



NetSupport Notify

Handbok - Version 5.10

COPYRIGHT (C) för handbok 2021 NetSupport Ltd. Alla rättigheter förbehållna.

Informationen i det här dokumentet kan ändras utan föregående meddelande. NetSupport Ltd. förbehåller sig rätten att revidera detta dokument och vid behov göra ändringar i dess innehåll utan att behöva meddela någon eller några personer om dessa ändringar.

Programvaran som beskrivs i detta dokument tillhandahålls inom ramen för ett licensavtal och skyddas av internationell upphovsrättslagstiftning. Du får endast kopiera programvaran i syfte att göra en säkerhetskopia av den och endast använda den i enlighet med beskrivningen i licensavtalet.

Eventuella underförstådda garantier, inklusive eventuella garantier beträffande säljbarhet eller lämplighet för ett visst syfte, begränsas till villkoren i de uttryckta garantierna.

COPYRIGHT (C) för program 1991 - 2021 NetSupport Ltd. Alla rättigheter förbehållna.

Varumärken

NetSupport är ett registrerat varumärke som tillhör NetSupport Ltd.

Windows, Windows 2003/2008/Vista, Windows 7, Windows 8/8.1 och Windows 10 är varumärken som tillhör Microsoft Corporation.

Övriga produkter, varumärken eller registrerade varumärken är egendom som tillhör respektive ägare.

NetSupport-licens

Läs igenom det här avtalet innan du använder ditt exemplar av programvaran från NetSupport. Detta är ett rättsligt bindande avtal mellan dig och NetSupport Limited. Genom att ladda ned, aktivera eller använda programvaran förbinder du dig att följa villkoren i detta licensavtal.

GILTIGHETSTID: Avtalet löper tills vidare och kan sägas upp enligt uppsägningsklausulen nedan.

BEVILJANDE AV LICENS: Under förutsättning att tillämpliga licensavgifter betalas och att du följer villkoren i det här avtalet så beviljar NetSupport Ltd dig härmed en icke-exklusiv och icke överförbar rätt att använda ett exemplar av den angivna versionen av den programvara som du har införskaffat.

ANVÄNDNING: Programvaran licensieras enligt de villkor för volymanvändning som anges på tillämplig orderbekräftelse, produktfaktura, licensintyg eller produktförpackning. Du får göra, installera och använda så många ytterligare kopior av programvaran på det antal enheter som anges i villkoren. Du måste ha en lämplig mekanism i ordning för att säkerställa att antalet enheter som programvaran har installerats på inte överstiger det antal licenser som du har erhållit.

SERVERANVÄNDNING: Du får använda programvaran på en enhet eller en server i en fleranvändar- eller nätverksmiljö ("serveranvändning") i den utsträckning som anges på den aktuella orderbekräftelsen, produktfakturan, produktförpackningen eller licensintyget. En separat licens behövs för varje enhet eller "plats" som när som helst kan ansluta till programvaran, oavsett om sådana licensierade enheter eller platser är anslutna till programvaran samtidigt eller använder programvaran vid specifika tidpunkter. Om du använder programvara eller maskinvara som minskar antalet enheter eller plaster som ansluter till och använder programvaran direkt eller samtidigt (t.ex. programvara eller maskinvara för "multiplexering" eller "poolning") minskar inte antalet licenser som krävs. Mer specifikt måste du ha det antal licenser som skulle motsvara antalet enskilda ingångar på multiplexerings- eller poolningsprogramvarans eller -hårdvarans "framsida"). Om antalet enheter eller platser som kan ansluta till programvaran kan överstiga det antal licenser som du har erhållit så måste du ha en lämplig mekanism i ordning för att säkerställa att din användning av programvaran inte överskrider de användningsbegränsningar som har angetts för den licens som du har erhållit.

COPYRIGHT. Detta program skyddas av internationella lagar om upphovsrätt. Du får endast kopiera det när syftet är att göra en säkerhetskopia. Programvaran licensieras till dig och säljs inte.

BEGRÄNSNINGAR: Varken du eller någon återförsäljare får hyra ut, leasa ut eller sälja licensierade exemplar [då detta har tillåtits] eller på annat sätt överföra användningsrätten för denna programvara till någon annan person, med undantag för att du får sälja eller ge bort ditt originalexemplar, under förutsättning att du inte behåller några kopior. Programvaran får inte modifieras, dekompileras eller

bakåtkompileras med undantag för om NetSupport Ltd. på förhand skriftligen godkännt detta.

BEGRÄNSAD GARANTI: NetSupport Ltd. garanterar att programvaran i allt väsentligt kommer att prestera i överensstämmelse med den medföljande dokumentationen under en period om nittio (90) dagar från inköpsdatumet. NetSupports hela ansvarsskyldighet, och din enda gottgörelse, skall bestå av antingen a) en ersättningsprodukt för den defekta programvaran, eller b) återbetalning av det pris som har betalats. NetSupport avgör vilken gottgörelse som kommer i fråga och du måste visa upp ett inköpsbevis från en godkänd källa.

Eventuella underförstådda garantier, inklusive eventuella garantier beträffande lämplighet för ett visst syfte, begränsas till villkoren i de uttryckta garantierna. NetSupport Ltd. kan under inga omständigheter hållas ansvariga för någon typ av vinstbortfall, data- eller informationsförlust, särskilda, tillfälliga, indirekta eller liknande skador som uppstår till följd av brott mot dessa garantier eller användning av programvaran även då användaren har informerats om riskerna för sådana skador. Vissa länder tillåter inte begränsningen eller exkluderingen av tillfälliga eller indirekta skador, så ovan nämnda begränsning eller exkludering kanske inte gäller dig. Denna garanti påverkar inte dina lagstadgade rättigheter och du kan även ha andra rättigheter som varierar från land till land. NetSupports maximala ansvarsskyldighet överstiger inte under några omständigheter det pris som har betalats av slutanvändaren/licenstagaren.

UPPSÄGNING: Du kan säga upp denna licens och detta avtal när som helst genom att förstöra programmet och dess dokumentation, tillsammans med eventuella kopior i alla typer av format.

NetSupport Ltd. kan omedelbart säga upp denna licens skriftligen om du begår ett allvarligt brott mot något av licensens villkor, och om brottet kan gottgöras men så inte sker inom 30 dagar efter mottagandet av en skriftlig begäran från NetSupport Ltd. om att gottgöra brottet, och om det i denna begäran ingår en varning om NetSupports avsikt att säga upp avtalet. Vid uppsägningen skall du förstöra eller återlämna originalet och alla kopior av programvaran till NetSupport Ltd och skriftligen bekräfta till NetSupport Ltd att detta har gjorts.

SUPPORT: Om du får problem under installationen av programvaran skall du i första hand vända dig till din leverantör. Du kan köpa support- och underhållstjänster separate som även omfattar tillgång till förbättringar och uppgraderingar.

TILLÄMPLIG LAGSTIFTNING: Detta avtal skall regleras av engelsk lag.

Innehållsförteckning

Välkommen till NetSupport Notify	7
Översikt.....	8
Produktegenskaper	11
Systemkrav.....	14
Starta installationen	15
Anpassad installation.....	16
Installation av konfigurationsdata	17
NetSupport-licensiering.....	19
Tilldela agenter till en avdelning.....	20
Installera en NetSupport Notify Agent i Mac-system	21
Installera en NetSupport Notify Agent i Linux-system	22
NetSupport Notify-mobilkonsol för Android/iOS.....	23
Verktyg för sökning och installation	24
Installationsalternativ	26
Konfigurera en meddelandeserver	28
Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Allmänna egenskaper.....	29
Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Nycklar	31
Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Operatörer	32
Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Databas	34
Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Licenser	35
Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Säkerhet	36
Använda meddelandeservern	37
Meddelandeserverstatus	38
Konfigurera IP-intervall	40
Aviseringskonsolens fönster	41
Använda NetSupport-meddelandekonsolen.....	44
Läget Anpassa	47

Schemalägga meddelanden	50
Skicka aviseringar	53
Läget Schemalägg.....	56
Meddelandehistorik	58
Skicka ett nödfallsmeddelande.....	61
Skicka meddelanden via en webbläsare	62
Skicka och ta emot aviseringar på distans.....	63
Konfigurera en agent	64
Integration med Active Directory	66
Kontaktinformation för NetSupport.....	67

Välkommen till NetSupport Notify

NetSupport Notify är en högkonsekvent, fokuserad och skalbar lösning som gör det möjligt för en organisation att leverera interna enkelriktade meddelanden som garanterat får uppmärksamhet (även på låsta datorer).

