualizzare la finestra di Trasferimento dei File per ciascuno di essi.

Disporre le finestre di Trasferimento dei File in modo da poterle visualizzare tutte e due, e trascinare semplicemente il file/la directory da un Cliente all'altro.

Per visualizzare maggiormente i file e le directory di un Cliente, spostare la barra di ridimensionamento orizzontale oppure fare clic sul pulsante d'ingrandimento che si trova sopra la struttura della directory del Cliente.

## Eliminare i File e le Directory

Utilizzando la Finestra di Trasferimento dei File, potete eliminare i file e le directory dal computer Controllo o Cliente.

## Per eliminare un file

- 1. Selezionare il file che desiderate eliminare.
- 2. Fare clic sul pulsante Eliminare della barra degli strumenti.
- 3. Appare una finestra di dialogo di conferma.
- 4. Fare clic su Sì.

## Per eliminare una Directory

- 1. Selezionare la Directory che desiderate eliminare.
- 2. Fare clic sul pulsante Eliminare della barra degli strumenti.
- 3. Appare la finestra di dialogo Rimuovere Directory.
- 4. Selezionare la casella di controllo Includere Contenuto.
- 5. Fare clic su Sì

## Note:

- Non è possibile rimuovere più di una Directory alla volta. Se varie directory sono selezionate nella Visualizzazione di Lista quando eseguite un'operazione di eliminazione, solo l'ultima Directory selezionata viene eliminata.
- Come impostazione predefinita, tutti i file eliminati dal riquadro Locale vengono inviati al cestino di Riciclaggio; questo può essere modificato nelle impostazioni di Trasferimento File.

## **Creare le Directory**

- 1. Selezionare la Visualizzazione Struttura del Cliente o Controllo.
- 2. Selezionare l'unità o la directory nella quale apparirà la directory che desiderate creare.
- 3. Fare clic sul pulsante Creare della barra degli strumenti.
- 4. Appare la finestra di dialogo Creare Directory.
- 5. Immettere un nome per la directory e quindi fare clic su OK.

## Rinominare i File

- 1. Selezionare la Visualizzazione di Lista del riquadro del Controllo o del Cliente.
- 2. Selezionare il file da rinominare.
- 3. Fare clic su Rinomina.
- 4. Immettere il nuovo nome del file.
- 5. Fare clic su OK.

## Cambiare gli Attributi del File

A volte dovrete di cambiare gli attributi di un file, ad esempio in modo che sia di sola lettura.

## Per cambiare gli attributi di un file

- 1. Aprire una sessione di Trasferimento dei File verso il Cliente desiderato.
- 2. Scegliere il File i cui attributi desiderate visualizzare o cambiare.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Proprietà. Oppure,

Dalla barra dei menu a discesa scegliere {File} {Proprietà}.

- 4. Appare la finestra di dialogo Proprietà File.
- 5. Selezionare o deselezionare gli attributi che desiderate impostare.

## Sincronizzare le Directory

Potete sincronizzare il contenuto delle directory selezionate sul Controllo e sul Cliente. Quando sincronizzate due directory, qualsiasi file nuovo o aggiornato nell'una o nell'altra directory viene automaticamente copiato nell'altra directory.

## Per sincronizzare le Directory

- 1. Dalla Visualizzazione Struttura del Controllo, selezionare la Directory del Controllo che desiderate sincronizzare con il Cliente.
- 2. Dalla Visualizzazione Struttura del Cliente selezionare la Directory del Cliente che desiderate sincronizzare con il Controllo.
- 3. Fare clic sul pulsante Sincronizzare della barra degli strumenti.
- 4. Appare la finestra di dialogo Sincronizzare Directory.
- 5. Verificare i percorsi visualizzati delle due Directory selezionate.
- 6. Scegliere di includere le subdirectory, selezionando la casella di controllo Includere Subdirectory.
- 7. Scegliere OK.
- 8. Appare una finestra di dialogo di conferma. Fare clic su Sì.
- 9. A questo punto appare la finestra di dialogo Progresso Sincronizzazione Directory.
- 10. Al completamento, il risultato apparirà nella finestra di dialogo Risultati Sincronizzazione Directory.
- 11. Leggerlo e poi fare clic su OK.

## Applicare un filtro ai file nella Visualizzazione di Lista

Potete specificare un filtro da applicare al contenuto della Visualizzazione di Lista di un Controllo o Cliente, in modo da visualizzare esclusivamente i nomi di file conformi ad un dato criterio. Per fare questo, utilizzare le caselle di testo Filtro ubicate sopra le Visualizzazioni di Lista di entrambi i riquadri.

Qualsiasi impostazione di filtro applicata al riquadro del Controllo non avrà effetto sulla visualizzazione del riquadro del Cliente, e viceversa.

Le impostazioni del filtro rimarranno applicate al riquadro del Controllo o del Cliente, fino a quando le reimpostate, oppure fino a quando chiudete la Finestra di Trasferimento dei File.

## Per applicare un Filtro ai file nella Visualizzazione di Lista

- 1. Fare clic sulla casella di testo Filtro ubicata sopra il riquadro contenente la Visualizzazione di Lista che desiderate filtrare.
- Sostituire il filtro predefinito (\*.\*) con il vostro. Ad esempio, se desiderate visualizzare tutti i nomi di file che iniziano con le lettere MKT, digitare MKT\*.\* nella casella di testo Filtro.
- 3. Premere Invio per applicare il filtro.

## Per reimpostare il Filtro ai file nella Visualizzazione di Lista

- 1. Fare clic sulla casella di testo Filtro ubicata sopra il riquadro contenente la Visualizzazione di Lista che desiderate reimpostare.
- Sostituire il contenuto della casella di testo Filtro con (\*.\*). Questo è il filtro predefinito, e significa che nessun filtro verrà applicato ai file nella Visualizzazione di Lista corrente.
- 3. Premere Invio per applicare il filtro.

## Cambiare il formato di Visualizzazione nella Finestra di Trasferimento dei File

Il contenuto delle Visualizzazioni di Lista nel riquadro del Controllo e nel riquadro del Cliente può essere mostrato in formati diversi. Potete anche ordinare il contenuto delle Visualizzazioni di Lista per esplorarle con più facilità.

Il contenuto della Visualizzazione di Lista può essere mostrato in due tipi di visualizzazioni nella Finestra di Trasferimento dei File:

Visualizzazione Icona	Mostra solo il nome del file e della directory
Visualizzazione Dettagli	Mostra il nome del file e della directory, assieme ai dettagli correlati, che appaiono nelle colonne adiacenti.

## Per modificare la visualizzazione Icona

1. Fare clic sul pulsante visualizzazione Icona alla destra della finestra Trasferimento File. oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse nella visualizzazione elenco e selezionare {Visualizza}{Elenco}.

## Per cambiare la visualizzazione Dettagli

1. Fare clic sul pulsante **Dettagli** che si trova alla destra della Finestra di Trasferimento dei File.

oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse nella visualizzazione elenco e selezionare {Visualizza}{Dettagli}.

#### Note:

- Il tipo di visualizzazione può anche essere modificato a partire dal menu a discesa della finestra Trasferimento File. Per farlo, selezionare {Visualizza}{Dettagli/Elenco}.
- L'ordine delle colonne può essere modificato trascinando le intestazioni delle colonne.

## Cambiare gli ordinamenti in una Finestra di Trasferimento dei File

Tipicamente, il contenuto delle Visualizzazioni di Lista in una Finestra di Trasferimento dei File viene ordinato come segue:

Ordinamento I Per Nome	Descrizione Il contenuto viene ordinato in modo alfanumerico per nome di file.
Per Tipo	Il contenuto viene ordinato in modo alfanumerico per estensione di file. Questo non è applicabile alle unità ed alle directory nella Visualizzazione di Lista.
Per Descrizione di File	contenuto verrà ordinato in base alla descrizione del file.
Per Data di Modifica	Il contenuto viene ordinato in base alla data dell'ultima modifica.
Per Dimensione	Il contenuto viene ordinato in base alla dimensione del file. Questo non è applicabile alle unità e alle directory nella Visualizzazione di Lista.
Per Nome Corto	Il contenuto viene ordinato in modo alfanumerico utilizzando la versione abbreviata del nome.

**Nota:** Potete anche specificare che il contenuto venga ordinato in senso crescente o decrescente.

## Per cambiare l'ordinamento

- 1. Selezionare il riquadro appropriato (Controllo o Cliente).
- 2. Fare clic sul pulsante Ordinamento alla destra del Finestra di Trasferimento dei File.
- 3. Appare un menu a discesa.
- 4. Selezionare un comando di Ordinamento.

### Note:

- Quando la Visualizzazione di Lista appare nella Visualizzazione Dettagli, potete fare clic sui titoli delle colonne, ad es. su Nome o Descrizione, per impostare l'ordine in base ad un titolo di colonna appropriato. Facendo di nuovo clic su un titolo di colonna, il senso dell'ordine commuterà. Il senso dell'ordine attuale verrà denotato da una piccola freccia sulla destra del titolo della colonna in base alla quale è ordinata la Visualizzazione di Lista. Ad esempio, una freccia rivolta in alto indica che la Lista è ordinata in senso crescente.
- L'ordine delle colonne può essere modificato trascinando le intestazioni delle colonne.

# Distribuzione dei File

## La Finestra Distribuzione dei File

La finestra Distribuzione dei File viene usata per distribuire simultaneamente i file a Clienti multipli.

000		Tutti i Clienti - Distribuzione de	i file	
File Client Directory Visualizz	a Finestra ?			
Destinazione Biosca Copiare file Eliminare	Ricominane Modifica Apri	zven Precedente Proprietà Impostazioni		
Computer locale	Contenuto di /			
Computer locale Desknop: Documents: CCArchives Applications CCArchives Applications Done Ubrary Network Vetwork System Users user Volumes	Nome © Directory precedence CCC Archives Applications orders orde	Tipo Descrizione di file Cartella dei file	Modificatio         Dimen           27/06/2012         5           0/03/2013         5           0/03/2013         5           0/03/2013         5           0/03/2013         5           0/03/2013         5           0/03/2013         5           0/03/2013         5           0/03/2013         5           0/03/2013         5           0/03/2012         2           0/03/2012         2           0/03/2012         2           0/03/2012         2           0/03/2012         2           0/03/2012         2           0/03/2013         2           0/03/2013         2           0/03/2013         2           0/03/2013         2           25/08/2012         08         8,192,160	
Nome + Direc	tory di destina Descrizione	Piattaforma		
IOCALHOST /		Ki Mountain		
Pronto 1 Pile, 8,192,10	s0 byte			

## La finestra Distribuzione dei File è divisa in cinque sezioni:

## La Barra del Titolo

Mostra il gruppo di Clienti con il quale questa particolare finestra di Distribuzione dei File sta lavorando.

## La Barra dei Menu

La Barra dei Menu contiene una serie di menu a discesa che potete usare per accedere a vari strumenti ed alle utilità di configurazione.

## La Barra degli Strumenti

La Barra degli Strumenti contiene le scorciatoie a numerosi strumenti ed attività frequentemente utilizzati. Facendo doppio clic su un elemento individuale, passerete immediatamente a tale attività o funzione, eliminando la necessità di dovere utilizzare i menu a discesa. Posizionando il cursore su un'icona, visualizzerete una breve descrizione della sua funzione.

## II Pannello Locale

Il Pannello Locale mostra una Visualizzazione a Struttura delle Directory del Controllo sulla sinistra, ed una Visualizzazione di Lista del contenuto di queste directory sulla destra. Fare clic con il pulsante destro del mouse su uno qualsiasi degli elementi in una colonna dell'elenco per ottenere una serie di funzioni contestuali.

## II Pannello Remoto

Il Pannello Remoto mostra i Clienti ai quali verranno distribuiti i file.

## Distribuire i File

## I file possono essere distribuiti:

- Tutti i Clienti connessi;
- Clienti Selezionati;
- Un Gruppo predefinito di Clienti.

**Nota**: Questa funzionalità funziona soltanto tra computer sulla stessa piattaforma, ad es. tra un Control Mac ed un Client Mac.

## Per Distribuire i File ad un Gruppo definito di Clienti

- 1. Selezionare il Gruppo di Client ai quali si desidera distribuire i file dalla cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero.
- Scegliere {Gruppo}{Distribuzione dei File} dal menu a discesa. Oppure,

Fare clic sull'icona File nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Distribuzione dei File.

- 3. Appare la Finestra di Distribuzione dei File.
- 4. Dalla Visualizzazione Struttura del Riquadro Locale, selezionare la(e) voce(i) da copiare sui Clienti.
- 5. La posizione nelle stazioni di lavoro Cliente dove vengono copiati i file e le directory, si chiama la Directory di Destinazione. A meno che non venga specificato altrimenti, la Directory di Destinazione Cliente sarà uguale alla percorso della(e) voce(i) sulla stazione di lavoro Controllo. Se il Cliente non ha la stessa Directory disponibile, la(e) voce(i) verrà(anno) copiata(e) per impostazione predefinita nell'unità C, e le cartelle verranno create automaticamente.

## Oppure,

Per impostare una Directory di Destinazione specifica sulla stazione di lavoro Cliente, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Cliente nel Riquadro Remoto, e selezionare Impostare Destinazione. Specificare una destinazione e poi fare clic su OK. 6. Fare clic su Copiare.

## Per Distribuire i File ad un numero selezionato di Clienti

- 1. Aprire la cartella Tutti i Computer, Sfoglia o Attivi nella struttura ad albero.
- 2. Scegliere {Strumenti}{Distribuzione dei File} dalla barra di menu a discesa della Finestra Controllo.

Oppure,

Fare clic sull'icona File nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Distribuzione dei File.

- 3. Appare la Finestra Distribuzione dei File.
- 4. Nel Riquadro Remoto, indicare su quali Clienti desiderate copiare i file, spuntando la casella di controllo accanto al nome del Cliente.
- 5. Dalla Visualizzazione Struttura del Riquadro Locale, selezionare la(e) voce(i) da copiare sui Clienti.
- 6. La posizione nelle stazioni di lavoro Cliente dove vengono copiati i file e le directory, si chiama la Directory di Destinazione. A meno che non venga specificato altrimenti, la Directory di Destinazione Cliente sarà uguale alla percorso della(e) voce(i) sulla stazione di lavoro Controllo. Se il Cliente non ha la stessa Directory disponibile, la(e) voce(i) verrà(anno) copiata(e) per impostazione predefinita nell'unità C, e le cartelle verranno create automaticamente.

Oppure,

Per impostare una Directory di Destinazione specifica sulla stazione di lavoro Cliente, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Cliente nel Riquadro Remoto, e selezionare Impostare Destinazione. Specificare una destinazione e poi fare clic su OK.

7. Fare clic su Copiare.

# File Manager

## La Finestra File Manager

File Manager ha il medesimo scopo dello strumento di ricerca; piuttosto di uscire dal programma NetSupport, potete gestire i vostri file da qui.