Från en skrivbordsdator, bärbar dator, surfplatta eller smarttelefon kan du skicka meddelanden som fångar uppmärksamheten (och som inte kan döljas, ignoreras eller sparas till senare) till valda användare/system, specifika avdelningar eller samtliga anslutna användare. På bara några sekunder kan meddelanden med olika prioritet, specialutformning, hörbarhet och leveransalternativ spridas till hela organisationen – alla med ett exakt register i realtid över mottagning och bekräftelse.

Till skillnad från vanliga LAN-baserade meddelandelösningar tillhandahåller NetSupport Notify en eller flera särskilda meddelandegatewayer som gör att meddelanden sömlöst kan levereras till flera nätverkssegment eller spridda platser – utan nätverksmodifikationer eller växelkonfigurering. Ett sant massmeddelandesystem.

Översikt

Utbildningsanstalter

Skolor inser snabbt fördelarna med att använda massmeddelandelösningar som NetSupport Notify för att öka skolkommunikationen och stödja deras nöd- och låstförfaranden.

Med hjälp av NetSupport Notify kan skolor kommunicera effektivt med personal och elever med enkelriktade varningar och meddelanden - skicka dem till stationära användare och stora informationspaneler i hallar och foajéer. Varningar tar automatiskt skärmfokus, vilket innebär att de inte kan döljas, ignoreras eller sparas för senare (även på låsta skärmar). Meddelandena kan till och med riktas mot att välja grupper och schemaläggas för maximal effekt.

Dessutom registreras de skickade meddelandena centralt. Både tiden när meddelandet skickades och när det bekräftades av användaren registreras. På bara några sekunder kan du visa alla skickade meddelanden, filtrera ut de som är intressanta, granska en fullständig lista över mottagare samt exportera en sammanfattning för framtida analys om det behövs.

Du kan anpassa utseendet på varningarna genom att lägga till logotypen och färgerna som skolan eller utbildningsanstalten använder så att både personalen och studenterna omedelbart känner igen dem.

Rutinmässiga varningar kan även schemaläggas på förhand så att de skickas vid en bestämd tidpunkt i framtiden eller regelbundet vid återkommande tillfällen. Den här funktionen är perfekt för händelser som gäller hela utbildningsanstalten, t.ex. brandövningar eller rutinmässig nedtid för IT-systemet.

NetSupport Notify används även alltmer som ett verktyg för utgående meddelanden från klassrummet som gör det möjligt för en lärare att omgående skicka ett meddelande direkt till det tekniska supportteamet, förvaltningskontoret eller mer erfaren personal för att be om hjälp i klassrummet. På så vis kan personalen hittas på ett mycket snabbare och mer effektivt sätt än om någon letar upp dem personligen.

NetSupport Notify erbjuder en extra säkerhetsnivå inom en utbildningsanstalt eller ett universitetsområde i fråga om både viktiga säkerhetsvarningar och rutinmässig kommunikation till studenterna. Det behövs varken externa tjänster, återkommande leveranskostnader eller

någon regelbunden kontakthantering för att det här systemet ska fungera.

Företag

Massanmälningsteknik är avgörande för fall där all personal måste informeras samtidigt och utan dröjsmål.

Med NetSupport Notify kan du skicka rutinmeddelanden eller akuta varningar till obegränsade personaldatorer och digital skyltning över flera webbplatser och flera plattformar. Det förbättrar inte bara omedelbart din förmåga att kommunicera effektivt med personal i din organisation, utan garanterar också att alla tar emot och läser meddelandet omedelbart, eftersom varningen tar en central position på skärmen (även på låsta enheter).

NetSupport Notify garanterar att användaren uppmärksammar meddelandet genom att detta åtföljs av en ljudvarning och hamnar i fokus på användarens datorskärm. Tack vare meddelandegatewayen kan ett enda meddelande skickas till personal på många olika platser med en enda åtgärd - och alltid med heltäckande loggning av leverans/mottagande.

Föreställ dig att det har uppstått en nätverksrelaterad kris. Det kan t.ex. gälla en e-postserver som har stängts ner eller ett virus som sprids på nätverket. Tänk så många varningar du måste utfärda med e-post eller genom att personligen uppsöka användarna innan du ens får en chans att åtgärda situationen. Med NetSupport Notify blir det enkelt. Allt du behöver göra är att skicka ett meddelande till alla, kontrollera att meddelandena har bekräftats och sedan koncentrera dig på att lösa problemet.

Har du någonsin önskat att du hade en slags högtalaranläggning för nätverket? Platsadministratörer och säkerhetspersonal kan använda NetSupport Notify för att i nödsituationer skicka varningar och meddelanden till användarna på ett effektivt sätt. Utrymning vid nödsituationer, säkerhetsrisker och brandövningar är bara några exempel på olika situationer där ett meddelandesystem kan vara ett väsentligt tillägg till nätverksverktygen. Kom ihåg att du när som helst även kan schemalägga varningar som ska skickas varje dag, varje vecka eller varje månad.

Om NetSupport Notify används som ett företagsverktyg kan det anpassas för att överensstämja med ditt företags märkesprofil så att personalen

lätt kan känna igen alla varningar som skickas. Varningar kan skickas med fem olika statusnivåer, från systemvarning till meddelande i nödsituation.

Produktegenskaper

NetSupport Notify är enkelt att installera och använda, och erbjuder en effektiv, fokuserad och utbyggbar lösning för leverans av envägsvarningar och -aviseringar som garanterat får uppmärksamhet över LAN eller WAN.

Lösningen stöder flera plattformar vilket innebär att du kan skicka meddelanden (med olika prioritet, specialutformning, hörbarhet och leveransalternativ) från en Windows-dator eller Android-/Apple iOS-enhet till Windows-, Mac-, Chromebook- och Linux-datorer eller till obebakade storskärmar för offentlig information.

Huvudfunktioner för utskickning av meddelanden från en Windows-konsol:

Direktmeddelande över flera plattformar

- Skicka varningar (upp till 1000 tecken) direkt till alla Windows, Chrome, Mac och Linux skrivbord.
- Skicka meddelanden i helskärm till obebakade enheter som stora digitala offentliga informationsskärmar med lämplig tidsgräns.
- Du kan skicka aviseringar dynamiskt till målgrupper som specifika användare/enheter eller avdelningar, alla datorer eller särskilda IP-intervall.
- Specificera vilka avdelningar som operatörerna kan skicka aviseringar till.
- Skicka ett förhandskonfigurerat "nödfallsmeddelande" när det är bråttom genom att ange en funktionsknapps-kombination. Använd en kombination av tre snabbtangenter för att stoppa att nödmeddelanden skickas av misstag.
- Förhandsgranska meddelandet i realtid före leverans.
- Stöd för 10000 anslutna användardatorer.
- Inkludera klickbara länkar till webbplatser och nätverksresurser (UNC-sökvägar) i meddelandet.
- Stöd för Terminal Server-/Citrix-klienter.
- Stöd för IPv6-adresser.

Upptäckt och distribuera

Distribueringsverktyget, som startats från programgruppen NetSupport Notify, ger nätverksadministratörer möjlighet att installera och konfigurera NetSupport Notify på flera arbetsstationer utan att behöva besöka maskinerna individuellt.

Du har en vy över ditt nätverk, så att du kan välja de arbetsstationer du vill inkludera. Du kan sedan välja att distribuera NetSupport Notify Setup-paketet eller en konfigurationsfil och avinstallera NetSupport Notify på distans.