000	File Manager NetSupport		
File Directory Visualizza Finestra	?		
Copiare file Eliminare Rinominare Modifica Apri	Creare Rimuovere Rinomina Dir Precedente	Proprietà Impostazioni	
Computer locale	Contenuto di /	•••	<b>3</b>
Computer locale Desktop: Documents:	Nome Ti Directory precedente Applications bin DamagedFiles dev home Library net NetSupport Previous System private sbin System Users usr Volumes mach_kernel statistic LO	po Descrizione di file Cartella dei file	Modificato 06/03/201 15/06/201 07/03/201 07/03/201 07/03/201 22/06/201 15/06/201 15/06/201 15/06/201 15/06/201 07/03/201 10/04/201 26/07/201
Pronto 2 File, 15,567,618 byt	2	*	

## La finestra File Manager è divisa in quattro sezioni: -

## La Barra del Titolo

Mostra i Clienti con i quali questa particolare finestra di trasferimento dei file sta lavorando.

## La Barra dei Menu

La Barra dei Menu contiene una serie di menu a discesa che potete usare per accedere a vari strumenti ed alle utilità di configurazione.

## La Barra degli Strumenti

La Barra degli Strumenti contiene le scorciatoie a numerosi strumenti ed attività frequentemente utilizzati. Facendo doppio clic su un elemento individuale, passerete immediatamente a tale attività o funzione, eliminando la necessità di dovere utilizzare i menu a discesa. Posizionando il cursore su un'icona, visualizzerete una breve descrizione della sua funzione.

## II Pannello Locale

Il Pannello Locale mostra una Visualizzazione a Struttura delle Directory del Controllo sulla sinistra, ed una Visualizzazione di Lista del contenuto di queste directory sulla destra. Fare clic con il pulsante destro del mouse su uno qualsiasi degli elementi in una colonna dell'elenco per ottenere una serie di funzioni contestuali.

## Gestire i File sulla Stazione di Lavoro Controllo

Su una stazione di lavoro Controllo, i file possono essere gestiti utilizzando la finestra File Manager. Questa finestra è simile a quella di Trasferimento dei File, ma mostra unicamente il contenuto della stazione di lavoro Controllo.

## Per visualizzare la finestra File Manager

1. Scegliere { Strumenti} { File Manager } dal menu a discesa della finestra Controllo oppure fare clic sull'icona File nella barra degli strumenti Controllo e selezionare File Manager.

## La Visualizzazione di Struttura

- Per selezionare un'unità o una directory nella Visualizzazione di Struttura, fare semplicemente clic su di essa, ed il contenuto dell'elemento selezionato apparirà nella Visualizzazione di Lista (sulla destra).
- Se l'unità o la directory selezionata contiene delle sottodirectory che non sono visualizzate, una croce apparirà sulla sinistra dell'elemento.
- Per espandere il contenuto dell'unità o della directory in modo che le rispettive sottodirectory siano visibili nella Visualizzazione di Struttura, fare doppio clic sull'unità o sulla directory, oppure fare clic sulla croce che si trova sulla sinistra dell'unità o della directory che desiderate espandere.

## La Visualizzazione di Lista

- Per selezionare un elemento nella Visualizzazione di Lista, fare semplicemente clic su di esso.
- Per selezionare degli elementi multipli nella Visualizzazione di Lista:
  - 1. Se gli elementi sono adiacenti l'uno all'altro, selezionare il primo elemento, mantenere premuto il tasto delle MAIUSC e poi selezionare l'ultimo elemento.
  - 2. Se gli elementi non sono adiacenti l'uno all'altro, selezionare il primo elemento quindi mantenere premuto il tasto CTRL e selezionare ciascun elemento.
  - Se si richiedono tutti i file e/o tutte le directory, selezionare {Visualizza}{Seleziona} dal menu a discesa, oppure fare clic con il pulsante destro del mouse su uno degli elementi dell'elenco (non il nome di file) e scegliere Seleziona. È possibile evidenziare tutti gli elementi nell'elenco corrente, oppure solo i file o le directory.
- Per visualizzare il contenuto dell'unità o della directory che si trova ad un livello superiore rispetto a quella attuale, fare doppio clic sull'elemento della directory precedente in cima alla Visualizzazione di Lista.

# Sessioni di Conversazione Controllo/Cliente

NetSupport vi permette di Conversare simultaneamente con un numero qualunque di Clienti connessi, tramite una finestra di testo scorrevole.

#### Per tenere una sessione di Conversazione

- 1. Selezionare i Clienti o il Gruppo di Clienti con i quali desiderate Conversare dalla Visualizzazione Elenco. Se non selezionate l'icona di uno Cliente, verranno inclusi tutti i Clienti connessi.
- 2. Scegliere {Cliente}{Conversa} dal menu a discesa della finestra Controllo.

Oppure,

Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Conversare.

Oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse su un Cliente individuale e scegliere Conversa.

3. Appare la finestra di dialogo Conversazione.

rgomento:		
		OK
embri:		Annulla
Nome Descrizione		?
Nome Descrizione		?
Nome Descrizione D	partecipare	

# La finestra di dialogo Proprietà Conversazione contiene le seguenti opzioni:

### Argomento

Se necessario, inserire un titolo od una descrizione relativa al soggetto da discutere nella sessione di Conversazione, che apparirà nella Barra del Titolo della Finestra di Conversazione visualizzata sulle macchine Cliente. Se il campo viene lasciato vuoto, apparirà il Nome del Controllo.

### Membri

Per escludere dei Clienti dalla sessione di Conversazione, rimuovere il segno di spunta accanto al nome dello Cliente.

## Opzioni

## I membri possono rifiutare di partecipare

Se questa opzione viene selezionata, sulle macchine Cliente appare un messaggio che le invita a partecipare ad una sessione di Conversazione. A questo punto, possono decidere di Partecipare o di Rifiutare.

### I membri non possono abbandonare la conversazione

Se questa opzione viene selezionata, viene rimossa l'opzione che permette ai Clienti di Abbandonare la sessione di Conversazione.

#### La Finestra di Conversazione è sempre visibile

Se questa opzione viene selezionata, la finestra Conversazione rimane sul desktop delle macchine Cliente per l'intera durata della sessione di Conversazione. I membri non sono in grado di ridurre la finestra.

Confermare quali Clienti desiderate includere nella sessione di Conversazione e selezionare qualsiasi altra proprietà da applicare. Fare clic su OK per iniziare la sessione di Conversazione.

4. Appare la finestra di dialogo Conversazione sulle workstation Controllo e Cliente.

Conversa Finestra	
XP-SP3 si è unito	Chiudere
	?
	Membri
	guixpryc XP-SP3
	Invita
	Rimuovere
Invia Messaggio	

## La Finestra di Conversazione

Questa Finestra appare sulla macchina di ogni membro partecipante, ed elenca il progresso della sessione di Conversazione.

I Clienti possono scegliere di Abbandonare la sessione, a meno che la relativa opzione non sia stata disattivata nella finestra di dialogo Proprietà della Conversazione.

# Nella finestra di Conversazione, sono disponibili le seguenti opzioni:

#### Menu Conversazione

Il contenuto di una sessione di Conversazione può essere memorizzato per riferimento futuro. Scegliere Salva per creare un file che contiene il testo, oppure Copia per incollare il contenuto della Conversazione su un'altra applicazione o su un altro file.

Se i membri della Conversazione non rispondono, potete inviare un segnale acustico ad ogni workstation selezionando l'opzione **Inviare Segnale Acustico** (il Cliente lo può fare anche dalla sua finestra di conversazione). Potete configurare le workstation Cliente e Controllo in modo da emettere il segnale acustico sia dal diffusore interno del PC (l'impostazione predefinita) sia tramite la scheda audio installata, e poi dai diffusori collegati al PC. Selezionare Configurazione del Cliente - Impostazioni Cliente o Configurazione del Controllo - Impostazioni.

### Menu Finestra

Solo la finestra di Conversazione del Controllo avrà un menu a discesa Finestra. Questo menu vi consente di passare da uno schermo aperto all'altro oppure di affiancarli.

### Progresso della Conversazione

Il corpo principale della finestra di Conversazione viene usato per registrare il progresso di una sessione di Conversazione. Contiene i dettagli dei membri che hanno partecipato o hanno abbandonato la sessione, come pure i messaggi che sono stati inviati da ogni membro.

### Messaggio

Questo è il campo in cui si inseriscono i commenti. Digitare il messaggio e premere Invio o fare clic su **Invia**.

### Invia Automaticamente

Ogni messaggio è limitato a 128 caratteri. Selezionare questa casella per inviare automaticamente il messaggio appena si raggiunge il limite.

#### Chiudi

Termina la sessione di Conversazione.

#### Membri

Qui sono elencati i membri attualmente inclusi nella sessione di Conversazione. Il Control può aggiungere o rimuovere gli Clienti dalla sessione di Conversazione come richiesto. A meno che la relativa opzione non sia disattivata, i Clienti possono scegliere di Abbandonare la sessione di loro propria volontà.

#### Invita

La finestra di dialogo delle Proprietà della Conversazione è inizialmente usata per selezionare i Clienti da includere/escludere dalla sessione di Conversazione. Per aggiungere dei Clienti mentre è in corso una sessione di Conversazione, fare semplicemente clic su Invita. A questo punto appare la finestra di dialogo Aggiungi Membri; scegliere i Clienti richiesti e fare clic su Aggiungi. Potete inviare una copia del progresso della Conversazione ai nuovi membri selezionando la casella **Invia cronologia della discussione**.

Nota: È possibile invitare di nuovo i Clienti che erano stati rimossi da una sessione di Conversazione oppure che l'avevano abbandonata.

## Rimuovi

Per rimuovere i Clienti dalla sessione di Conversazione, selezionare il Cliente dall'elenco dei Membri e fare clic su Rimuovi. Se richiesto, i Clienti Rimossi possono essere invitati a partecipare di nuovo alla sessione.

**Nota:** I Clienti possono anche avviare le sessioni di Conversazione facendo apparire la finestra principale Cliente, e poi scegliendo {Comandi}{Conversare}.

## Disattivare le Sessioni di Conversazione

La funzione Conversazione può essere disattivata in una configurazione del Client per impedire al Client od al Control di inizializzare una sessione di Conversazione.

## Disattiva le Sessioni di Conversazione Inizializzate dal Control

- 1. Sulla workstation Client richiesta scegliere **Configuratore NetSupport** dal Gruppo di Programmi NetSupport. Appare il Configuratore del Client NetSupport.
- 2. Dall'elenco delle opzioni di Configurazione, selezionare Protezione-Privilegi di Accesso.
- 3. Selezionare l'opzione Disattivare Conversare.
- 4. Fare clic su OK e riavviare il Client.

Se il Control tenta di aprire una sessione di Conversazione, gli verrà indicato che non ha i diritti di accesso per eseguire l'operazione sul Client.

Nota: Per evitare che il Control conversi con tutti i Client, disattivare questa funzione nella Configurazione del Control. Selezionare {Visualizza}{Impostazioni per la configurazione corrente} dal menu a discesa della finestra Controllo. Dall'elenco delle opzioni del Configuratore, scegliere Interfaccia Control-Funzioni e selezionare l'opzione Disattivare Conversare.

## Disattiva le Sessioni di Conversazione Inizializzate dal Client

- Sulla workstation Client richiesta scegliere Configuratore NetSupport dal Gruppo di Programmi NetSupport. Appare il Configuratore del Client NetSupport.
- 2. Dall'elenco delle opzioni di Configurazione, selezionare Interfaccia Client-Impostazioni Client.
- 3. Selezionare l'opzione Disattivare Conversare.
- 4. Fare clic su OK e riavviare il Client.

A questo punto l'opzione Conversazione non sarà disponibile sul Client.

# Inviare Messaggi ai Clienti

NetSupport permette di inviare un messaggio ad un Client specifico, ad un Gruppo di Client oppure a tutti i Client sulla Rete.

### Per inviare un messaggio

1. Scegliere {Cliente}{Messaggio} dal menu a discesa della finestra Controllo.

Oppure,

Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Messaggio.

Oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Messaggio.

- Viene visualizzata la finestra di dialogo Messaggio. Scegliere se inviare il messaggio a Tutti i Clienti Disponibili, a Tutti i Clienti Connessi oppure solo al Cliente Attualmente Selezionato. Digitare il messaggio e decidere se mostrare il messaggio sui PC Client per un periodo di tempo specificato.
- 3. Fare clic su Inviare per effettuare l'invio.

00	Invia messaggio
Invia un messaggio a:	
<ul> <li>Tutti i Client dis</li> </ul>	ponibili (Trasmissione)
<ul> <li>Tutti i Client col</li> </ul>	nnessi
Client attualme	nte selezionati
Mostra questo mess	aggio per: (sec)
4.1	
Ad	Inviare Annullare ?

Il Messaggio apparirà in una finestra di dialogo sugli schermi dei Client, e vi rimarrà fino a quando l'utente chiude la finestra di dialogo oppure scade il limite di tempo specificato. Oltre al messaggio, è possibile includere un Titolo personalizzato, che viene impostato all'opzione Configurazione del Controllo - Generalità. Fare clic su **Impostazioni** nella barra degli strumenti della finestra Controllo.

## Trattare le Richieste di Guida (Aiuto)

NetSupport offre al Cliente una funzione che permette al suo utente di inviare una richiesta di guida. Se collegato al momento in cui il cliente invia la richiesta di guida, il Controllo ne verrà immediatamente notificato in quanto la cartella Aiuto (Richieste di Guida) diventa verde. Se il Controllo non è collegato, la sua cartella delle Aiuto (Richieste di Guida) diventerà blu la prossima volta che si collega a tale Cliente.

Se la Visualizzazione di Lista di un Controllo è stata impostata in modo da visualizzare i dettagli del Cliente {Visualizzare}{Dettagli} e personalizzata in modo da visualizzare le richieste di guida, il messaggio della richiesta di guida del cliente viene visualizzato immediatamente nella Visualizzazione di Lista.

Durante la ricerca dei Clienti, i Controlli hanno la scelta di cercare solo i Clienti che hanno richiesto la guida.

### Per annullare una richiesta di Guida

- 1. Selezionare la cartella Richiesta di Guida nella Visualizzazione ad Albero.
- 2. Selezionare la richiesta di guida che si desidera annullare.
- 3. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Annulla la Guida.
## Appunti Remoti

Durante una Sessione di Visualizzazione, è possibile copiare il contenuto degli Appunti tra i PC Controllo e Client.

L'icona Appunti, disponibile nella barra degli strumenti della finestra Visualizzazione, offre le seguenti opzioni:

#### Inviare Appunti

Quest'opzione viene usata quando si copia dal Controllo al Client, e quando si utilizza l'opzione di menu {modifica}{taglia/copia}.

#### Recuperare Appunti

Quest'opzione viene usata quando si copia dal Client al Controllo, e quando si utilizza l'opzione di menu {modifica}{taglia/copia}.

#### Automatico

Se attivata, offre il metodo più rapido per copiare i dati. Utilizzare i tasti di scelta rapida (Cmd-C & Cmd-V) per copiare automaticamente negli e dagli Appunti sui computer Controllo e Client.

#### Inviare il contenuto degli Appunti da una workstation Controllo ad una workstation Client

- 1. Visualizzare il Client richiesto.
- 2. Aprire le applicazioni appropriate sulle workstation Client e Controllo.
- 3. Selezionare e copiare i dati richiesti dall'applicazione sul Controllo.

Se è attivata l'opzione **Automatico**, usare Cmd-C per copiare i dati direttamente negli appunti.

Oppure

Se si è utilizzato il metodo {Modifica}{Taglia/Copia}, ritornare alla finestra di visualizzazione del Client e fare clic sull'icona Appunti nella barra degli strumenti della finestra Visualizzazione, quindi selezionare Inviare Appunti.