Anpassning

- Prioritera varje meddelande med klara och koncisa meddelandetyper – nyhet, varning, tekniskt, säkerhet, hälsa, viktigt, meddelande. Du kan också specialanpassa meddelandetyper (med egen text och egna teckensnitt, färger och ikoner) som passar för de typer av meddelanden som du vill skicka.
- Teckensnitt, textstorlek och teckenfärg för varje meddelande kan ändras för att passa din organisations varumärke och du kan även ta med organisationens logotyp.
- Välj hur stor aviseringen ska vara och var den visas på mottagarens skärm, och bestäm därmed hur stor effekt den ska få.
- Inkludera egna ljudvarningar och stödljud i varje avisering.
- Flexibla leveransalternativ – visa i XX sekunder, kräv bekräftelse från användare, stäng automatiskt efter XX sekunder osv.
- Möjlighet att skicka varningar till en eller flera meddelandegatewayer samtidigt.
- Tillgängligt på en rad olika språk.

Schemalägg varningar på förhand

- Schemalägg rutinemässiga varningar som ska skickas vid bestämda tidpunkter: varje timme, vecka, dag eller till och med var xx:e minut.
- Visa och ändra schemalagda varningar.

Rapportering och spårning

- Central granskningslogg samt detaljerad rapportering av alla meddelanden som har skickats, tagits emot och bekräftats.
- Exportera leverans resultaten för en vald meddelande till en .csv-fil.

Integrering av säkerhet och Active Directory

- Unika säkerhetskoder – åtkomsten begränsas till enbart behöriga agenter och konsoler.
- Integrering med befintliga system med hjälp av den medföljande webbläsarbaserade meddelandemallen och COM-objekt.
- Distribuera agenter och skjut ut inställningar centralt genom konsolen med Active Directory.
- Kontroll över möjligheten att skicka varningar med hjälp av Active Directory (AD)-principen.
- Inget behov av routermodifieringar eller stöd för sändnings-UDP.

Webbgränssnitt

Förutom den installerade konsolen för skrivbordsaviseringar kan du också skicka varningar och aviseringar genom den medföljande webbkomponenten. Efter att den installerats centralt kan behöriga användare initiera aviseringar direkt i sina webbläsare.

NetSupport Notify har även ett gränssnitt för integrering med befintliga system.

Meddelandeserver

Meddelandeservern kan installeras på valfri Windowsserver/-dator och hanterar anslutningarna till alla skrivbordsagenter samt säkerställer omedelbar leverans av alla varningar.

Servern styr alla agent-/konsolanslutningar och autentiserar dessa gentemot unika användardefinierade konton och säkerhetsnycklar så att endast behörig åtkomst kan ske.

Det går att använda flera olika meddelandeservrar med NetSupport Notify. Om någon av dem är otillgänglig växlas agentanslutningarna automatiskt över till nästa tillgängliga server. Du kan använda hur många meddelandeservrar du vill – de ingår utan kostnad i den vanliga licensavgiften. Varningar kan skickas till en eller flera meddelandeservrar samtidigt.

Systemkrav

Meddelandeagent

Windows Vista och senare, Windows Server 2008 och senare.
Mac OS X 10.5.8 eller senare.
Linux (SuSE 12.1, Debian 6, Ubuntu 11.04 och Mint 11).
Chrome.

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

Meddelandeserver

Windows Server 2008 och senare.

Meddelandekonsol

Windows Vista och senare, Windows Server 2008 och senare.

Den mobila konsolen iOS NetSupport Notify fungerar på:

Enheter med iOS 9 eller över.

Den mobila konsolen Android NetSupport Notify fungerar på:

Enheter med Android 4.0 eller över.

Nätverkskrav

En aktiv TCP/IP-anslutning mellan ALLA NetSupport Notify-komponenter krävs för att det ska gå att skicka aviseringar.

Starta installationen

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

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

Installationen av NetSupport Notify startar och en välkomstkärm visas.

Klicka på Nästa för att fortsätta.

NetSupport Licensavtal

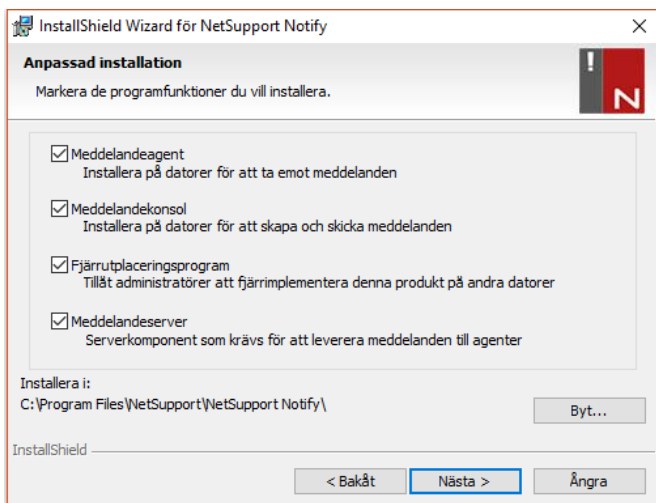
NetSupports licensavtal visas. Läs licensavtalet noga, markera Jag godkänner villkoren i avtalet och klicka på Nästa.

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

Klicka på Nästa för att fortsätta med installationen.

Anpassad installation

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



Meddelandeagent

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

Meddelandekonsol

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

Utplaceringsverktyg

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

Meddelandeserver (Gateway)

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

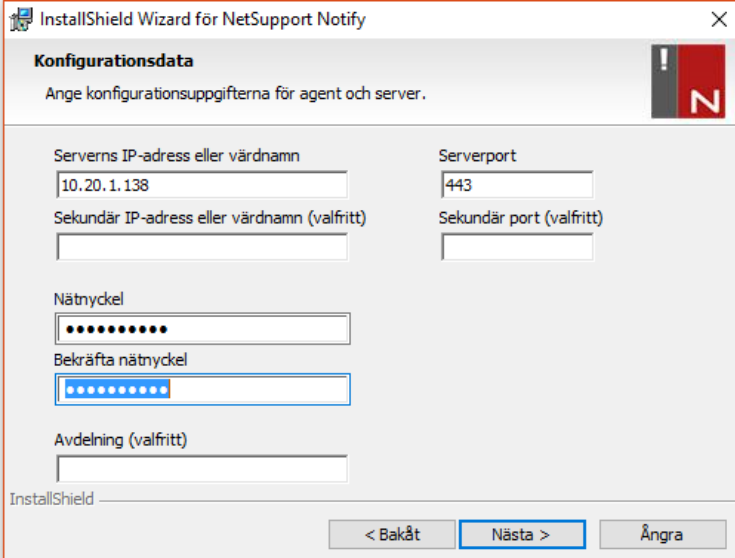
Installera till:

NetSupport installeras i mappen C:\Program\NetSupport\NetSupport Notify som standard. Klicka på Ändra om du vill installera programmet i en annan mapp.

Klicka på Nästa när du är redo att fortsätta.

Installation av konfigurationsdata

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



The screenshot shows the 'InstallShield Wizard för NetSupport Notify' window. The title bar includes a close button (X). The window has a header area with the title 'Konfigurationsdata' and a subtitle 'Ange konfigurationsuppgifterna för agent och server.' Below this, there are several input fields: 'Serverns IP-adress eller värddnamn' (containing '10.20.1.138'), 'Serverport' (containing '443'), 'Sekundär IP-adress eller värddnamn (valfritt)', 'Sekundär port (valfritt)', 'Nätnyckel' (with masked characters), 'Bekräfta nätnyckel' (with masked characters), and 'Avdelning (valfritt)'. At the bottom, there are three buttons: '< Bakåt', 'Nästa >' (highlighted with a blue border), and 'Ångra'. The 'InstallShield' logo is visible in the bottom left corner.

Serverns IP-adress eller värddnamn

Ange IP-adressen eller värddnamnet till meddelandeservern.

Obs: IPv6-adresser stöds.

Serverport

Meddelandeservern använder HTTP-port 443 som standard.

Sekundär IP-adress eller värddnamn (valfritt)

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

Ange IP-adressen till den sekundära meddelandeservern vid behov.

Sekundär port (valfritt)

Ange porten till den sekundära meddelandeservern vid behov.

Nätnyckel

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

Avdelning (valfritt)

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

Klicka på Nästa för att fortsätta.

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

NetSupport-licensiering

När du köper NetSupport Notify får du ett serienummer. Tillsammans med ditt företagsnamn och produktrelaterad information bildar detta nummer en unik programvarulicensnyckel som gör att du kan använda produkten.