 Per incollare i dati nell'applicazione Client, selezionare {Modifica} dal menu a discesa dell'applicazione Client, e poi selezionare Incolla.

oppure

Utilizzare i tasti di scelta rapida (Cmd-V) per incollare i dati.

#### Inviare il contenuto degli Appunti da una workstation Client ad una workstation Controllo

- 1. Visualizzare il Client richiesto.
- 2. Aprire le applicazioni appropriate sulle workstation Client e Controllo.
- Copiare i dati richiesti dall'applicazione sul Client come indicato sopra; se però si utilizzano le opzioni di menu invece dei tasti di scelta rapida, scegliere Appunti – Recuperare Appunti dalla barra degli strumenti.
- Ritornare all'applicazione Controllo ed incollare i dati utilizzando le opzioni di menu appropriate, oppure i tasti di scelta rapida (Cmd-V).

## Finestra Prompt dei Comandi Remoti

Avviando la finestra Prompt dei Comandi, il Controllo è in grado di eseguire remotamente le istruzioni della riga di comando sul Client connesso.

 Connettersi al Client richiesto e scegliere {Client}{Prompt dei Comandi Remoti} dal menu a discesa della finestra Controllo. oppure

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Client e selezionare l'opzione Prompt dei Comandi Remoti.

oppure

Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Comando Remoto.

2. Viene visualizzata la finestra Prompt dei Comandi Remoti. La barra del titolo confermerà il nome del Client connesso.



La finestra è suddivisa in due riquadri: il riquadro di Input ridimensionabile ubicato in fondo alla finestra, e il riquadro di output/dei risultati ubicato in cima alla finestra. Mentre la finestra è aperta, ogni comando viene archiviato dal Control. Questo vi permette di richiamare le istruzioni precedenti che desiderate eseguire di nuovo. Potete o scorrere attraverso le voci utilizzando i tasti di direzione su o giù e premere Invio quando visualizzate il comando desiderato, oppure potete premere F7 per visualizzare tutti i comandi in una finestra. A questo punto, dovrete fare clic sul comando richiesto e premere Invio.

Il Control è in grado di memorizzare come massimo 50 comandi. Per cancellare la cronologia, premere F8. La cronologia viene cancellata automaticamente quando il Control chiude la finestra di comando remoto.

## Utilizzare le Funzioni Cliente di NetSupport Manager

In questo capitolo ...

Scoprirete come l'utente remoto è in grado di interagire con il Controllo connesso.

## La Finestra Principale Cliente

Quando un Client fa clic sull'icona NetSupport nella barra dei menu, appare il menu Client da cui si può aprire la finestra Client.

La finestra Client permette ai Client di:

- Avviare una sessione di Conversazione con un Controllo
- Chiamare un Controllo specifico
- Richiedere aiuto da un Control
- Stabilire una connessione con un Control utilizzando un Codice PIN.
- Collegarsi o Disconnettersi da un Controllo
- Avvia un File di Replay

#### **Connessione Cliente**

La funzione Connessione Cliente funziona solo per le connessioni TCP/IP, e serve a stabilire una connessione attraverso un firewall o server proxy.

**Nota:** Per permettere ad un Cliente di chiamare un Controllo, NetSupport usa la porta TCP/IP 5421. Per permettere al Cliente di connettersi attraverso un Firewall, dovrete configurare il Firewall in modo che utilizzi questa porta.

#### Per connettersi ad un Controllo

- 1. Scegliere {Comandi}{Chiamare Controllo} dai menu a discesa Cliente.
- 2. Appare la finestra di dialogo Chiamare Controllo.
- Inserire il nome di host o l'indirizzo IP del Controllo al quale desiderate connettervi, oppure

Selezionare da una lista dei 10 Controlli ai quali vi siete connessi più recentemente.

Nota: Si possono memorizzare come massimo 10 Controlli, dopodiché quello più vecchio viene scartato.

4. Il Controllo riceverà un messaggio di collegamento, e autorizzerà o negherà la connessione.

**Nota:** Un Cliente può connettersi solo se il Controllo sta funzionando.

Il Controllo riceverà un messaggio di connessione, e accetterà o rifiuterà la connessione.

00	Chiamare il Controllo
nserire <mark>il</mark> nome di host d	o l'indirizzo IP del Controllo al quale desiderate connettervi.
unziona soltanto per le	connessioni TCP/IP, ed è inteso per permettervi di stabilire una connessione attraverso
<i>ci i i</i>	
un firewall.	
un firewall.	·
un firewall.	

# Connessione ad un Control utilizzando la Connessione con PIN

NetSupport Manager fornisce un metodo rapido e semplice per connettere i Client ad un Control Windows senza che il Control conosca il nome di PC o l'indirizzo IP.

**Nota**: Per utilizzare questa funzione, occorre avere un server PIN installato e configurato sia sul Client sia sul Control Windows.

#### Configurazione del Client

- 1. Nel Configuratore Client selezionare {Connettività Server PIN}.
- 2. Immettere l'indirizzo IP e la porta (impostazione predefinita 443) per la macchina server PIN.
- 3. Se state utilizzando un server proxy per connettervi al server PIN, immettere l'indirizzo del server ed una porta appropriata.
- 4. Potete utilizzare le stesse impostazioni di un Gateway NetSupport. Selezionare il Gateway e fare clic su Copia.
- 5. Fare clic su OK.

#### Generazione di un PIN dal Client

- 1. Fare clic sull'icona Client NetSupport Manager nella barra dei menu e scegliere l'opzione Connessione con PIN.
- 2. A questo punto appare la finestra Informazioni Client.
- 3. Fare clic su Crea PIN.
- A questo punto il server PIN genera un codice univoco. Una volta notificato, il Control immette il PIN e la connessione viene stabilita.

#### Immissione di un PIN sul Client

- 1. Il Control notifica il codice PIN al Client.
- 2. Fare clic sull'icona Client NetSupport Manager nella barra dei menu e scegliere l'opzione Connessione con PIN.
- 3. A questo punto appare la finestra Informazioni Client.
- 4. Appare un tastierino. Immettere il codice PIN e fare clic su Connetti.

#### Disconnettersi da un Controllo

- Nella finestra principale Client, selezionare {Comandi}{Disconnetti}.
   Oppure, Fare clic sull'icona Client nella barra dei menu e selezionare Disconnetti.
- A questo punto appare una finestra di dialogo con un elenco dei Controlli ai quali siete attualmente connessi. Selezionare il(i) Controllo(i) dal(i) quale(i) desiderate disconnettervi.
- 3. Scegliere OK per disconnettersi dai Controlli selezionati.

## Formulare una Richiesta di Guida (Aiuto)

NetSupport Manager permette ad un Client di richiedere aiuto ad una workstation Control.

#### Per Richiedere la Guida/Aiuto

1. Scegliere {Comandi}{Richiedi Aiuto} dal menu a discesa della finestra principale del Client.

oppure

Fare clic sull'icona Cline nella barra dei menu e scegliere Richiedi Aiuto.

- 2. Questo apre una finestra di dialogo nella quale i Clienti digitano il loro nome ed il loro messaggio di richiesta di guida.
- 3. I Clienti possono anche scegliere di Annullare le precedenti richieste di guida facendo clic sul pulsante Annullare Richiesta Precedente.
- 4. A questo punto i Clienti fanno clic su OK per accettare.

### Conversare con un Controllo

Utilizzare la finestra Conversare per conversare con un Controllo connesso.

#### Per avviare una sessione di conversazione

 Scegliere {Comandi}{Conversare} dai menu a discesa della finestra principale del Cliente. Oppure

Fare clic sull'icona Client nella barra dei menu e selezionare Chat.

- 2. Appare la finestra Conversare.
- 3. Digitare il messaggio e premere Invio o fare clic su Invia.
- Se dovete segnalare all'utente del Controllo che avete avviato una sessione di conversazione, scegliere {Conversare} {Invia Segnale Acustico} dai menu a discesa della finestra Conversare.

#### Ricevere Messaggi da un Controllo

Le stazioni di lavoro Cliente possono ricevere messaggi dalle stazioni di lavoro Controllo. Questi messaggi sono visualizzati automaticamente sullo schermo di un Cliente in una casella di messaggio.

La barra del titolo della casella di messaggio include il nome del Controllo che ha inviato il messaggio, come pure la data e l'orario dell'invio del messaggio.

Dopo avere letto il messaggio inviato da un Controllo, scegliere OK per rimuoverlo.

## Configurare i Clienti

In questo capitolo ...

Come utilizzare il Configuratore del Client.

NetSupport Manager offre un'ampia gamma di opzioni di configurazione impostabili al livello di Client individuale, dalla prevenzione delle connessioni indesiderate al Client, alla prevenzione dell'esecuzione di certe attività sui Client selezionati.

## Configurare i Clienti

I Clienti NetSupport sono configurati usando il Configuratore NetSupport. Questo programma apporta tutte le modifiche richieste ai comandi di inizializzazione e li configura.

Il Configuratore viene avviato utilizzando l'icona del Configuratore di NetSupport nel Gruppo dei Programmi di NetSupport Manager, che visualizza la prima finestra di dialogo di Configurazione del Cliente.

Il Configuratore del Cliente vi permette d'impostare tutte le opzioni possibili per il Cliente. Vi permette inoltre di sottoporre la Rete ad un test per assicurare che lo stack di Rete al quale state collegando il Cliente sia installato e funzioni correttamente.

## Opzioni di Connettività

## Imposta connessione TCP/IP

Connettivita     TCP/IP     HTTP     Server PIN     Protezione     Controllo Remoto     Portraccia Client	T <u>C</u> P/IP ✓ Usa TCP/IP Seleziona indirizzo IP per l'Ascolto: Tutti :	Porta: 5405
		Test

#### Usare TCP/IP

Spuntare questa casella se desiderate che il Cliente comunichi con TCP/IP.

#### Porta

Il protocollo TCP/IP richiede che un numero di porta sia assegnato per la comunicazione delle applicazioni. Per permettere al Controllo di comunicare con un Cliente, e per permettere al Cliente di ricevere la richiesta in arrivo, la porta predefinita registrata di NetSupport Manager è la 5405.

#### Seleziona Indirizzo IP per l'Ascolto:

Quando sul Client sono installate varie schede di rete, ad esempio quando viene utilizzata sia una rete pubblica sia una rete privata, quest'opzione è utile per impedire le connessioni indesiderate. È possibile costringere le connessioni sulla rete richiesta, specificando l'Indirizzo IP che il Client deve utilizzare per ascoltare le connessioni del Control in arrivo.

Premere [**TEST**] per verificare che il protocollo sia installato correttamente su questa stazione di lavoro.

#### Note:

- Se state utilizzando dei Router, verificare che siano configurati in modo da trasmettere i dati utilizzando questa porta.
- Per permettere ai Clienti di iniziare una connessione con il Controllo, la porta predefinita registrata è la 5421. **Vedere** Connessione ad un Controllo.

#### Imposta connessione HTTP

Questo foglio delle proprietà consente di configurare il Cliente in modo che accetti la connessione per Internet mediante un NetSupport Gateway.

CCP/IP	HTTP-	Porta
Controllo Remoto	inditizzo dateway.	443
🧽 Interfaccia Client		
	Gateway Secondario (opzionale):	Porta:
	Chiave Gateway:	
		Imposta
	Per rimpiazzare l'Intervallo del Pacchetto di Gestione della Comunicazione (CMPI) impostato sul gateway, specificare u valore qui.	CMPI (sec):
	Usa un proxy server per la connessione al gateway	
	Indirizzo:	
	Porta:	

#### Usa HTTP:

Selezionare questa casella per permettere al Cliente di comunicare tramite HTTP.

#### Indirizzo Gateway:

Immettere l'indirizzo IP della workstation sulla quale è installato il componente NetSupport Gateway.

#### Gateway Secondario (opzionale)

Se necessario, digitare l'indirizzo IP del Gateway secondario.

#### Porta:

La porta di NetSupport predefinita per le comunicazioni HTTP è 443.

Nota: Nella versione 9.10, la porta che è stata introdotta come porta predefinita per le comunicazioni HTTP è la 443. La porta utilizzata precedentemente era la 3085. Le impostazioni del Gateway verranno mantenute per i clienti attuali che effettuano successivamente un upgrade per permettere di continuare ad utilizzare la porta 3085. Tuttavia, potranno esserci situazioni in cui per i Controlli e Client aggiornati bisognerà riconfigurare manualmente la porta HTTP per garantire la compatibilità.

#### Chiave Gateway:

La Chiave impostata qui **deve** anche essere impostata sul Controllo, e deve corrispondere a quella configurata sul Gateway stesso. Essa offre una protezione supplementare, che permette agli Utenti del Controllo di connettersi soltanto se hanno specificato la stessa chiave impostata sul Cliente.

#### CMPI (sec.)

Per rimpiazzare il CMPI impostato sul Gateway, immettere un valore a questa voce. Come impostazione predefinita, sul Gateway il CMPI è impostato a 60 secondi.

#### **Proxy Server**

Se richiesto, NetSupport può essere configurato in modo da effettuare il routing delle comunicazioni tramite un Proxy Server. Digitare l'indirizzo del server ed una porta appropriata (si raccomanda la porta 8080).

#### Server PIN

TCP/IP	Server PIN	
Server PIN	Indirizzo Server PIN:	Porta:
Controllo Remoto	10.0.0234	443
	Usa un server proxy per la connessione al	Server PIN
	Indirizzo:	
	Porta: 443	
	Copia impostazioni dal Gateway	Copia

## Server PIN

## Indirizzo Server PIN

Immettere l'indirizzo IP della workstation sui cui è installato il server PIN.

#### Porta

Il numero di porta predefinito per il server PIN è 443.

#### Usa un server proxy per la connessione al Server PIN

Selezionare questa opzione se state utilizzando un server proxy per connettervi al server PIN. Immettere l'indirizzo di server e il numero di porta del server proxy.

#### Copia impostazioni dal Gateway

Se state utilizzando un Gateway NetSupport, potete utilizzare le stesse impostazioni per il Server PIN. Selezionare Copia e verranno utilizzati l'indirizzo e la porta del Gateway.

## Opzioni di Protezione

Questi fogli delle proprietà sono utilizzati per impostare la protezione di base del Cliente.

## Validazione Utente

	Cambia
Richiedi Sempre Nome Utente e Password	

#### Nomi di utente

I nomi di utente sono usati per impostare l'ID UTENTE e la Password validi per gli Utenti dei Controlli al momento del loro collegamento al Cliente. L'ID UTENTE viene inoltre utilizzato per determinare quale Profilo di Cliente verrà applicato.

Potete immettere NOMI DI UTENTE multipli, ciascuno dei quali sarà dotato della propria password. Questo viene effettuato facendo clic su Cambiare e poi aggiungendo i Nomi di Utenti e le password individuali.

Immettendo Nomi di Utente e Password specifici, il Cliente limita l'accesso ai Controlli che immettono un Nome di Utente ed una Password corrispondenti al momento del collegamento.

#### Richiedi Sempre Nome Utente e Password

Se l'opzione è selezionata, al Controllo verrà richiesto un nome utente e una password ogni volta che tenta di connettersi al Client.

#### Privilegi di Accesso

Questo foglio delle proprietà può essere utilizzato per limitare la gamma di opzioni di Controllo Remoto disponibili all'utente del Controllo.