Efter installationen behöver du skapa en licensnyckel med hjälp av NetSupports licenshanteringsprogram.

Om du vill starta NetSupports licenshanteringsprogram kör du PCILIC.EXE som finns i katalogen där du installerade NetSupport Notify.

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

När du har angett all information klickar du på Skapa-knappen för att skapa din licensnyckelfil. Om detta misslyckas ska du kontrollera uppgifterna och ange dem på nytt.

Obs: Du kan aktivera din licens manuellt med hjälp av Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver.

Tilldela agenter till en avdelning

Agenter kan tilldelas till en avdelning, vilket gör att meddelandekonsolens operator kan rikta varningar till särskilda avdelningar. En agent kan tilldelas till flera avdelningar. Det gör man genom att separera avdelningarna med kommatecken, t.ex: försäljning, marknadsföring, support.

Obs: Du kan specificera vilka avdelningar som operatörerna kan skicka aviseringar till i NetSupport anslutningsserver.

Agenter kan tilldelas till avdelningar i dialogrutan Installation av konfigurationsdata under installationsprocessen. Det kan också göras senare genom att man kör Agent Configurator som finns i programmappen NetSupport Notify: C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Notify\Agent Config.exe. Du kan också tilldela agenter till avdelningar genom att använda alternativet Konfiguration i NetSupports utplaceringsverktyg.

Obs: Om du använder Active Directory kan du konfigurera agenternas avdelningar utifrån den användare som är inloggad.

Installera en NetSupport Notify Agent i Mac-system

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

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

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

Konfigurera informationen som agenten använder för att ansluta till meddelandeservern.

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

Konfiguration

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

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

Loggfilen

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

/var/log/notifydaemon.log

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

Installera en NetSupport Notify Agent i Linux-system

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

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

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

Konfiguration

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

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

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

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

Loggfilen

Diagnosinformation och registerposter sparas i loggfilen. Detta finns på:

```
/var/log/notifydaemon.log
```

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

NetSupport Notify-mobilkonsol för Android/iOS

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

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

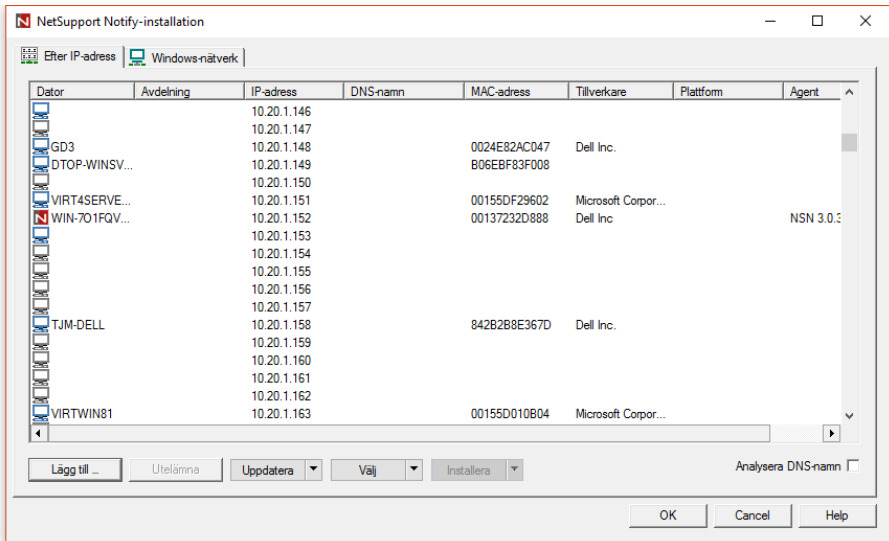
Huvudfunktioner för utskickning av meddelanden från en Android/Apple iOS-enhet:

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

Verktyg för sökning och installation

Med installationsverktyget som startas från programgruppen NetSupport Notify kan nätverksadministratörer installera och konfigurera NetSupport Notify på flera arbetsstationer utan att behöva befinna sig vid dessa datorer.

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



Sök efter datorer

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

Klicka på Lägg till.

Om du söker med hjälp av IP-adress anger du adressintervall eller väljer ett befintligt intervall om det finns. Om du använder Windows-nätverk ska du välja rätt nätverksgrupper.

Klicka på OK för att börja söka efter matchande datorer i nätverket.

Välj datorer

För att få hjälp med att hitta de datorer som ska omfattas av eller uteslutas från installationen kan du sortera listan genom att klicka på någon av kolumnrubrikerna. Du kan avgränsa listan ytterligare genom att själv ta bort de datorer som inte ska omfattas av installationen.

I maskinlistan finns även uppgift om befintliga Notify Agent-installationer samt om agenten har tilldelats till en avdelning. Det kan vara praktiskt om en Notify-konfigurationsfil (config.dat) placeras ut under installationen. Det kan hända att config.dat-filen fylls med information i förväg från en tidigare utplacering som inte längre är giltig, som t.ex. en avdelning.

I dialogrutan "Deploy Setup Options" kan du ändra config.dat-filens egenskaper före utplaceringen.

Klicka på Välj och välj önskad åtgärd i den nedrullningsbara listan. Klicka på Utelämnas om du vill ta bort markerade objekt.

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

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

Välj installationstyp

Installera

På så vis kan du placera ut NetSupport Notify-installationspaketet i vilka datorer du vill. Samtidigt som du placerar ut installationspaketet kan du även välja att inkludera en särskild konfigurationsfil.

Avinstallera

Gör det möjligt att fjärravinstallera NetSupport Notify från de valda datorerna.

Konfiguration

Installera en lagrad NetSupport Notify-konfiguration (config.dat-fil).

Obs: Du kan skapa och redigera de meddelandeserveruppgifter som agenten använder genom att köra "agentkonfiguratoren". Den sparas i programmappen NetSupport Notify i agentdatorer:
C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Notify\AgentConfig.exe.

Klicka på Start.

Installationsalternativ

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

The screenshot shows a dialog box titled "Installationsalternativ" with a close button (X) in the top right corner. The dialog is divided into several sections:

- Uppmana användaren innan installationen påbörjas:** Contains three radio button options: "Uppmana inte användaren" (selected), "Uppmana användaren att börja installationen", and "endast inloggade användare" (disabled).
- Installera om misslyckade installationer:** Contains a checkbox "Aktivera ominstallationer". Below it are two input fields: "Antal ominstallationer:" with the value "3" and "Tid mellan ominstallationer (minuter):" with the value "60".
- Konfigurationsfil:** Starts with the instruction "Ange var den konfigurationsfil som du vill installera finns". It includes a text field for "Konfigurationsfil:" containing "C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Notify\config.dat" and a "Välj ..." button. Below are three radio button options: "Behålla den befintliga avdelningen" (selected), "Använda avdelningen i konfigurationsfilen", and "Asidosätta avdelningen i konfigurationsfilen". There is also an empty text field labeled "Avdelning:".
- Andra alternativ:** Contains a checkbox "Avaktivera avinstallationsalternativet i Lägg till/ta bort program".

At the bottom of the dialog are three buttons: "Hjälp", "OK", and "Avbryt".

Uppmana användaren innan installationen påbörjas

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

Installera om misslyckade installationer

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

Konfigurationsfil (valfritt)

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

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

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

Behålla den befintliga avdelningen

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

Använda avdelningen i konfigurationsfilen

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

Åsidosätta avdelningen i konfigurationsfilen

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

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

Andra alternativ

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

Konfigurera en meddelandeserver

En "meddelandeserver" eller "NetSupport anslutningsserver (gateway)" är avsedd att köras på en dator som är åtkomlig från både konsol- och agentdatorerna. Den måste därför ha en fast eller statisk IP-adress. Meddelandeservern kan installeras som en fristående komponent på den dator som du vill använda, eller tillsammans med andra NetSupport Notify-komponenter.

När du installerar NetSupport Notify ska du välja komponenten Meddelandeserver på skärmen för anpassad installation. Dessutom behöver du ställa in egenskaperna för servern (gatewayen) i dialogrutan Installation av konfigurationsdata under installationen. Efter installationen kan du konfigurera egenskaperna i dialogrutan för konfiguration av NetSupport anslutningsserver, dialogrutan kan öppnas från att du högerklickar på **Anslutningsserver**-symbolen i meddelandefältet eller i NetSupport anslutningsserverkonsol filmeny. Dialogrutan kan även öppnas från meddelandeservern. Välj {Fil}{Konfigurera anslutningsserver} i rullgardinsmenyn. Alternativt kan du köra filen Pciwcfg.exe i NetSupport-programmappen.

Meddelandeservern konfigureras med IP-adressen för anslutningsserverdatorn och en säkerhetsnyckel. Samma information måste ha ställts in i både konsol- och agentdatorn, så att anslutningarna mellan de olika komponenterna kan bekräftas.

Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Allmänna egenskaper

I den här dialogrutan kan du konfigurera NetSupport anslutningsserver (gateway)/ meddelandeserver.

NetSupport Konfigurationsverktyg för anslutningsserver

Allmänt Nycklar Användare Databas Licenser Säkerhet

Avlyssnar port och gränssnitt

Avlyssna alla IP-gränssnitt

Port(ar):
(t.ex. 443C, 3085C, 4000 etc.)

Avlyssna specificerade IP-gränssnitt

IP-adress	Port
-----------	------

Lägg till...
Radera
Redigera...

Porthanteringspaketintervall

CMPI (sek):

Händelselogfiler

Plats:

Max. filstorlek (KB): Bläddra...

OK Cancel Apply Help

Avlyssningsport och gränssnitt

Lyssna på alla IP-gränssnitt

Som standard använder den installerade anslutningsserverkomponenten de lokala IP-adresserna och kommunicerar genom port 443.

Lyssna på alla IP-gränssnitt

Om det finns flera nätverkskort installerade på anslutningsserverdatorm kan du lägga till de specifika IP-adresser som ska användas. Klicka på Lägg till och ange önskad adress.

Comms. Management Packet Interval

CMPI (sek:)

När klientens arbetsstation konfigureras för anslutningsserveranslutningar, bekräftar den sin tillgänglighet genom att regelbundet anropa anslutningsservern. Som standard skickas ett nätverkspaket var 60:e sekund, men du kan vid behov ändra detta.

Händelseloggfiler

Anslutningsserverns aktivitet under en aktiv session registreras i en textfil, som standard GW001.LOG. Detta kan vara användbart om du vill kontrollera vilka agenter och konsoler som har anslutits sig genom anslutningsservern.

Plats:

Som standard sparas loggfilen i \\Program\Delade filer\NSL\Connectivity Server\GW001.log. Välj Bläddra om du vill ange en alternativ sökväg.

Maximum filstorlek (KB):

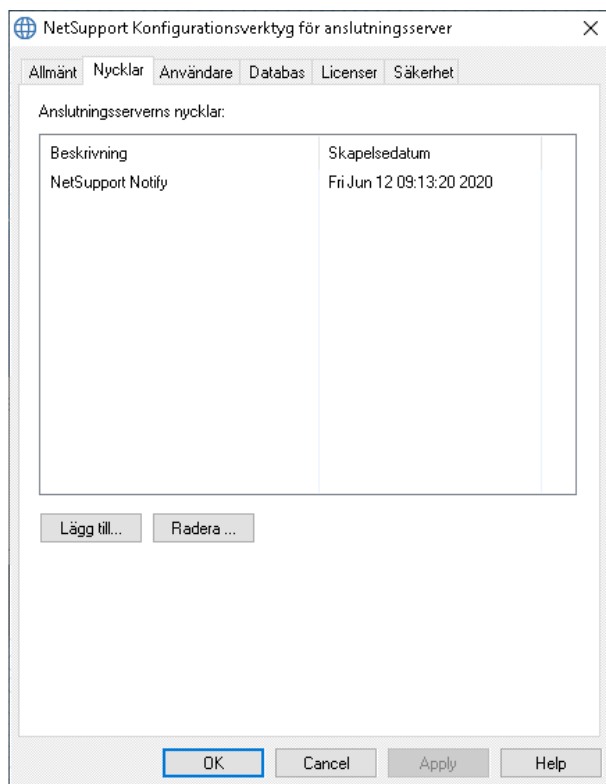
Loggfilen kan bli mycket stor efter en tid, men du kan hantera detta genom att ange en maximal filstorlek. När denna gräns nås, överskrivs den existerande informationen i filen av ny data.

Obs: Du måste starta om Gateway32-tjänsten så att ändringarna av loggfilens inställningar kan verkställas..

Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Nycklar

Åtkomsten till en NetSupport anslutningsserver/meddelandeserver skyddas med hjälp av en säkerhetsnyckel.

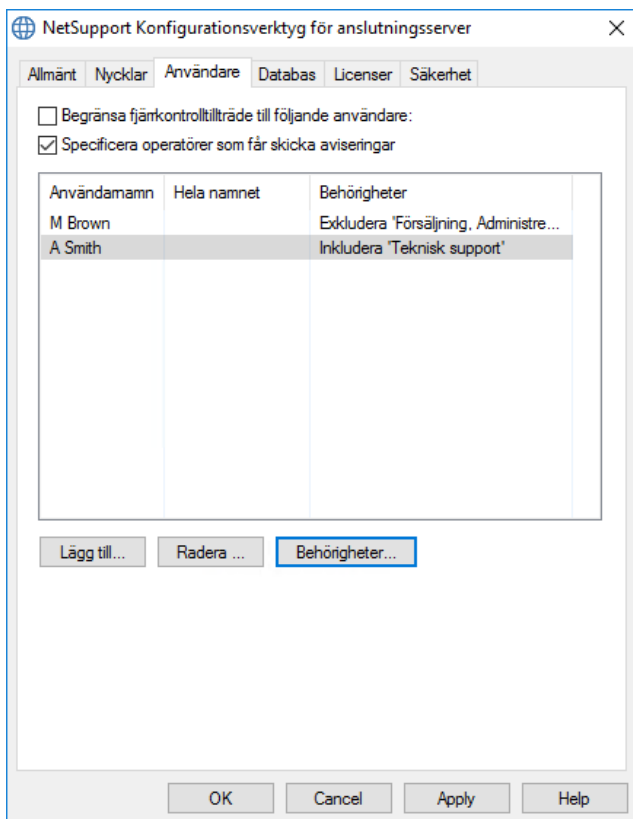
Anslutningsservern godkänner endast anslutningar från en agent eller konsol om en "anslutningsservernyckel" anges och om denna nätnyckel även finns i konsolen och agenten. Anslutningsservern kan stödja flera nycklar och minst en nyckel måste anges.



Ange nyckel genom att välja Lägg till. Nyckeln måste bestå av minst 8 tecken.

Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Operatörer

Åtkomst till meddelandekonsolen kan begränsas till vissa användare. Du kan ange vilka operatörer som ska få behörighet att skicka meddelanden. De måste logga in med användarnamn och lösenord för att få tillgång till konsolen. Du kan även ställa in vilka avdelningar som operatörerna ska kunna skicka aviseringar till.



Välj **Specificera operatörer som får skicka aviseringar** och klicka på **Lägg till** för att specificera en ny operatör.

Klicka på **Behörigheter** för att ställa in vilka avdelningar som operatörerna kan skicka aviseringar till.

Behörigheter

Ställ in behörigheter för operatören M Brown

Behörigheter

Lägg till operatörer

Aviseringsåtkomst

Exkludera avdelningar

Försäljning, Administrering

Inkludera avdelningar

Avgränsa flera avdelningar med kommatecken (dvs. AVD1,AVD2)
Listan Exkludera utvärderas först

OK Avbryt

Exkludera avdelningar

Operatörerna kommer inte att kunna skicka aviseringar till de avdelningar som listas här. Alla andra avdelningar kommer att vara tillgängliga.