<ul> <li>Connectivitat         <ul> <li>Oriel Cone</li> <li>Validazione Utente</li> <li>Proteggi di Accessoi</li> <li>Riconoscimento Utente</li> <li>Connetti</li> <li>Proteggere Configurazione</li> <li>Trasferimento dei File</li> <li>File di Replay</li> </ul> </li> <li>Controllo Remoto</li> <li>Interfaccia Client</li> </ul>	Privilegi di accesso Disattivare Osservare Disattivare Condividere Disattivare il Trasferimento dei File Disattiva Esgui Disattivare Riavviamento Disattivare Riavviamento Disattivare Conversare Disattivare il Trasferimento dei File quando nessun utente è collegato
---	--

#### Disattivare Osservare

Impedisce ad un Controllo di Visualizzare il Cliente. Il trasferimento dei file, lo script ed altre funzioni rimangono disponibili.

#### Disattivare Condividere

Permette ad un Controllo di Visualizzare un Cliente nella modalità solo Osservare.

#### Disattivare il Trasferimento dei File

Disattiva il trasferimento dei file al/dal Cliente in qualsiasi caso.

#### Disattivare Eseguire

Impedisce all'utente di un Controllo di eseguire le applicazioni a distanza sul Cliente, a partire dal programma del Controllo. Potrà sempre avviare le applicazioni usando le funzioni standard di Controllo a distanza.

#### **Disattivare Riavviamento**

Impedisce all'Utente del Controllo di Riavviare la stazione di lavoro Cliente mediante l'opzione di Menu nell'Interfaccia del Controllo. Potete sempre Riavviare mentre controllate a distanza.

#### **Disattivare Conversare**

Impedisce al Control di inizializzare una sessione di Conversazione con il Client. I Client possono tuttavia aprire una sessione di Conversazione con il Control tramite il Menu Client.

# Disattivare Trasferimento dei File quando nessun utente collegato

Disattiva il trasferimento dei file solo se si tratta di una macchina e nessun cliente è collegato. Questo significa che l'utente del Controllo può collegarsi con il proprio ID Utente se ha un ID Utente ed una password validi per questa macchina.

#### **Disattivare Fine Sessione**

Impedisce all'Utente del Controllo di disconnettersi dalla stazione di lavoro Cliente mediante l'opzione di Menu nell'Interfaccia Utente. Potete sempre terminare la sessione mentre controllate a distanza.

#### Ignorare Messaggi

Ignora i messaggi inviati dai Controlli collegati.

#### Ignorare Messaggi di Trasmissione

Ignora i messaggi di trasmissione inviati da un Controllo, che siate collegati o meno.

#### Opzioni di Riconoscimento Utente

Se queste opzioni di protezione sono attivate, sul PC Cliente appare un prompt per avvisare che l'utente di un Controllo sta tentando di effettuare una connessione remota. Il Cliente deve riconoscere il messaggio prima di potere istigare una sessione di controllo remoto.

<ul> <li>Connetti</li> <li>Proteggere Configurazione</li> <li>Trasferimento dei File</li> <li>File di Replay</li> <li></li></ul>	Riconoscere Tentativi di Collegamento da parte degli altri Controlli Testo di Visualizzazione Riconoscimento Collegamento:	
	Timeout Riconoscimento Collegamento:	
	Dopo (sec) Rifiuta connessione	:

#### Riconoscimento Utente

#### **Riconoscimento Utente Richiesto**

Quando l'Utente di un Controllo tenta di collegarsi, sullo schermo del Cliente appare un messaggio. Il collegamento sarà rifiutato se l'utente del Cliente non accetta esplicitamente la richiesta.

#### Riconoscere tentativi di collegamento da parte degli altri Controlli

Il Cliente riceve il messaggio che un altro Controllo sta tentando di collegarsi.

**Nota**: Per visualizzare il messaggio sul Client, l'opzione "Permettere a più Controlli di collegarsi simultaneamente" deve essere abilitata in Configurazione Client – Connessione di Sicurezza.

#### Testo di Visualizzazione Riconoscimento Collegamento:

Specificare un messaggio di riconoscimento personalizzato. Il testo può anche includere varie impostazioni predefinite, ad esempio se desiderate che il Cliente sappia il nome dell'Utente del Controllo. Sono disponibili quattro sintassi:

\$loginn	ame\$	Restituisce il nome di accesso dell'utente del Controllo.
\$fullna	me\$	Restituisce il nome completo dell'utente connesso del Controllo.
\$comp	utername\$	Restituisce il nome di computer del Controllo.
\$userd	omain\$	Restituisce il dominio dell'utente connesso sul computer Controllo.
Nota:	Nella finest sostituire la personalizz	ra di dialogo Riconoscimento Utente, è possibile a Grafica standard di NetSupport con una grafica ata collocando un file Icona denominato

helpdesk.ico nella directory installata per il prodotto sul PC cliente.

#### **Timeout Riconoscimento Collegamento:**

Specificare un limite di tempo, dagli 0 ai 255 secondi, per la visualizzazione del prompt di Conferma dell'Utente e decidere l'azione da adottare se l'utente non ha confermato la connessione dopo il tempo specificato. Potete scegliere le opzioni: **Rifiuta Connessione** per annullare il tentativo di connessione oppure **Accetta Connessione**, per permettere al Control di connettersi.

Questa funzione può essere utile quando il Control deve collegarsi urgentemente, ma desidera concedere alcuni secondi all'utente remoto per completare un'attività o per chiudere dei file.

## Opzioni di Connetti

Questa scheda delle proprietà viene usata per amministrare quali utenti di Controllo o stazioni di lavoro Controllo possono collegarsi a questo Cliente. È inoltre possibile impostare il livello di codifica che si desidera utilizzare.

<ul> <li>Proteggere Configurazione</li> <li>Trasferimento dei File</li> <li>File di Replay</li> <li></li></ul>	
Codifica	
Imponi ai Control di usare la Codifica	
Imposta livello Minimo di Codifica: 56 bit (DES)	۵)
Permettere a più Controlli di collegarsi simultaneamente	

#### Chiave di Protezione

Offre una protezione supplementare che permette agli Utenti dei Controlli di collegarsi unicamente se la chiave di protezione del Controllo è uguale a quella impostata sul Cliente. Essa può essere impostata opzionalmente come il numero di Serie nel vostro File della Licenza di NetSupport. La chiave di protezione deve essere configurata su entrambe le stazioni di lavoro.

#### Permettere i Collegamenti da gueste Macchine Controllo

Quest'opzione vi permette di limitare l'accesso ai Controlli che girano su reti IPX o TCP/IP. Inoltre, questa funzione può essere utilizzata per limitare l'accesso alle stazioni di lavoro Controllo che hanno un indirizzo specifico.

#### Ad esempio:

194.182.*.*	tutte le stazioni di lavoro sulla sottorete 194, 182
	TCP/IP
0000001-*	utte le stazioni sulla rete 1 IPX

Nota: L'accesso può anche essere limitato ad uno specifico intervallo IP. Ad es., 10.0.0.1-24 permetterà l'accesso da 10.0.0.1 fino a 10.0.0.24.

#### Codifica

Quando attivate la codifica, le altre persone troveranno difficile (benché non impossibile) leggere tutte le informazioni trasmesse tra il Controllo ed il Cliente. NetSupport offre una gamma di opzioni di codifica da DES 56 bit a AES 256 bit che consentono di trovare l'equilibrio giusto tra la protezione e la performance. Più alto è il livello di codifica, più ridotta sarà la performance.

#### Imponi ai Controlli di usare la Codifica

Quando si seleziona questa casella, un Controllo che sta collegandosi è forzato ad utilizzare l'equivalente livello di codifica, anche se l'opzione non è stata attivata sul Controllo. La codifica viene applicata soltanto quando il Controllo è connesso a questo Cliente.

#### Imposta Livello Minimo di Codifica

Selezionare il livello di codifica da utilizzare quando un Controllo si è connesso.

#### Permettere a più di un Controllo di collegarsi simultaneamente

NetSupport permette a vari Controlli di collegarsi e visualizzare il Cliente simultaneamente. Questa funzione è utile per il lavoro in Gruppi. Selezionare l'opzione per attivare la funzione.

## Proteggi Configurazione

Riconoscimento Utente Connetti Proteggere Configurazione Trasferimento del File File di Replay Controlio Remoto Controlio Remoto Interfaccia Client	Impostare

### Password Configuratore

Impostare una Password di Protezione per il profilo del Cliente.

## Trasferimento dei File

Questa scheda delle proprietà viene usata per controllare l'accesso ai file.

Protezione Valdazione Utente Protegine Configurazione Firaferimento dei File Disattivare il Trasferimento dei File Disattivare rasferimento dei file se nessun utente è collegato Firaferimento dei File File di Replay © Controllo Remoto © Interfaccia Client
OK Annulia ?

#### Disattivare il Trasferimento dei File

Disattiva il trasferimento dei file al/dal Cliente in qualsiasi caso.

# Disattivare Trasferimento dei File quando nessun utente è collegato

Disattiva il trasferimento dei file solo se si tratta di una macchina NT e nessun cliente è collegato. Questo significa che l'utente del Controllo può collegarsi con la propria ID Utente se ha un'ID Utente ed una password validi per questa macchina.

## File di Replay

La funzione File di Replay permette al Controllo di registrare e riprodurre le attività di schermo che si verificano sulla workstation Client mentre viene controllata/visualizzata remotamente.

<ul> <li>Connettività</li> <li>Protezione</li> <li>Protezione</li> <li>Riconoscimento Utente</li> <li>Onnetti</li> <li>Proteggere Configurazione</li> <li>Traferimento del File</li> <li>File di Repiayi</li> <li>Controllo Remoto</li> <li>Interfaccia Client</li> </ul>	etSupport/NetSupportManager/client32.ini: Profilo	Sfoglia
	OK Annulla	<u> </u>

#### Registra File di Replay

Selezionare questa opzione per attivare la registrazione dei File di Replay. Un File di Replay verrà creato ogni volta che il Controllo visualizza un PC Client con l'opzione attivata.

#### Prefisso dei File: Nome Client

Per identificare ogni File di Replay, ai nomi dei file viene apposto un prefisso contenente il Nome del Client e la data/l'ora della registrazione. Alternativamente, deselezionare questa casella per denominare i file sequenzialmente nel formato 00000001.rpf ecc.

#### **Nella Directory**

Specificare la posizione in cui si devono memorizzare i File di Replay. Se il salvataggio viene effettuato su Rete, questo offre l'opportunità di memorizzare i file di ogni Client su directory individuali.

## Opzioni di Controllo Remoto

Gli attributi di Controllo Remoto regolabili sono

#### Visualizza

00	/Applications/NetSu	<pre>upport/NetSupportManager/client32.ir</pre>	ni: Profilo Principale	
<ul> <li>Connettività</li> <li>Protezione</li> <li>Controllo Remo</li> <li>Visualizza</li> <li>Presenta</li> <li>Interfaccia Clie</li> </ul>	nt	-Opzioni	<u>Massima Intensità di Col</u>	ore
		Timeout Inattività (0 = nessuno):	Illimitato	: (minuti)
		OK Annulla		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

#### Mass. Intensità di Colore

Più alta è l'intensità del colore impostata sul Cliente, più grande sarà il volume di dati da inviare al Controllo per ogni aggiornamento di schermo. La limitazione dell'intensità del colore migliorerà la prestazione nel caso dei collegamenti più lenti.

**Nota**: Le impostazioni che vengono impostate qui sostituiranno l'impostazione dell'intensità di colore nella Configurazione del Control.

#### Timeout Inattività

Quando un Controllo si collega ad un Cliente, può impedire che gli altri Controlli si colleghino al medesimo Cliente, a meno che non sia stata impostata l'opzione Permettere Collegamenti Multipli.

Se l'operatore del Controllo si dimentica di terminare il collegamento, questo potrà bloccare l'accesso ad altri operatori di Controllo che devono collegarsi. Grazie a quest'opzione, se un Controllo collegato non ha effettuato alcuna attività di mouse, tastiera o di trasferimento dei file durante un periodo predefinito, il Cliente presume che il collegamento non sia più richiesto e si disconnette automaticamente. Il Cliente è quindi disponibile agli altri Controlli.

#### Presentare

○	plications/NetSuppor	t/NetSupportMa	nager/client32.ini:	Profilo Principale	
<ul> <li>Connettivită</li> <li>Protezione</li> <li>Controllo Remoto</li> <li>Visualizza</li> <li>Presentă;</li> <li>Presentă;</li> <li>Interfaccia Client</li> </ul>		zzioni di Ricezione Disattiva Ricezion Presentare in una Adattare Barre di scorrime Velocità di <u>s</u> corrime Off	della <u>Presentazione</u> ne di Presentaz. a finestra ento ento automatico + Veloce	Frequenza Scorrimer Min.	Mass.
		OK	Annulla		?

#### Opzioni di Ricezione Presentazione

#### Disattivare Ricezione di Presentazione

Impedisce al Controllo di presentare al Cliente.

#### Presentare in una Finestra

Permette al Cliente di ricevere una Presentazione in una finestra piuttosto che nella modalità a schermo completo.

#### Adatta

Ridimensiona automaticamente la finestra di ricezione della presentazione per ridimensionare lo schermo visualizzato nell'area disponibile.

#### Barre di Scorrimento

Determina se le Barre di Scorrimento saranno visualizzate nella finestra di ricezione della presentazione a scopo di ricerca.

#### Velocità di Scorrimento Automatico

Quando si visualizza una Presentazione in una finestra sullo schermo del Cliente, è possibile scorrere automaticamente attraverso il contenuto spostando il mouse vicino ai bordi della finestra. Regolare il cursore per impostare la velocità di scorrimento, da nessuna velocità a velocità molto rapida.

#### Frequenza di Scorrimento

Quando si attiva lo Scorrimento Automatico, è possibile modificare l'intervallo prima dell'attivazione dello scorrimento. Se desiderate visualizzare lo scorrimento appena il mouse si trova sul bordo dello schermo, spostare il cursore verso **Min**. Se preferite che vi sia un maggiore intervallo prima che lo Scorrimento Automatico venga attivato, spostare il cursore verso **Mass**.

## Opzioni di Interfaccia Cliente

Questi fogli delle proprietà vengono utilizzati per personalizzare l'interfaccia tra il Cliente ed il Controllo.

### Impostazioni Cliente

© connettività ⊕ Protezione ⊕ Controllo Remoto ⊕ Interfaccia Client ⊕ Impostazioni Clienti ⊕ Testo personalizzabile	Disattiva voci di Menu Client: Disattivare Richiesta di Guida Disattiva Chiamare Controllo Disattivare Disconnessione Disattivare Conversare Disattiva Replay
	Opzioni Programma Client:         ✓ Icona nella Barra Applicazioni         Sempre in Cima         Nascondi Se Inattivo         Modalità Silenziosa (client non è visibile nella Barra delle attività)         Modalità Invisibile all'utente (nessun aggiornamento)         ✓ Usa diffusore interno per Segnale Acustico         Emetti segnale acustico se Visualizzato (ogni n sec.):

#### Disattiva voci di Menu Cliente

#### Disattivare Richiesta di Guida

Impedisce all'Utente del Cliente di usare la funzione di Richiesta di Guida.