Inkludera avdelningar

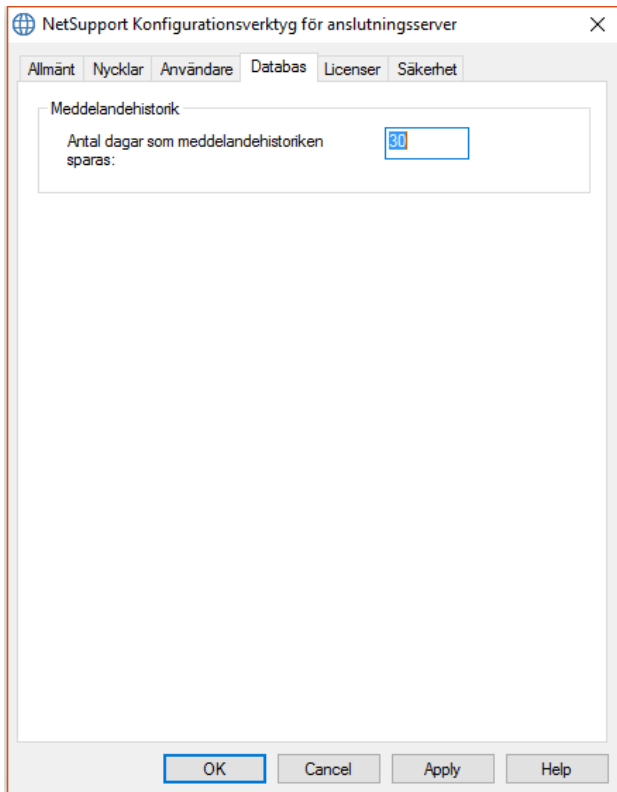
Operatörerna kommer bara att kunna skicka aviseringar till dessa avdelningar.

Skriv in önskade avdelningar. Avgränsa flera avdelningar med kommatecken. Du kan ange information i båda listorna. Om du till exempel anger Support under **Exkludera avdelningar** och Administration i **Inkludera avdelningar** kommer det bara att gå att skicka meddelanden till agenter som *inte tillhör* supportavdelningen men som *tillhör* administrationsavdelningen.

Obs: Listan Exkludera utvärderas först.

Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Databas

NetSupport Notify registrerar automatiskt alla meddelanden som skickas i dialogrutan Historik. För att hålla antalet meddelanden på en hanterbar nivå kan du specificera antalet dagar som meddelandena ska sparas innan de tas bort. Standardinställningen är 30 dagar.

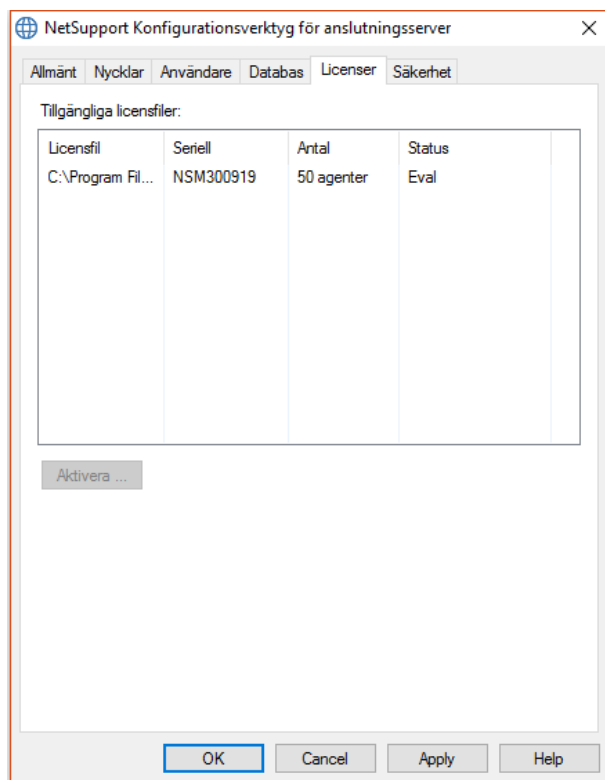


Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Licenser

Här visas alla licenser som sparas i Notify-katalogen. Om du inte har en Internetanslutning kan du aktivera din NetSupport Notify-licens här manuellt.

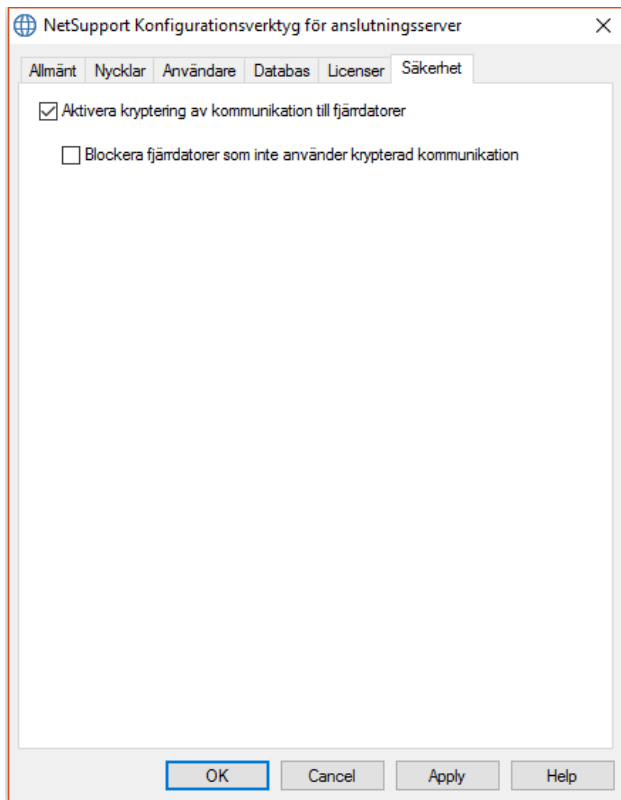
En aktiveringskod krävs. Kontakta NetSupport eller din återförsäljare för detta. Klicka på **Aktivera** och ange koden. Du måste sedan starta om NetSupport anslutningsserver.

Obs: Om det finns en Internetanslutning tillgänglig, kommer licensen att aktiveras automatiskt och servern behöver inte startas om.



Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver – Fliken Säkerhet

NetSupport anslutningsserver ger stöd för en högre krypteringsnivå som används vid initiering av kommunikation från fjärranslutna datorer.



Aktivera krypterad kommunikation till fjärranslutna datorer

När funktionerna aktiverats kommer all kommunikation i anslutningsprocessen att krypteras.

Blockera alla fjärranslutna datorer som inte använder krypterad kommunikation

Tidigare versioner av programmen för konsollstationer respektive Agentdatorer stöder inte den högre krypteringsnivån. Om det här alternativet väljs kommer anslutningar från fjärranslutna datorer att blockeras om datorerna ifråga kör versioner av konsol- eller Agentprogram där sådant stöd saknas.



Använda meddelandeservern

”Meddelandeservern” eller ” NetSupport anslutningsserver (gatewayen)” i NetSupport Notify är till för att sköta anslutningarna till alla datoragenter och se till så att alla meddelanden levereras omedelbart.

Agentdatorer ansluter till den primära meddelandeservern vid uppstart och registrerar sin tillgänglighet och aktuella IP-adress på servern. När konsolen skickar ett meddelande levereras det till alla anslutna agenter.

Om agentdatorns primära meddelandeserver inte är tillgänglig och en sekundär meddelandeserver har installerats och agenten har konfigurerats till att använda den, kommer agenterna att ansluta till denna extraserver. När den primära servern åter blir tillgänglig kommer agenten att återgå till att använda denna.

Obs:

- Om servern av någon anledning blir otillgänglig kan du uppdatera serverlistan i fönstret Meddelandeserver. Välj ikonen  längst upp till höger i konsolen och klicka på  **Uppdatera**.
 - Om meddelandeservern inte är tillgänglig kommer schemalagda meddelanden och meddelandehistorik att förloras till dess att servern är aktiv igen. Om flera servrar har skapats kommer data fortfarande att synas för tillgängliga servrar.
 - För att se till att meddelanden aldrig försvinner måste du göra en säkerhetskopia av Gateway.db-filen som finns i programmappen i NetSupport Notify.
-


Grundkraven för användning av en meddelandeserver är:


- Den måste installeras på en dator som är åtkomlig för alla konsol- och agentdatorer.
- Den måste ha en statisk IP-adress.
- Meddelandeservern, konsoldatorn och agentdatorn måste ha en matchande säkerhetsnyckel för meddelandeservern konfigurerad.