#### Disattiva Chiamare Controllo

Disattiva la funzione "Chiamare Controllo" nel menu a discesa del Cliente.

#### **Disattivare Disconnessione**

Impedisce all'utente del Cliente di costringere l'Utente del Controllo a disconnettersi.

#### Disattivare Conversare

Impedisce al Client di inizializzare una sessione di Conversazione con il Control. Il Control può tuttavia aprire una sessione di Conversazione con il Client.

#### Disattiva Replay

Impedisce al Client di aprire i File di replay.

#### **Opzioni Programma Cliente**

#### Icona nella Barra Applicazioni

L'icona del Cliente NetSupport apparirà sulla Barra Applicazioni piuttosto che apparire come icona separata nella barra applicazioni attiva.

#### Sempre in Cima

L'icona del Cliente NetSupport può essere nascosta dietro ad altre finestre. Impostando quest'opzione l'icona sarà sempre visibile e l'utente del Cliente saprà sempre quando qualcuno lo sta visualizzando.

#### Nascondere se Inattivo

L'icona del Cliente NetSupport non appare a meno che il Controllo non sia collegato o non stia visualizzando.

## Modalità Silenziosa (il Cliente non è visibile sulla Barra delle Attività)

Selezionare questa casella per nascondere l'icona del Cliente sulla Barra delle Attività.

#### Modalità Silenziosa

Permette al Controllo di connettersi ad un Cliente e di visualizzarlo senza che quest'ultimo ne sia consapevole. Se non si seleziona la Modalità Silenziosa, lo schermo e l'icona del mouse del Cliente tremolano per notificare il Cliente della connessione e che il suo schermo è in corso di essere visualizzato.

#### Usa diffusore interno per segnale acustico

Come impostazione predefinita, il segnale acustico che viene trasmesso tra i computer durante certe funzioni come Conversa e Visualizza, proviene dal diffusore interno del PC. A volte sarà più indicato utilizzare la scheda audio della workstation per generare il segnale acustico tramite i diffusori, ed in tale caso questa casella dovrà essere deselezionata.

#### Emettere segnale quando si è Visualizzati (ogni n secondi)

Un segnale acustico viene emesso quando un Controllo sta visualizzando il Cliente.

## Testo Personalizzabile

Questo foglio delle proprietà consente di aggiungere dei messaggi personalizzabili, da visualizzare sul PC Cliente.

Visualizza Testo Personalizzabile: Nella Casella Informazioni su:	
	2

#### Visualizzare Testo Personalizzabile

#### Nella casella Informazioni su

Imposta il messaggio che verrà visualizzato nella Casella Informazioni su del cliente. Ad esempio, "Per Assistenza, chiamare Interno 123"

## Configurare un Controllo

In questo capitolo ...

Come configurare il Controllo.

Scoprite come creare profili individuali per garantire che l'utente del Controllo sia in grado di effettuare soltanto certe attività sui PC Client.

## Configurare un Controllo

NetSupport vi consente di configurare completamente il funzionamento del Programma del Controllo.

#### Per trovare il Configuratore del Controllo

1. Scegliere {Rete}{Configurare} dal menu a discesa della Finestra Controllo per le opzioni di base (General, Trasporto, Dialin Bridge e Avviamento).

Oppure,

Fare clic sull'icona Impostazioni.

2. Questo fa apparire la finestra di dialogo Configurazioni dell'Impostazione.

# Le opzioni di Configurazione del Controllo sono categorizzate come segue:

#### Generalità

Questa scheda delle proprietà consente di impostare i dettagli di identificazione per il Controllo.

#### Connettività

Queste schede delle proprietà consentono di specificare i protocolli di trasporto tramite i quali il Controllo funzionerà.

#### Protezione

NetSupport Manager offre una vasta gamma di funzioni di protezione.

#### Avviamento

Questa scheda delle proprietà vi permette di configuare le opzioni che hanno effetto su NetSupport Manager all'avviamento.

#### **Controllo Remoto**

Queste schede delle proprietà consentono di regolare le funzioni di Controllo Remoto applicabili ad ogni profilo del Controllo.

#### Interfaccia Controllo

Queste schede delle proprietà consentono di configurare i vari componenti disponibili al Controllo dall'interfaccia della finestra Controllo.

#### Trasferimento dei File

Queste opzioni configurano le impostazioni del Trasferimento dei File su NetSupport Manager. Vi permettono di modificare il modo in cui si visualizzano le informazioni, e d'impostare le funzioni di protezione come la conferma prima di effettuare un'operazione pericolosa.

#### Posizioni dei File

Questa scheda delle proprietà consente di specificare dove si desiderano memorizzare i file Cliente e Gruppo.
## Regolare le impostazioni del Cliente per una sessione di Controllo

Nel corso di qualsiasi sessione del Controllo NetSupport, potrete lavorare con vari Clienti collegati, e potete adattare il modo in cui ciascun Cliente interagisce con il Controllo. Potete, ad esempio, decidere di usare la compressione per un Cliente che si trova su un collegamento lento, mentre potete disattivare la compressione nel caso di un altro Cliente.

## Per regolare le impostazioni del Cliente

- 1. Visualizza il Cliente richiesto.
- 2. Scegliere {Visualizzare} {Impostazioni per il Cliente} dal menu a discesa della finestra di visualizzazione.

Oppure,

Scegliere il pulsante Impostazioni sulla barra degli strumenti della finestra di visualizzazione.

- 3. Appare la finestra di dialogo Impostazioni.
- 4. Quando avviate una Sessione di Visualizzazione, configurare le opzioni che desiderate attivare.
- **Nota:** Le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili a tale Cliente durante la sessione attuale del Controllo. Se desiderate modificare permanentemente le impostazioni, spuntare la casella Aggiornare Configurazione.

## Impostazioni Generalità

Usare questa scheda delle proprietà per assegnare un nome specifico al Controllo. Se lasciato vuoto, verrà utilizzato il nome del computer.

000	Impostazioni per Configurazione: Standard
Connettività	Impostazioni per Configurazione: Standard  Identificazione Nome del Controllo: Descrizione: Di Utente Predefinito: In Utente Predefinito: Invia Messaggio Titolo: Invia Messaggio
	OK Annulla ?

#### Identificazione

#### Nome del Controllo

Il nome che il programma Controllo NetSupport utilizza quando si collega ai Clienti per identificarsi.

#### Descrizione

Immettere la descrizione per la configurazione di questo Controllo.

#### **ID Utente Predefinito**

Se è necessario avere una convalida di utente prima di potere effettuare una connessione Client, gli utenti del Controllo dovranno connettersi con un nome di utente ed una password validi. Invece di richiedere sempre il nome di utente, quest'opzione permette di impostare un ID predefinito. Usare le seguenti variabili per passare automaticamente al nome di utente attualmente connesso: %userdomain%\%username%.

#### Invia Messaggio

#### Titolo

Consente di aggiungere un titolo personalizzato alla finestra di dialogo Invia Messaggio.

# Opzioni di Connettività

Viene utilizzata per impostare il trasporto di Rete che il Controllo utilizzerà per comunicare con i Clienti. Deve essere identica a quella impostata sui Clienti.

## Imposta Connessione TCP/IP

Generalità     Connettività     TCP/IP     HTTP     Protezione     Avviamento	TCP/IP Usa TCP/IP Connettersi Utilizzando il Nome di Host (DHCP/WINS)
	Test
	Subnet usati durante l'esplorazione dei client Impostazioni.
	Impostazioni di Trasmissione
	Attiva Trasmetti Presentazione e Distribuzione di File Impostazioni.

#### <u>TCP/IP</u> Usa TCP/IP

Selezionare questa casella se desiderate che il Cliente possa comunicare tramite TCP/IP.

## Porta

Il protocollo TCP/IP richiede di assegnare un numero di porta per la comunicazione delle applicazioni. La porta predefinita registrata di NetSupport Manager è la 5405. Se state utilizzando dei Router, dovete assicurarvi che siano configurati in modo da lasciare passare i dati utilizzando questa porta.

**Nota:** Per permettere ai Clienti di iniziare una connessione con il Controllo, la porta predefinita registrata è la 5421.

#### Connettersi Utilizzando il Nome di Host (DHCP/WINS)

Da utilizzare in un ambiente DHCP, in quanto gli indirizzi TCP/IP IP sono dinamici. Esegue una ricerca del Cliente e si connette alla prima stazione di lavoro con il nome di Cliente corrispondente.

#### **Esplorazione**

#### Subnet usati durante l'esplorazione dei clienti

Consente al Controllo TCP/IP di eseguire una ricerca nelle sottoreti IP multiple.

#### Impostazioni di Trasmissione

#### Attiva Trasmetti Presentazione e Distribuzione di File

Quando si esegue una presentazione oppure durante la distribuzione di file ai Client, i file o le informazioni sulla schermata vengono inviati a ciascuna macchina Client. Quando si seleziona l'opzione Attiva Trasmetti Presentazione e Distribuzione di File, le informazioni sulla schermata ed i file vengono inviati contemporaneamente a tutte le macchine. Questo offre importanti vantaggi prestazionali per gli ambienti di rete che hanno una larghezza di banda di rete limitata, oppure quando si effettua la trasmissione ad un numero più elevato di macchine.

Benché questa funzione riduca il traffico di rete complessivo generato da NetSupport, essa genererà pacchetti di trasmissione addizionali sulla vostra rete. Raccomandiamo pertanto di consultare il proprio amministratore di Rete prima di usare questa funzione.

## Impostazioni

Se è attivata l'opzione Trasmetti Presentazione e Distribuzione di File, selezionare questa opzione per impostare l'Indirizzo di trasmissione. Appare la finestra di dialogo Impostazioni Trasmissione.

## Imposta Connessione HTTP

Questa scheda delle proprietà consente di configurare il Controllo in modo che comunichi tramite HTTP. Vedere, Connettersi ai Clienti/Controlli tramite un NetSupport Gateway.

00	Impostazioni per Configurazione: Standar	ď
Generalità     Concettività     TCP/IP     HTTP     Protezione     Avviamento	Usa HTTP	Porta: 443
		Test
	OK Annulla	2

#### Usa HTTP:

Selezionare questa casella per permettere al Cliente di comunicare tramite HTTP.

#### Porta:

La porta predefinita per le comunicazioni HTTP di NetSupport è 443.

**Nota:** Nella versione 9.10, la porta che è stata introdotta come porta predefinita per le comunicazioni HTTP è la 443. La porta utilizzata precedentemente era la 3085. Le impostazioni del Gateway verranno mantenute per i clienti attuali che effettuano successivamente un upgrade per permettere di continuare ad utilizzare la porta 3085. Tuttavia, potranno esserci situazioni in cui per i Controlli e Client aggiornati bisognerà riconfigurare manualmente la porta HTTP per garantire la compatibilità.

## Opzioni di Protezione

Il Configuratore del Controllo offre una vasta gamma di funzioni di protezione, categorizzate come segue:

Impostazioni Registrazione Eventi File di Replay

## Impostazioni di Protezione

<ul> <li>Generalità</li> <li>Protezione</li> <li>Impostazioni</li> </ul>	Impostazioni Password:	
Registrazione Eventi Elle di Replay		Imposta
Controllo Remoto	Chiave di protezione:	
Trasferimento dei file	•	Imposta
Posizioni dei File		
	Prompt per informazioni sup	plementari al collegamento
	Prova l'ultimo nome utente p	prima di visualizzare il prompt di login
	Usare compressione	Tipot (E6 bit (DEC)
	Usare Codifica	(JO DIC (DE3) +)

#### Password

Immettere la Password di Protezione, che sarete invitati ad immettere quando avviate il Controllo. Per impostare la password, fare clic sul pulsante **Impostare** accanto a questo Controllo.

#### Chiave di Protezione

La Chiave di Protezione viene usata ogni volta che vi collegate ad un Cliente. La chiave che impostate qui deve corrispondere a quella del Cliente, altrimenti non potrete accedere alla macchina Cliente. Premere il pulsante **Impostare** per cambiare la chiave.

Opzionalmente, la potete impostare come il numero di serie sul vostro File di Licenza di NetSupport.

#### Prompt per Informazioni Supplementari al collegamento

Se spuntate questa casella, dovrete fornire una ragione per il collegamento alla macchina Cliente. Questo viene inviato e visualizzato sul Cliente in modo che l'utente sappia la ragione per cui vi siete collegati quando il Cliente ha attivato l'opzione Riconoscimento Utente.

#### Provare l'Ultimo Nome di Utente prima di Visualizzare il Prompt di Connessione

Memorizza il nome utente e la password allegati ad una configurazione predefinita, e tenta di connettersi utilizzando queste informazioni.

#### Usare Compressione

Selezionare questa casella per attivare l'uso della compressione. Quando comunicate con un Cliente, che si tratti di un Trasferimento dei File, di una Visualizzazione o di una sessione di Conversazione, i dati inviati e revisionati saranno compressi. La compressione serve anche a scopo di protezione, in quanto i dati sono codificati.

#### Usare Codifica

Quando attivate la codifica, le altre persone troveranno difficile (benché non impossibile) leggere tutte le informazioni trasmesse tra il Controllo ed il Cliente. NetSupport offre una gamma di opzioni di codifica da DES 56 bit a AES 256 bit che consentono di trovare l'equilibrio giusto tra la protezione e la performance. Più alto è il livello di codifica, più ridotta sarà la performance.

## **Registrazione Eventi**

Questa finestra delle proprietà consente ad un Controllo NetSupport di registrare, in un file di testo, le azioni che esegue durante il controllo remoto di un Cliente. Questo può essere utile per mantenere una cronologia che indica quante volte e per quale ragione si era connesso ad un Cliente.

Generalità     Frotezione     Impostazioni     Registrazione Eventi     File di Replay	Registrazione Attiva Registrazione Registrazione su File:	
<ul> <li></li></ul>	pcicti.log ✓ Aggiungi a File Registro	Sfoglia

#### Attiva Registrazione

Selezionare questa casella per attivare l'opzione 'Registrazione su File'. Una volta attivata, ogni volta che un Controllo si connette successivamente ad un Cliente, viene registrata l'attività di tale sessione.

#### Registrazione su File

Specificare il percorso ed il nome di file per il File Registro. Quello predefinito di NetSupport è PCICTL.log. Questo file può essere memorizzato sulla workstation Locale oppure su un Server. Dei Controlli multipli possono scrivere sul medesimo file Registro.

#### Aggiungi a File Registro

Quando si seleziona questa casella, NetSupport aggiunge continuamente alle voci nel file di registro. Se la casella è deselezionata, le voci esistenti vengono sovrascritte.

## File di Replay

La funzione File di Replay permette al Controllo di registrare e riprodurre le attività di schermo che si verificano sulla workstation Client mentre viene controllata/visualizzata remotamente.

00	Impostazioni per Configurazione: Standard
<ul> <li>Generalità</li> <li>Protezione</li> <li>Impostazioni</li> <li>Registrazione Eventi</li> <li>File di Replay:</li> <li>Controllo Remoto</li> <li>Controllo Remoto</li> <li>Finerfaccia Controllo</li> <li>Trasferimento dei file</li> <li>Posizioni dei File</li> </ul>	File di Beplay         Registrare File di Replay         Prefisso del File:Nome Client         Nella Directory:         Sfoglia
	OK Annulla ?