Meddelandeserverstatus

NetSupport Notify gör det möjligt för dig att skapa mer än en meddelandeserver, antingen för att hantera vissa delar av nätverket eller som en extra säkerhet om den primära servern inte är tillgänglig.


I fönstret Meddelandeservrar visas en lista över meddelandeservrar och deras nuvarande status. Härifrån kan du lägga till, redigera, radera, logga in på och uppdatera meddelandeservrar.

1. Välj ikonen  längst upp till höger i konsolen.
2. Meddelandeservrarna visas i en lista där du kan se detaljerad information om var och en, dess nuvarande status och vilken operatör som för närvarande är ansluten. Ditt serienummer för NetSupport Notify visas också här.

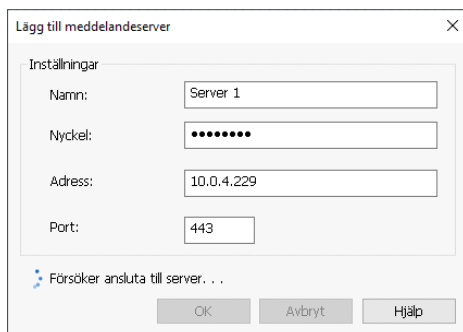
Obs: Panelen kan visas som ett flytande fönster. Klicka på  och välj **Flytande**.



Server	Adress	Serienummer	Max. användare	Nuvarande anv...	Status	Operatör
NetSupport Notify	10.0.4.42.443	NSM300621	50	1	Klar	A Smith

3. Om du vill lägga till en ny meddelandeserver klickar du på  **Lägg till**.

Så visas dialogrutan Lägg till meddelandeserver.



Lägg till meddelandeserver

Inställningar

Namn:

Nyckel:

Adress:

Port:

Försöker ansluta till server...

OK Avbryt Hjälp

Namn

Skriv in ett lämpligt namn på meddelandeservern.

Nyckel





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

Adress

Ange IP-adressen till meddelandeservern.

Port

Meddelandeservern använder HTTP-port 443 som standard.


- Om du vill radera en meddelandeserver väljer du den och klickar på  **Ta bort.**
- Om du vill redigera informationen för en meddelandeserver väljer du den och klickar på  **Redigera.**
- Om du vill ansluta till en meddelandeserver som kräver operatörsprivilegier kan du logga in på den genom att klicka på  **Logga in.**
- Uppdatera serverlistan genom att klicka på  **Uppdatera.**

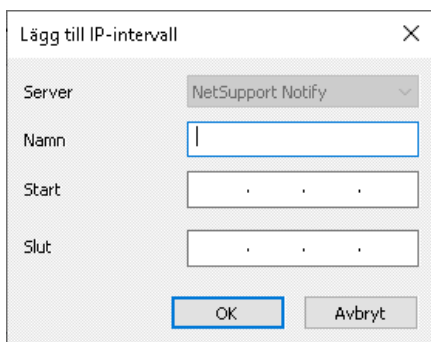
Obs: Nuvarande meddelandeserver visas i statusfältet. Använd nedåtpilen för att byta server.

Konfigurera IP-intervall

I NetSupport Notify kan du skicka aviseringar till grupper av agenter baserat på deras IP-adresser. Du kan skapa flera IP-intervall och tillämpa dem på olika meddelandeservrar.

Lägga till ett IP-intervall

1. Klicka på nedåtpilen intill ikonen för NetSupport Notify  längst upp till vänster i konsolen och välj **Ställ in IP-intervall**.
2. Fönstret IP-intervall visas. Eventuella befintliga IP-intervallgrupper visas i en lista, och du kan lägga till, redigera och radera dem här.
3. Klicka på **Lägg till**.



Lägg till IP-intervall

Server: NetSupport Notify

Namn:

Start:

Slut:

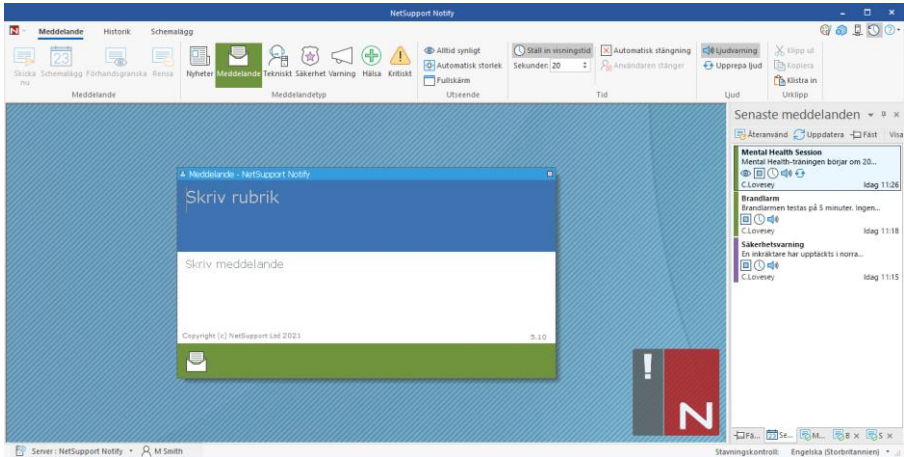
OK Avbryt

4. I rullgardinsmenyn Server väljer du den meddelandeserver som du vill tillämpa IP-intervallet på.
5. Ange ett namn och IP-intervallets start- och slutvärde.
6. Klicka på **OK**.

Aviseringskonsolens fönster

Aviseringskonsolen är det huvudsakliga gränssnittet där du skapar, anpassar, skickar och spårar dina aviseringsmeddelanden.

Starta NetSupport-meddelandekonsolen genom att välja {Start} {Program} {NetSupport Notify} {Meddelandekonsol}. När du öppnar konsolen visas ett tomt meddelande.



Genom att klicka på nedåtpilen intill ikonen för NetSupport Notify längst upp till vänster i konsolen kan du välja att byta till läget Anpassa, ställa in IP-intervall och avsluta konsolen.

Det finns en rad ikoner längst upp till höger i konsolen, som är till för att du snabbt ska kunna byta till läget Anpassa eller Avancerat, visa en lista över meddelandeservrar, visa förstret Senaste meddelanden och komma åt hjälp och produktinformation.

Menyfliksområdet

I menyfliksområdet hittar du alla verktyg du behöver för att skapa och skicka aviseringar. Tre flikar visas som standard:

1. Meddelande

Här kan du skapa, anpassa och skicka dina aviseringsmeddelanden.

2. Historik

Här kan du hålla koll på alla aviseringsmeddelanden som har skickats. Du kan se detaljerad information om varje meddelande och vem som har fått och bekräftat det, samt söka efter specifika meddelanden.

3. Schemalägg

I NetSupport Notify kan du schemalägga meddelanden som ska skickas ett visst datum och/eller en viss tid. Härifrån kan du visa, redigera, radera, pausa och lägga till nya schemalagda meddelanden.


Obs: Du kan minimera menyfliksområdet genom att högerklicka i det och välja **Minimera menyfliksområde**.

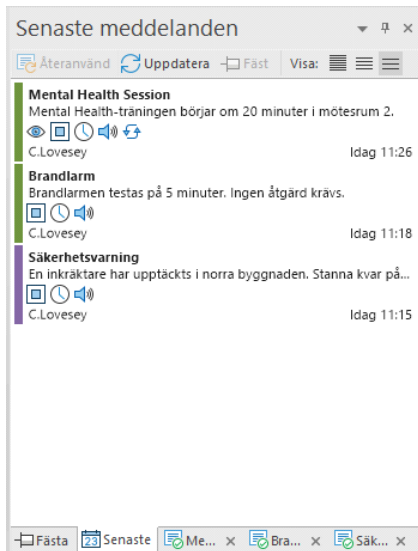
Meddelandefönstret

I meddelandefönstret visas nuvarande aviseringsmeddelande så att du kan se hur det ser ut. Här skriver du in rubrik- och meddelandetext.

Fönstret Senaste meddelanden

Fönstret Senaste meddelanden visas på höger sida av konsolen och innehåller en lista över senast skickade aviseringsmeddelanden.