#### Registra File di Replay

Selezionare questa opzione per attivare la registrazione dei File di Replay. Un File di Replay verrà creato ogni volta che il Controllo visualizza un PC Client.

#### Prefisso dei File: Nome Client

Per identificare ogni File di Replay, ai nomi dei file viene apposto un prefisso contenente il Nome del Client e la data/l'ora della registrazione. Alternativamente, deselezionare questa casella per denominare i file sequenzialmente nel formato 00000001.rpf ecc.

#### Nella Directory

Specificare la posizione in cui si devono memorizzare i File di Replay.

## Impostazioni di Controllo Remoto

Le seguenti schede delle proprietà consentono di configurare il comportamento delle opzioni di controllo remoto quando si stanno visualizzando le workstation Cliente.

## Impostazioni di Visualizza

Questa scheda delle proprietà contiene le opzioni per configurare la Visualizzazione delle macchine Clienti. Tutte le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili mentre siete collegati a tale Cliente.

Generalità     Protezione     Protezione     Contollo Remoto     Visualizzai     Interfaccia Controllo     Trasferimento dei file     Posizioni dei File	Opzioni Adatta Disconnettersi alla Chiusur Appunti Automatici Saltare Video	ra ✓ Barre Sfonde Oscura	di scorrimento compressione o a Schermo Client
	Modalità Predefinita: Mass Intensità Colore:	Condivic	lere :) o :)
	Velocità <u>S</u> corr. Aut.	requenza <u>S</u> corrimento	Ritardo Mouse
	Off Veloce A	Win Max	Min Alte
	Off Veloce A	Min Max	Min

# <u>Opzioni</u>

#### Adatta

Spuntare quest'opzione se desiderate che il contenuto della Finestra di Visualizzazione venga automaticamente rimpicciolito per adattarsi alla cornice ridimensionabile.

#### Disconnettersi alla Chiusura

Selezionare quest'opzione per disconnettervi da un Cliente quando si chiude una Finestra di Visualizzazione.

#### Barre di Scorrimento

Selezionare quest'opzione se desiderate disattivare le barre di scorrimento sulle finestre di visualizzazione. Quest'opzione è utile quando si usa lo Scorrimento Automatico, in quanto vi permette di guadagnare più spazio di lavoro.

#### **Usare Compressione**

Spuntare questa casella per attivare la compressione durante la visualizzazione dello schermo di un Cliente. Lo stato di questa casella di controllo è riflesso anche nelle Impostazioni Generali.

#### Sfondo

Spuntare questa casella se desiderate che lo sfondo del Cliente sia visibile durante la visualizzazione. Generalmente, lo sfondo è disattivato per migliorare la prestazione, pertanto, la selezione di quest'opzione avrà un effetto sulla velocità dell'aggiornamento dello schermo.

#### Disattiva sincronizzazione Bloc Num

Quando si usa un Laptop come computer Controllo, selezionare questa opzione per garantire che la tastiera si comporti come quella di un computer desktop standard.

#### Saltare Video

Adesso i Controlli NetSupport possono essere configurati in base alla prestazione di Visualizzazione. Il programma Controllo non visualizza gli aggiornamenti di schermo del Cliente se un aggiornamento successivo viene fatto sull'area dello schermo. Deselezionare questa casella se desiderate che tutti gli aggiornamenti di schermo del Cliente siano visualizzati sul Controllo.

#### Appunti automatici

Se attivata, offre il metodo più rapido per copiare i dati. Utilizzare i tasti di scelta rapida (Cmd-C & Cmd-V) per copiare automaticamente negli e dagli Appunti sui computer Controllo e Client.

#### **Oscurare Schermo Cliente**

Consente all'operatore del Controllo di oscurare lo schermo del Cliente in qualsiasi modalità di Visualizzazione.

Nota: Se un altro Controllo, sul quale è stata selezionata l'impostazione Oscurare Schermo Cliente, tenta di collegarsi ad un Cliente controllato nella modalità Oscurare Schermo Cliente, il Controllo originale verrà disconnesso. Questo evita che gli utenti meno privilegiati subentrino al posto di un utente più privilegiato.

#### Modalità Predefinita

Quando visualizzate un cliente, come impostazione predefinita la visualizzazione inizierà nella modalità Condividere. Se desiderate iniziare la visualizzazione in un modo diverso, cambiare la stile scegliendo un'opzione dalla lista.

#### Velocità di Scorrimento Automatico

Quando visualizzate lo schermo di un Cliente, il Controllo può scorrere automaticamente attraverso il contenuto muovendo il mouse vicino ai bordi della finestra. Regolare il cursore per impostare la velocità di scorrimento della visualizzazione, da nessun scorrimento allo scorrimento molto rapido.

#### Frequenza di Scorrimento

Quando si attiva lo Scorrimento Automatico, potete modificare la sua frequenza di attivazione. Se desiderate che la visualizzazione scorra appena il mouse si trova sul bordo dello schermo, muovere il cursore verso Min. Se preferite che vi sia maggiore intervallo prima dell'attivazione dello Scorrimento Automatico, muovere il cursore verso Mass.

#### Ritardo Mouse

La regolazione del ritardo del mouse vi permette di ridurre la velocità dell'invio degli aggiornamenti del mouse dal Controllo al Cliente durante il controllo o la condivisione. Spostare il cursore verso Infinito per ridurre la velocità e conservare la larghezza di banda, oppure verso Min per ottenere la migliore reazione di mouse. Quest'opzione è utile per le reti ad accesso remoto o molto lente.

## Impostazioni di Interfaccia Controllo

Queste schede delle proprietà consentono di configurare i vari componenti disponibili alla configurazione denominata.

## Impostazioni di Interfaccia

Questa finestra delle proprietà consente di configurare i diversi componenti disponibili nella configurazione.



#### <u>Impostazioni</u>

#### Nascondere Lista dei Clienti

Selezionare quest'opzione per disattivare la visualizzazione dei Clienti conosciuti a scopo di protezione. Il ramo del Cliente viene rimosso dalla Visualizzazione di Struttura, come pure tutte le voci del menu e della barra strumenti che vi permettono di manipolare i registri del Cliente.

#### Nascondere Lista dei Gruppi

Selezionare questa casella per disattivare la visualizzazione dei gruppi a scopo di protezione. Il ramo dei **Gruppi** viene rimosso dalla Visualizzazione di Struttura, come pure tutte le voci di menu ed i pulsanti della barra strumenti correlati.

#### Nascondi Gateway

Selezionare questa casella per disattivare la funzione Gateway. Il percorso **Gateway** viene rimosso dalla Visualizzazione Struttura.

#### Disattivare Sfoglia

Spuntare questa casella per disattivare la funzione Sfoglia. Il ramo **Sfoglia** viene rimosso dalla Visualizzazione di Struttura, il pulsante della barra strumenti viene rimosso, ed anche la relative voce di menu scompare.

#### Usa diffusore interno per segnale acustico

Come impostazione predefinita, il segnale acustico che viene trasmesso tra i computer durante certe funzioni come Conversa e Visualizza, proviene dal diffusore interno del PC. A volte sarà più indicato utilizzare la scheda audio della workstation per generare il segnale acustico tramite i diffusori, ed in tale caso questa casella dovrà essere deselezionata.

#### Nascondi Elenco dei Raggruppamenti Automatici

Permette di rimuovere la funzione di raggruppamento automatico dalla struttura ad albero.

#### Nascondi Raggruppamenti Automatici vuoti

Permette di nascondere qualsiasi raggruppamento automatico a cui non è associato alcun Client.

#### Lista Clienti di Sola Lettura

Selezionare questa casella per rimuovere la possibilità di modificare la Lista dei Clienti Conosciuti. La voce **Clienti** sarà tuttora disponibile nella Visualizzazione di Struttura, ma non potete modificare o creare nuovi Clienti.

#### Lista Gruppi di Sola Lettura

Selezionare questa casella per rimuovere la possibilità di modificare la Lista dei Gruppi. La voce **Gruppi** sarà tuttora disponibile nella Visualizzazione di Struttura, ma non potete modificare o creare nuovi gruppi.

#### Gateway solo Lettura

Selezionare questa casella per eliminare la possibilità di modificare l'elenco Gateway. L'elemento **Gateway** rimane disponibile nella Visualizzazione Struttura, ma non è possibile modificare o creare nuovi elementi.

#### Messaggio alla Disconnessione

Quando selezionate quest'opzione, l'utente del Controllo sarà invitato ad inviare un messaggio al Cliente quando si disconnette. Questo potrà essere utile per notificare l'utente della stazione di lavoro Cliente che l'utente del Controllo ha terminato di usare la macchina e per avvisare dell'azione intrapresa.

#### **Disconnessione Silenziosa**

Un prompt appare sul computer Tutor se un Client si disconnette involontariamente dal Controllo durante una sessione. Selezionare quest'opzione per disattivare l'avviso.

## Funzioni

Questa scheda delle proprietà consente di limitare la funzionalità disponibile al Controllo.

Limita Funzionalità     Disattivare Trasferimento dei File     Disattivare Riavviamento     Disattivare Conversare     Disattivare Invio messaggi     Disattivare Repiay     Disattivare Modifica Registro     Disattivare File Manager     Disattiva File Manager     Disattiva Collegamento Rapido     Disattivare Collegamento Rapido     Disattivare Inventario     Disattiva Eseguire     Disattiva Controllo Duplicato del Client
Disattivare Controllare Disattivare Condividere Disattivare Condividere

#### <u>Limita Funzionalità</u>

Per evitare che le seguenti funzionalità appaiano sul Control, spuntare le caselle appropriate:

- Disattivare Trasferimento dei File
- Disattivare Conversare
- Disattivare Inviare Messaggio
- Disattivare Messaggio di Trasmissione
- Disattiva File Manager
- Disattiva Controllo Duplicato del Client\*
- Disattivare Collegamento Rapido
- Disattiva il Prompt di Comando Remoto
- Disattivare Riavviamento
- Disattiva Disconnessione
- Disattivare Replay
- Disattivare Eseguire
- Disattiva Modifica Registro (Quest'opzione è disattivata come impostazione predefinita)
- Disattiva Oscura Schermo

Disattivare Inventario

\* Durante la ricerca dei Client, NetSupport controlla se vi sono dettagli duplicati dei Client, e si connette solo alla prima occorrenza di un indirizzo specifico. In base alla configurazione dell'infrastruttura della rete, è possibile che a volte vengano utilizzati ID duplicati, pertanto potete disattivare la selezione usando questa opzione.

#### **Controllo Remoto**

Gli elementi elencati in seguito disattivano le diverse funzioni di visualizzazione all'interno del Controllo NetSupport Manager.

- Disattivare Controllare
- Disattivare Condividere
- Disattivare Osservare

## Impostazioni di Trasferimento dei File

Questa scheda delle proprietà offre le opzioni di configurazione per trasferire i file che vi permettono di modificare il modo in cui si visualizzano le informazioni, e d'impostare le funzioni di protezione come la conferma prima di effettuare un'operazione pericolosa.

Tutte le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili mentre siete collegati a tale Cliente. Per effettuare delle modifiche all'impostazione predefinita del Controllo, spuntare la casella Aggiorna la Configurazione.



#### Opzioni di Visualizzazione

#### Mostrare file di Sistema/Nascosti

Spuntare questa casella per visualizzare tutti i file con gli attributi di Sistema o Nascosti. Come impostazione predefinita quest'opzione non è selezionata.

#### Mostrare dettagli del file

Scegliere quest'opzione per visualizzare colonne d'informazioni multiple per ogni file nella lista. Esse mostrano la dimensione, la data modificata, gli attributi ed il nome di file corto. Usare i pulsanti di stile lista che si trovano nell'Interfaccia Utente del Trasferimento dei File per passare da questa presentazione a quella di solo nomi di file.

#### Mostrare solo nomi di file

Scegliere quest'opzione per visualizzare soltanto i nomi dei file nelle liste dei file. Questo vi consente di visualizzare simultaneamente più file rispetto all'opzione dettagli dei file. Usare i pulsanti di stile lista che si trovano nell'Interfaccia Utente del Trasferimento dei File per passare da questa presentazione a quella dettagliata.

#### Conferma

Quando eseguite delle operazioni di file potenzialmente pericolose, come ad es. l'eliminazione di una directory o di un file, potete configurare il Controllo in modo che visualizzi una finestra di dialogo di conferma. Questo serve ad evitare la perdita accidentale dei dati. Se siete familiari con l'Interfaccia Utente, potete disattivare queste opzioni secondo la vostra necessità. Come impostazione predefinita, tutte le impostazioni di conferma sono attivate.

#### Copia della directory

Richiede la conferma dell'utente prima di copiare una struttura di directory.

#### Eliminazione della directory

Richiede la conferma dell'utente prima di eliminare una struttura di directory.

#### Sovrascrittura del file

Se selezionata, visualizza una finestra di conferma prima di sovrascrivere un file esistente. Tuttavia, se è deselezionata, il messaggio di conferma appare lo stesso se si stanno per sovrascrivere file di sistema/nascosti.

#### Eliminazione del file

Visualizza una finestra di dialogo di conferma prima di eliminare uno o più file.

#### Usare Compressione

Spuntare questa casella per attivare la compressione. Quando comunicate con un Cliente, che si tratti di un trasferimento di File, di una visualizzazione o di una sessione di conversazione, i dati inviati e ricevuti saranno compressi. La compressione serve anche a scopo di protezione, in quanto i dati sono anche codificati.

#### Trasferimento File Delta

Il Trasferimento File Delta migliora la prestazione in quanto evita il trasferimento delle informazioni che non sono state modificate. Se il file che si sta trasferendo esiste già nella directory di destinazione, verranno aggiornate solo le parti modificate del file.

L'opzione Trasferimento File Delta è attivata come impostazione predefinita.

# Chiudi automaticamente la finestra di avanzamento al termine della copia

Chiude automaticamente la finestra di avanzamento per il trasferimento di file al completamento. Deselezionare questa opzione se desiderate visualizzare i risultati del trasferimento dei file.

#### Aggiornare Standard di Configurazione

Selezionare questa casella per aggiornare lo Standard di Configurazione per la Configurazione denominata.

## Impostazioni di Posizione File

Questa finestra delle proprietà fornisce le opzioni di configurazione per le ubicazioni dei file Client e Gruppo. Questa funzione consente all'utente di un Controllo di avere file di Controllo unici, per permettere all'utente di un Controllo di accedere ai propri file di Controllo da qualsiasi stazione di lavoro Controllo.

00	Impostazioni per Configurazione: Standard	
Generalità     Protezione     Controllo Remoto     finterfaccia Controllo     finterfaccia Controllo     Trafferimento dei file	Elle del Client client.nsm	Cambia
Posizioni dei File	File dei Gruppi	
	group.nsm	Cambia
	Usa file di dati condivisi	
	OK Annulla	[]

#### File Cliente

Usare Sfoglia per specificare una posizione alternativa per tutti i dettagli del Cliente del Controllo con profilo. Per rendere i file Di sola Lettura, selezionare la casella di scelta Lista Clienti di Sola Lettura nella Scheda Interfaccia Utente della configurazione del controllo.

#### File Gruppo

Usare Sfogila per specificare una posizione alternativa per tutti i dettagli di Gruppo del Controllo con profilo. Per rendere i file Di sola Lettura, selezionare la casella di scelta Lista Gruppi di Sola Lettura nella Scheda Interfaccia Utente della configurazione del controllo.

#### Usa file di dati condivisi

Selezionando questa opzione è possibile condividere i file di dati con altri utenti.

# Gestire e Organizzare i Clienti NetSupport

In questo capitolo ...

Scoprirete come gestire il database dei PC Client in modo migliore. I Client possono essere raggruppati in base al reparto o alla posizione geografica, ed è possibile personalizzare le proprietà di ogni Client.

## Aggiungere un nuovo Cliente

NetSupport Manager gestisce un database di tutti i Clienti Conosciuti. Questi clienti sono memorizzati in una Cartella di Tutti i computer nella Visualizzazione di Struttura, che offre un metodo rapido per collegarsi a tali Clienti senza dovere effettuare una ricerca.

Il database contiene informazioni supplementari sul Cliente, come il nome, il numero di contatto ecc.

# Per popolare il database dei Clienti Conosciuti, fare uno dei seguenti

 Usare la funzione Sfoglia per cercare i Clienti disponibili e collegarsi ad essi. Tutte le informazioni relative a quel Client saranno memorizzate nella cartella Tutti i Computer. Oppure,

Scegliere {Cliente}{Nuovo} dai menu a discesa del Controllo, e digitare i dettagli a mano.

- 2. Sarete sollecitati ad immettere le seguenti informazioni:
  - Il nome del Cliente
  - Il Trasporto di Rete con il quale funziona
  - L'indirizzo di Rete del Cliente

A questo punto potete scegliere di immettere alcune informazioni supplementari da memorizzare assieme ai dettagli di tale Cliente. Le altre informazioni che potete memorizzare sono:

- Un nome alternativo per tale Cliente da visualizzare sul Controllo
- Una descrizione del Cliente
- Un Nome di Contatto
- Un Numero Telefonico di Contatto

Il Client appena creato apparirà nella cartella Tutti i Computer e verrà visualizzato nell'Elenco dei Client.

# Eliminare un Cliente

Eliminare un Client precedentemente salvato dalla cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero.

#### Per eliminare un Cliente Conosciuto dal database

- 1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Client richiesto.
- 2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Cliente e scegliere Eliminare.

Oppure,

Scegliere {Cliente} {Eliminare} dalla barra dei menu del Controllo.

3. A questo punto appare la finestra di dialogo 'Eliminare un Cliente' che sollecita la vostra conferma.

# **Rinominare un Cliente**

Al posto di visualizzare il nome fisico del Cliente, NetSupport vi consente di impostare un nome diverso che viene quindi visualizzato dal Controllo.

Potete, ad es., decidere di assegnare la descrizione Vendite 2 ad una stazione di lavoro che sta facendo girare un Cliente. Se in un secondo tempo la macchina passa ad una funzione di contabilità, potete rinominarla come Contabilità 3.

## Per Rinominare un Cliente

- 1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Client richiesto.
- 2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Cliente e scegliere Rinominare.

Oppure,

Scegliere {Cliente} {Rinominare} dalla barra dei menu del Controllo.

Oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Cliente e scegliere {Proprietà}{Dettagli}.

#### Nota: Quest'operazione cambia solo il nome memorizzato sul Controllo. Non ha alcun effetto sul nome fisico del Cliente che viene visualizzato su un altro Controllo o durante una Ricerca.

Le informazioni sulla persona responsabile per la macchina Cliente e le descrizioni sono visualizzate qui. Tutti i campi sono opzionali.

#### Nome di Visualizzazione

Usare Nome di Visualizzazione per assegnare al Cliente un nome più 'amichevole' da visualizzare sul Controllo. Il nome fisico del Cliente viene usato come impostazione predefinita.

#### Descrizione

Digitare una descrizione del Cliente, oppure alcune note che potranno essere utili nel futuro.

#### Contatto

Questo è il nome della persona responsabile per la gestione della macchina Cliente.

#### Numero di Telefono

Questo è il numero di telefono per contattare la persona responsabile della macchina Cliente, indicata sopra.

#### Indirizzo Mac/Ethernet

L'indirizzo Mac/Ethernet della stazione di lavoro Cliente.

# Impostare le Proprietà del Cliente

Potete memorizzare ulteriori informazioni su una stazione di lavoro Cliente e sul suo Utente compilando la scheda delle Proprietà per tale Cliente. Queste informazioni verranno quindi visualizzate nella Visualizzazione di Lista Dettagliata. Potete scegliere quali campi vengono visualizzati usando la funzione {Visualizzare}{Colonne} dalla barra dei menu del Controllo.

## Per regolare le impostazioni del Cliente

- 1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Client richiesto.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Cliente e scegliere {Proprietà}.
   Oppure,

Scegliere {Cliente} {Proprietà} dalla barra dei menu del Controllo.

3. A questo punto appare la scheda delle proprietà del Cliente.

La scheda delle proprietà del Cliente è composta di tres schede. La scheda "Informazioni sul Sistema" viene visualizzata soltanto quando si è connessi al Client.

#### General

- Il nome e la posizione del Client fisico
- Il suo Indirizzo di Rete
- Il trasporto che sta usando
- Se si desidera includere il Client nelle Presentazioni/Scansioni.

## Dettagli

- Il nome di questo Cliente che volete visualizzare sul Controllo.
- La Descrizione che volete associare a questo Cliente
- Il nome di Contatto
- Il Numero di Telefono
- L'indirizzo Mac/Ethernet.

#### Informazioni sul Sistema

- La versione di NSM che sta girando sul Cliente.
- Il sistema operativo del Cliente.
- Un Inventario dell'Hardware e del Software Installato per la stazione di lavoro Cliente.

## Creare un Nuovo Gruppo

NetSupport vi permette di organizzare i Clienti in Gruppi per facilitare l'accesso e la gestione. Potete, ad esempio, raggruppare tutti i Clienti del reparto Contabilità in un unico gruppo chiamato Contabilità. È inoltre possibile creare dei Sottogruppi che sono collegati ad un gruppo. Questo può essere utile, se, ad es., il reparto Contabilità ha diversi uffici; in tale caso potete avere un sottogruppo per l'ufficio di Milano ed uno per quello di Roma.

**Nota**: I Client sono anche raggruppati in base a criteri predefiniti, alla piattaforma e alla versione di Client, nella cartella Raggruppamento Automatico nella struttura ad albero. Questi gruppi sono fissi e non possono essere modificati.

#### Per Creare un Gruppo

- 1. Verificare di esservi connessi precedentemente ai Clienti richiesti, in quanto questo li memorizza nella cartella dei Tutti i computer in modo che siano disponibili per il raggruppamento.
- 2. Dalla barra dei menu della finestra del Controllo, scegliere Gruppo}{Nuovo}.

Oppure,

Fare doppio clic sull'icona "Creare un Gruppo" nella cartella dei Gruppi.

3. A questo punto apparirà l'autocomposizione Creare Nuovo Gruppo che vi guiderà ad aggiungere o rimuovere i Clienti nel vostro nuovo Gruppo.

## Per Creare un Sottogruppo

- 1. Verificare di esservi connessi precedentemente ai Clienti richiesti, in quanto questo li memorizza nella cartella dei Tutti i computer in modo che siano disponibili per il raggruppamento.
- 2. Selezionare il Gruppo al quale desiderate collegare il sottogruppo.
- Dalla barra dei menu della finestra del Controllo, scegliere Gruppo} {Nuovo}.

Oppure,

Fare doppio clic sull'icona "Creare un Gruppo" nella cartella dei Gruppi.

4. A questo punto apparirà l'autocomposizione Creare Nuovo Gruppo che vi guiderà ad aggiungere o rimuovere i Clienti nel vostro nuovo Gruppo. **Nota**: I Client specificati in un sottogruppo appariranno anche nel Gruppo soprastante.

## Aggiungere/Rimuovere i Clienti in un Gruppo

NetSupport vi permette di 'Raggruppare' i Clienti selezionati per facilitare la gestione.

Potete, ad esempio, avere un numero di macchine associate al reparto Vendite. Collocando ogni cliente individuale in un gruppo predefinito, potete eseguire le operazioni su tutti i membri di tale gruppo in un'unica operazione.

## Per Aggiungere i Clienti ad un Gruppo

- 1. Selezionare il Cliente nella Visualizzazione di Lista.
- 2. Scegliere {Cliente}{Aggiungere al Gruppo} dal menu a discesa Cliente.
- 3. Controllare che il cliente sia quello giusto, e poi fare clic su Aggiungere,

Oppure,

- 1. Aprire la cartella Tutti i Computer, evidenziare il Gruppo a cui si desidera aggiungere il Client e far clic con il pulsante destro del mouse.
- 2. Scegliere {Proprietà scheda Membri}.
- 3. Selezionare il Cliente che desiderate aggiungere al Gruppo.

## Oppure,

- 1. Selezionare il Client dall'Elenco.
- 2. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Aggiungi al Gruppo.
- 3. Controllare che il cliente sia quello giusto, e poi fare clic su Aggiungere.

Oppure,

- 1. Selezionare il Client dall'Elenco.
- 2. Fare clic con il pulsante sinistra del mouse e trascinare il Client nel Gruppo pertinente.

#### Per Rimuovere i Clienti da un Gruppo

1. Aprire la cartella Tutti i Computer, evidenziare il Gruppo da cui si desidera rimuovere i Client e far clic con il pulsante destro del mouse.

Oppure,

Scegliere {Gruppo} {Proprietà - scheda Membri}.

- 2. Selezionare il(i) Cliente(i) che desiderate rimuovere e fare clic su Rimuovere.
- 3. Quando avete terminato di mettere a punto i membri del vostro Gruppo, fare clic su OK.

**Nota**: Per spostare un Client in un Gruppo diverso, fare clic con il pulsante destro del mouse sul Client, e trascinarlo nel gruppo nuovo. Quest'azione rimuove il Client da tutti i livelli del gruppo precedente.

# Impostare le Proprietà di un Gruppo

Quest'opzione vi permette di revisionare e cambiare le proprietà del Gruppo scelto.

## Per cambiare le Proprietà di un Gruppo

- 1. Evidenziare il Gruppo desiderato nella struttura ad albero.
- 2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Gruppo e scegliere Proprieta.

Oppure,

Scegliere {Gruppo}{Proprietà} dalla barra dei menu del Controllo.

# Viene visualizzata la scheda delle proprietà del Gruppo, che contiene due schede:-

#### General

Il nome del Gruppo Una Descrizione del Gruppo

## Membri

Una lista dei membri del Gruppo

## Utilizzare NetSupport sull'Internet

NetSupport offre la conveniente funzione di Internet Gateway, offrendo il controllo remoto basato su web senza bisogno di dovere effettuare modifiche alle configurazioni dei Firewall esistenti.

#### Per controllare a distanza un Cliente sull'Internet

- 1. Collegarsi sia al Controllo che al Cliente sull'internet.
- 2. Scegliere {Cliente}{Collegamento Rapido} dai menu a discesa della finestra del Controllo.
- 3. Nella finestra di dialogo di Collegamento Rapido scegliere di collegarvi mediante l'indirizzo TCP/IP e digitare l'indirizzo IP del Cliente al quale desiderate collegarvi. A questo punto potete effettuare il controllo in maniera normale.

00	Collegamento rapido
Immettere il nome o l'i	ndirizzo e il trasporto del Client al quale connettersi:
• Nome	
O Nome utente	
🔿 Indirizzo	
Gateway HTTP	(Jane :)
Trasporto	
• TCP/IP	
si.	Connetti Annulla ?

#### DHCP

Normalmente alle stazioni di lavoro che si collegano mediante un collegamento modem ad un ISP verrà assegnato un indirizzo IP diverso ogni volta che si collegano. Pertanto, ogni volta che desiderate collegarvi, dovrete scoprire il loro indirizzo.

# **Riferimento Tecnico**

## In questo capitolo ...

Ulteriori informazioni tecniche per aiutarvi ad ottenere una migliore comprensione delle funzionalità di NetSupport.

## **Utilizzare la Compressione Efficientemente**

La compressione può essere configurata su tre impostazioni diverse: attivata, disattivata o sempre. Quando la compressione è attivata, i dati su schermo e le operazioni di trasferimento dei file sono compressi. Tuttavia, se trasferite un file che è già stato compresso (come un file zippato o certi file di grafiche) NetSupport smetterà di tentare di comprimerlo dopo 64KByte. Se si sceglie Usare Compressione, il file viene sempre compresso senza tener conto della sua struttura interna; questo può essere utile per codificare il file.

La compressione e decompressione delle informazioni richiede un po' di tempo. Su un collegamento ad accesso remoto, il tempo richiesto per comprimere e decomprimere è minimo rispetto alla velocità di trasferimento dei modem. Tuttavia, sulle reti LAN, se il Controllo e/o il Cliente sono macchine a bassa specifica, il tempo richiesto per comprimere, trasferire i dati e poi decomprimere può essere superiore a quello richiesto per inviare direttamente le informazioni. In questo caso, sarà consigliabile disattivare la compressione.

La scheda Compressione nella casella Informazioni su può essere usata per determinare se le informazioni del file e dello schermo sono state compresse in maniera efficace. Determinare il tempo richiesto per copiare i file di cui si conoscono le dimensioni, per verificare se la compressione sta accelerando il vostro collegamento al Cliente.

# Inventario dell'Hardware e del Software del Cliente Remoto

Per molti team di supporto tecnico, una parte importante del processo di risoluzione dei problemi risiede nel sapere non solo quale piattaforma è in esecuzione sulla workstation, ma anche le specifiche dell'hardware e le applicazioni installate. Per questo motivo, NetSupport Manager offre gli strumenti che forniscono un inventario completo della workstation remota.

Oltre alla sofisticata funzione di reporting dell'inventario dell'hardware/software, dove più di 50 elementi di informazione sono raccolti sulle componenti hardware o sull'ambiente del PC cliente, è possibile anche ottenere informazioni sulle applicazioni in memoria, sugli hot-fixes installati, sui processi in esecuzione e sui servizi installati.

Oltre al reporting in tempo reale, NetSupport Manager fornisce gli strumenti (se permesso dalla protezione) che consentono di arrestare ed avviare remotamente i servizi, di terminare le applicazioni e così via.

#### Per Recuperare l'Inventario di un Cliente

- 1. Selezionare l'icona del Cliente desiderato nella Visualizzazione Elenco della finestra Controllo.
- 2. Selezionare {Cliente}{Inventario} dal menu a discesa della finestra Controllo.

oppure,

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Cliente e selezionare l'opzione Inventario.

oppure,

Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Inventario.

oppure,

Mentre si Visualizza lo schermo Client, selezionare l'icona Inventario dalla barra degli strumenti della finestra Visualizzazione.

3. A questo punto si visualizzerà la Finestra Inventario per il Cliente selezionato.

#### Note:

- Quando si esegue un inventario sui Client Mac, vengono recuperate solo le segnalazioni relative all'hardware ed al software. Sui Client Linux, vengono recuperate solo segnalazioni relative al hardware.
- Se non si seleziona un Cliente, verrà recuperato un inventario del computer locale.
- Una volta raccolti, i vari inventari del Cliente sono memorizzati localmente nella cartella di NetSupport Manager, pertanto non è necessario essere connessi al PC target per visualizzare le informazioni in un secondo tempo. Basterà semplicemente selezionare il Cliente richiesto nella Visualizzazione Elenco e scegliere l'opzione Inventario. Se, in un secondo tempo, si desidera aggiornare l'inventario, bisognerà connettersi al PC target.

## La finestra Inventario

La finestra Inventario è l'interfaccia principale per accedere alle varie informazioni disponibili nella funzione Inventario di NetSupport.

000		Inventario - XP-SP3
File Visualizza Finestra	a ?	
Aggiorna Esporta		
📷 Hardware 👩 Software 🤘 H	iot Fixes [ Applicazioni 🏐 Pro	cessi 🔅 Servizi
Riepilogo Invent SP3	tario Hardware XP	- Data Ultimo Aggiornamento : 07 March 2013 11:15:02
Anteprima di	Nome:	XP-SP3
Sistema	Fabbricante:	Microsoft Corporation
	Sistema Operativo:	Windows XP Professional
	Service Pack:	Service Pack 3
	Versione:	5.1.2600
	Utente Registrato:	testing
	Memoria Fisica:	64 Mb
	Dominio / Gruppo di Lavoro:	WORKGROUP
	Modello:	Virtual Machine
	Numero di Serie:	76487-112-0189145-22303
	Organizzazione:	NetSupport
	Lingua del Sistema:	English (United States)
	Fuso Orario del Sistema:	(GMT) GMT Standard Time
	Utente Connesso:	testing
	Versione Direct X:	9.0c

La finestra è organizzata come segue:

#### La Barra del Titolo

Questa barra mostra il nome del PC Cliente remoto, oppure, se non si seleziona un Cliente, il computer locale per il quale si sta visualizzando l'inventario di sistema.

#### La Barra dei Menu

Contiene una serie di menu a discesa utilizzabili per accedere a vari strumenti ed utilità di configurazione.

#### La Barra degli Strumenti

La Barra degli Strumenti contiene collegamenti agli strumenti ed alle operazioni più frequenti. Facendo clic su una voce particolare, l'utente passa direttamente a tale operazione o funzione, eliminando la necessità di utilizzare i menu a discesa. Quando il cursore viene posto su un'icona, sullo schermo appare una breve descrizione della funzione.

#### Scheda Hardware

Questa scheda contiene più di 50 elementi di informazione sulle componenti hardware o sull'ambiente del PC, fornendo tutti i dati chiave per aiutare a risolvere rapidamente un problema.

Riepilogo Inven SP3	tario Hardware X	P- Data Ultimo Aggiornamento : 07 March 2013 11:15:02
Anteprima di	Nome:	XP-SP3
Sistema	Fabbricante:	Microsoft Corporation
	Sistema Operativo:	Windows XP Professional
	Service Pack:	Service Pack 3
	Versione:	5.1.2600
	Utente Registrato:	testing
	Memoria Fisica:	64 Mb
	Dominio / Gruppo di Lavoro:	WORKGROUP
	Modello:	Virtual Machine
	Numero di Serie:	76487-112-0189145-22303
	Organizzazione:	NetSupport
	Lingua del Sistema:	English (United States)

Nota: Le funzioni di Inventario incluse in NetSupport Manager sono state concepite per funzionare su TCP/IP. Se TCP/IP non è installato, non si visualizzeranno le informazioni relative alla scheda di rete.

#### Scheda Software

Fornisce un rapporto integrale dell'inventario del software di qualsiasi PC cliente selezionato. Include il nome di ogni prodotto installato, il fabbricante, l'icona del prodotto, il numero della versione e persino il file exe associato.

epilogo Inventario Software XP-SP3		Data Ultimo Aggiornamento : 07 March 2 11:1		
Descrizione	Società	Nome Cartella	Versione	Nome di File
Address Book	Microsoft Corporation	Outlook Express	6.00.2900.5512	wab.exe
Adobe Reader	Adobe Systems Incorporated	Reader	10.1.3.23	AcroRd32.exe
Buy		Video Converter Ultimate	7.3.0.529	vc_buy.exe
Google Chrome	Google Inc.	Application	25.0.1364.152	chrome.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	icwconn1.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	icwconn2.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	inetwiz.exe
Internet Explorer	Microsoft Corporation	Internet Explorer	8.00.6001.18702	lexplore.exe
Internet Signup	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2600.0000	isignup.exe
Microsoft (R) Address Book Import Tool	Microsoft Corporation	Outlook Express	6.00.2900.5512	wabmig.exe
Msn Installer Application	Microsoft Corp.	MsnInstaller	9.10.0375.1	msninst.exe
NetSupport Client Configurator	NetSupport Ltd	NetSupport Manager	V11.30	pcicfgul.exe
NetSupport Control	NetSupport Ltd	NetSupport Manager	V11.30	PCICTLUI.EXE
NetSupport Deploy	NetSupport Ltd	NetSupport Manager	V11.30	pcideply.exe
#### Scheda Hot Fixes

NetSupport analizza e controlla lo stato di qualsiasi 'hot fix' installato sulla workstation Cliente selezionata. Sullo schermo appare l'ID e lo stato dell'hot fix. L'ID dell'hot fix è collegato alla relativa pagina di supporto di Microsoft, dove si possono trovare le informazioni dettagliate sull'hot fix.

```
Hot fixes per XP-SP3
```

Data Ultimo Aggiornamento :

Hot Fixes (Per ulteriori informazioni fare clic)

- KB2447568-IE8 Windows XP SP0
   KB2467659 Windows XP SP4
   KB2559049-IE8 Windows XP SP0
   KB982381-IE8 Windows XP SP0
   Verifica corretta di HotFix.
- Verifica di HotFix non soddisfacente.
- Impossibile Verificare.

Quando si verifica lo stato di ogni fix, NetSupport restituisce uno dei seguenti indicatori:

Verifica che il fix è presente sul PC target e che è corrente.



È probabile che il file previsto sia assente o che la versione non sia corretta. Si consiglia di installare nuovamente il fix.

NetSupport non ha potuto raccogliere le informazioni necessarie per la verifica dello stato.

# Scheda Applicazioni

Il processo di rilevamento utilizza la nuova tecnologia "intelliscan" di NetSupport per individuare le applicazioni attualmente in esecuzione sul sistema target, invece di affidarsi all'opzione del sistema operativo Aggiungi/Rimuovi Registri. Per recuperare le informazioni, bisogna essere connessi al PC target. Se necessario, il Controllo può scegliere di chiudere un'applicazione selezionata dall'elenco.

Nome 🔻	Stato
Adobe Reader My Computer Welcome to the home of NetSupp	In esecuzione In esecuzione In esecuzione

# Scheda Processi

Fornisce un elenco dei processi attualmente in esecuzione sul PC target. Per recuperare le informazioni, bisogna essere connessi al PC target. Se necessario, il Controllo può scegliere di chiudere un processo selezionato dall'elenco.

Hardware	Software	O Hot Fixes	Applicazioni	Processi	Servizi	
Nome		🔻 Ut	ilizzo Me			
AcroRd32.	exe		13,320 K			
AcroRd32.	exe		36,720 K			
AdobeARM	l.exe		8,936 K			
alg.exe			3,388 K			
client32.ex	(e		11,176 K			
cmd.exe			2,348 K			
csrss.exe			3,968 K			
ctfmon.exe	2		3,116 K			
explorer.ex	ĸe		21,068 K			
iexplore.ex	ce		14,580 K			
iexplore.ex	ce		55,748 K			
lsass.exe			6,228 K			
msmsgs.ex	ke		1,848 K			
remcmdstu	b.exe		1,128 K			
services.ex	e		4,224 K			
smss.exe			372 K			
spoolsv.ex	e		4,536 K			
sqlservr.ex	e		8,436 K			
svchost.ex	e		3,360 K			

#### Scheda Servizi (solo Windows)

Questa scheda fornisce un elenco di tutti i servizi attualmente in esecuzione sul PC target. Questa scheda non appare quando non si è connessi al Cliente. Il Controllo può arrestare ed avviare i servizi in base alla necessità.

Hardware	Software	Hot Fixe	s Applicazioni	Processi	<ul> <li>Servizi</li> </ul>	
Nome		- I	Descrizione			Stato
Alerter Applicat Applicat Automat Backgroo Client32 ClipBool COM+ E COM+ S Comput Cryptog DCOM S DHCP Cl Distribui Distribui DNS Clie Error Re Event Lo	ion Layer G ion Manage tic Updates und Intellige vent System ystem Appli er Browser raphic Servi erver Proces ient ted Link Tra ted Transac ent porting Servi g	N atewayP ment P E ent Tr T S ication M ces P ss Lau P M cking M tion C C kicking M	otifies selected rovides support rovides softwar nables the dow ransfers data b nables ClipBool upports System lanages the cor laintains an upp rovides three m rovides three m rovides launch lanages networ laintains links b oordinates tran esolves and cac llows error rep nables event lo	users and t for 3rd pa e installation nload and i etween clie c Viewer to Event Noti ofiguration dated list o functionalit k configura between NT usactions th ches Domai orting for s g messages	computers of a rty protocol plu on services such nstallation of W nts and servers store information fication Service and tracking of f computers on t services: Catal ty for DCOM ser tition by register FS files within a tat span multipl n Name System ervices and app s issued by Wind	d Arrestato g In esecu in Arrestato in In esecu in esecu on Arrestato (S In esecu c Arrestato th In esecu og In esecu in In esecu in In esecu e r Arrestato ( In esecu e r Arrestato ( In esecu do In esecu

# Capire gli Indirizzi IP

L'indirizzo IP è composto di 4 byte, ciascuno dei quali è a sua volta composto di otto bit che possono avere il valore di 1 o 0. Questo consente di avere indirizzi IP da 0.0.0.0 a 255.255.255.255.

Ogni indirizzo IP è suddiviso in due sezioni: la sezione della rete, che identifica su quale rete si trova la periferica, e la sezione locale o host, che identifica la specifica periferica.

La subnet mask definisce la posizione di questa divisione tra la sezione della rete e la sezione host dell'indirizzo, associata con l'indirizzo. Anche la subnet mask è un numero da quattro byte. Ogni bit della subnet mask impostato a 1 significa che il bit corrispondente nell'indirizzo IP fa parte della sezione della rete.

Se, ad esempio, l'indirizzo IP è 10.10.2.21 e la subnet mask è 255 255 255 0 Indirizzo IP 10 10 2 21 Subnet Mask 255 255 255 0 Indirizzo IP in 00001010 00001010 00000010 00010101 Binario 11111111 Subnet Mask in 11111111 11111111 00000000 Binario Sezione Rete 00001010 00001010 00000010 00000000 dell'Indirizzo IP

Sezione Host 00000000 00000000 00000000 00010101 dell'Indirizzo IP Sezione Rete 2 10 10 0 dell'Indirizzo IP Sezione Host 0 0 21 0 dell'Indirizzo IP

Pertanto, quando inviamo un pacchetto IP a 10.10.2.21, stiamo inviando un pacchetto alla periferica 21 sulla rete 10.10.2.0

Nell'esempio sopraindicato, la rete 10.10.2.0 può avere 256 indirizzi host: da 0 a 255. Tuttavia, su ogni rete IP, due di questi indirizzi host (il primo e l'ultimo) sono riservati. L'indirizzo host riservato che ha tutti i bit impostati a 0 è l'Indirizzo di Rete, mentre quello che ha tutti i bit impostati a 1 è l'indirizzo broadcast.

Nella nostra rete di esempio di 10.10.2.0

10.10.2.0 è l'indirizzo di rete 10.10.2.255 è l'indirizzo broadcast. Quando un pacchetto IP viene inviato all'indirizzo broadcast di una rete, esso viene ricevuto da ogni periferica connessa alla rete IP.

Questo è l'indirizzo broadcast di rete IP che viene utilizzato quando si configura il Controllo NetSupport Manager in modo che esplori una subnet IP diversa dalla sua.

# Utilizzare Istruzioni della Riga di Comando

Il programma NetSupport Control PCICTLUI.EXE può essere invocato dalla riga di comando. Una gamma di parametri vi permette di creare collegamenti a molte attività usate comunemente.

Usando questi parametri, è possibile, ad esempio, impostare una connessione a specifici Client e poi creare un'icona del desktop per eseguire automaticamente i comandi qualora richiesto.

# Opzioni della Riga di Comando NetSupport

Sulla riga di comando fare girare 'PCICTLUI.exe' dalla cartella NetSupport, seguito dai parametri appropriati:

**/C** Connette ad un Client specifico per nome od indirizzo.

### Sintassi

Se la connessione è tramite indirizzo IP: PCICTLUI /C">NN.NN.NN.NN" (dove "NN.NN.NN.NN" = l'Indirizzo IP) Se la connessione è tramite nome: PCICTLUI /CNNNNNN (dove NNNNNN = nome del cliente)

**/V** Usato assieme a /C, apre la Finestra di Visualizzazione del Client connesso nella modalità Condividere.

# Sintassi

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /V

**/VC** Apre una Finestra di Visualizzazione al Client connesso nella modalità Controllare.

# Sintassi

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN.' /VC

**/VW** Apre una Finestra di Visualizzazione al Client connesso nella modalità Osservare.

# Sintassi

PCICTLUI.EXE /C" > NN.NN.NN.NN" /VW

**/VS** Apre una Finestra di Visualizzazione al Client connesso nella modalità Condividere.

# Sintassi

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS

/E Usato assieme alle opzioni /V, apre la Finestra di Visualizzazione senza caricare il Control. Quando la Finestra di Visualizzazione viene chiusa, la sessione di controllo remoto termina.

### Sintassi

PCICTLUI.EXE /C" > NN.NN.NN.NN" /V /E PCICTLUI.EXE /C" > NN.NN.NN.NN" /VC /E PCICTLUI.EXE /C" > NN.NN.NN.NN" /VC /E PCICTLUI.EXE /C" > NN.NN.NN.NN" /VS /E

/G Per connettersi ad un gruppo definito di Client all'avvio.

#### Sintassi

PCICTLUI.EXE /GNNNNN (dove "NNNNN" = il nome del Gruppo)

**/U** Permette di specificare il protocollo da usare. Usare TC per TCP/IP.

#### Sintassi

PCICTLUI.EXE /Unb1 (dove nb1 = stack netbios 1)

**/R** Per visualizzare un file di replay NetSupport.

#### Sintassi

PCICTLUI.EXE /RNNNN.rpf (dove "NNNNN.rpf" = il nome del file)

**/A** Apre una sessione di Conversazione con il Client selezionato.

#### Sintassi

PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN./A

/I Recupera un Inventario dell'Hardware/del Software dal computer Client scelto.

#### Sintassi

PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN. /I

# Commenti del Lettore

Se avete dei commenti relativi al design, all'installazione, alla configurazione o al funzionamento di NetSupport, vi preghiamo di farcelo sapere.

# Regno Unito & Internazionali

www.netsupportsoftware.com

Assistenza Tecnica: *support@netsupportsoftware.com* Vendite (Regno Unito & Irlanda): *sales@netsupportsoftware.co.uk* Vendite (Internazionali): *sales@netsupportsoftware.com* 

### Nord America

<u>www.netsupport-inc.com</u> 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

<u>www.pci-software.de</u> Assistenza Tecnica: *support@netsupportsoftware.com* Vendite: *sales@pci-software.de* 

# Giappone

<u>www.netsupportjapan.com</u> Assistenza Tecnica: *support@netsupportsoftware.com* Vendite: *sales@netsupportjapan.com*