Obs: Du kan stänga av visningen av fönstret genom att klicka på symbolen  längst upp till höger i konsolen.



På fliken Senaste visas en lista över de senast skickade meddelandena, så att du lätt kan skicka ett visst meddelande igen. Välj det aktuella meddelandet och klicka på **Återanvänd**. Meddelanden kan "fästas", vilket gör det lättare att komma åt viktiga eller ofta använda meddelanden. Välj ett meddelande på fliken Senaste och klicka på **nålikonen**. Meddelandet visas nu på fliken Fästa.

Listan över aviseringsmeddelanden kan visas i ett av tre lägen:

Minsta

Meddelandets rubrik, avsändarens namn samt datum och tidpunkt då meddelandet skickades visas.

Normalt

Upp till tre rader av meddelandets text visas också.

Allt

All information om meddelandet visas, inklusive ikoner som anger vilka meddelandeanternativ som har valts.

Växla mellan lägena genom att klicka på aktuell **visningsikon**.

Flikar finns för de fem senast skickade meddelandena, med miniatyrbilder av respektive meddelande och dess status. På så sätt kan du spåra meddelandets förlopp (flikarna stängs automatiskt när alla mottagare har svarat).

Obs: Fönstret Senaste meddelanden kan vara flytande eller dockat.

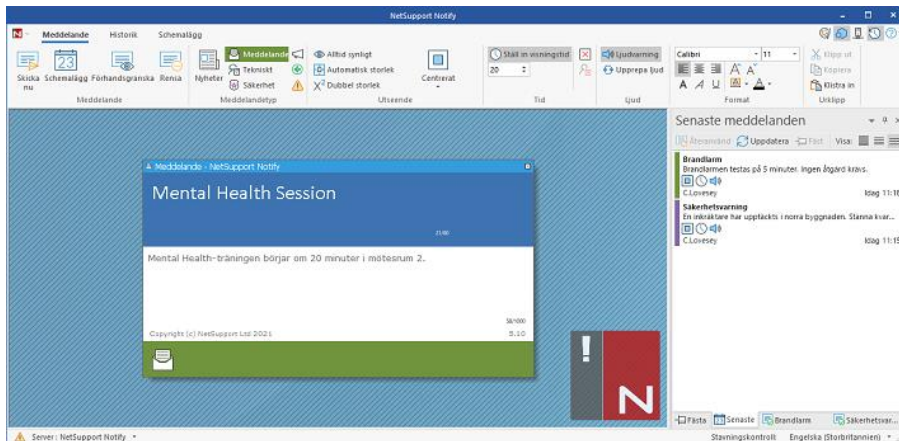
Klicka på nedåtpilen längst upp till höger i fönstret och välj önskat alternativ.

Statusfältet

Nuvarande meddelandeserver visas, tillsammans med den inloggade operatören (om operatörer har ställts in). Om det finns fler än en meddelandeserver kan du klicka på nedåtpilen för att byta till en annan meddelandeserver. NetSupport Notify innehåller en stavningskontroll som använder konsolens språk som standard. Klicka på nedåtpilen för att välja en annan region.

Använda NetSupport-meddelandekonsolen

Med hjälp av den enkla och lättanvända konsolen i NetSupport Notify kan du leverera meddelanden till agenter på några sekunder.



Skapa ett aviseringsmeddelande

1. Välj fliken Meddelande i konsolen.
2. Skriv rubriken och meddelandetexten direkt i fönstret för aviseringsmeddelandet i konsolen.

Obs: För att göra det ännu enklare att formatera texten i ett aviseringsmeddelande kan du använda följande tangentbordsgenvägar:

Ctrl+B Använd fet stil för texten.

Ctrl+I Använd kursiv stil för texten.

Ctrl+U Använd understrykning för texten.

3. Välj vilken typ av meddelande som ska skickas genom att klicka på aktuell ikon i avsnittet Meddelandetyp i menyfliksområdet. Du kan välja mellan Nyheter, Meddelande, Tekniskt, Säkerhet, Varning, Hälsa och Kritiskt (namnen kan ändras vid behov i läget Anpassa).
4. Du kan anpassa aviseringsmeddelandets utseende och ställa in relevanta alternativ för det med hjälp av ikonerna i menyfliksområdet:

Utseende

Alltid synligt

Meddelandet är alltid synligt i en agentarbetsstation.

Automatisk storlek

Aviseringsmeddelandets storlek anpassas automatiskt till storleken på agentens skärm.

Fullskärm

Gör att du kan skicka ett aviseringsmeddelande i fullskärmsformat.

Obs: Det här alternativet finns på rullgardinsmenyn för ikonen **Centrerat** när du använder läget Avancerat.

Dubbel storlek*

Aviseringsmeddelandet visas i dubbel storlek mot den normala när det skickas till agenterna.

Centrerat*

Du kan välja var aviseringsfönstret ska visas på agentens skärm. Som standard är fönstret centrerat. Klicka på nedåtpilen och välj önskat alternativ.

Obs: Du kan också ställa in meddelandets placering genom att klicka i meddelandefönstrets rubrikfält och dra meddelandet till önskad position på skärmen.

Tid

Ställ in visningstid

Ange hur länge meddelandet ska visas. Använd pilarna för att ställa in önskad tid i sekunder.

Automatisk stängning

Meddelandet avslutas automatiskt efter den angivna tidsperioden.

Användaren stänger

Gör det möjligt för agenten att stänga meddelandet när som helst

Ljud

Ljudvarning

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

Obs: Du kan ställa in olika ljud för att skilja mellan olika meddelandetyper i läget Anpassa.

Upprepa ljud


Du kan välja att upprepa ljudet var femte sekund.



Format*

Här finns verktyg för att formatera teckensnittet för rubriken och meddelandetexten. Markera texten och välj önskat alternativ.

Urklipp

Här lagras text som du kopierar eller klipper ut så att du kan klistra in den i aviseringsmeddelandet.

* Dessa alternativ visas bara i läget Avancerat. Stäng av och sätt på det med hjälp av ikonen  längst upp till höger i konsolen.


Obs: Du kan ytterligare anpassa aviseringsmeddelandets utseende med hjälp av läget Anpassa. Klicka på ikonen  längst upp till höger i konsolen eller på nedåtpilen intill ikonen för NetSupport Notify  och välj **Anpassa**.

5. När du är färdig med ditt meddelande kan du se hur det kommer att se ut på agenternas skärmar. Klicka på **Förhandsgranska**.

Obs: Du kan ta bort meddelanderubriken och -texten genom att klicka på **Rensa**.

6. Aviseringsmeddelandet är nu klart att skicka. Om du vill schemalägga meddelandet för att skickas ett annat datum/en annan tid klickar du på **Schemalägg**. Klicka annars på **Skicka nu** för att skicka det direkt.



Obs:

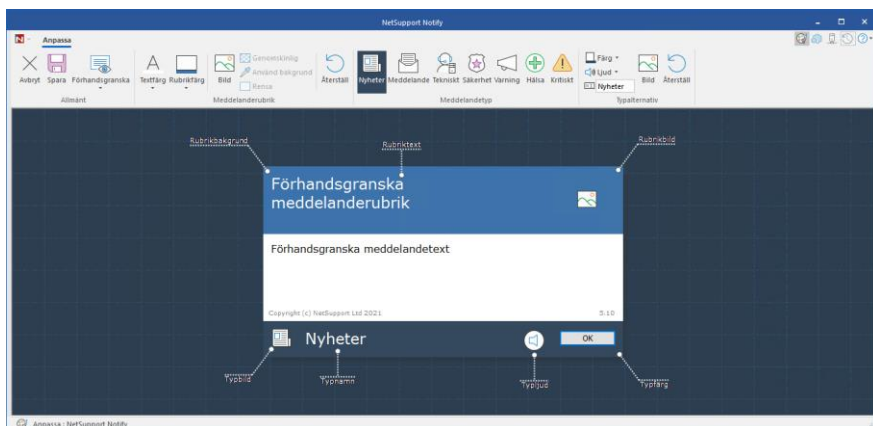
- Varje agentdator kan ställas in så att ett särskilt "nödfallsmeddelande" snabbt kan skickas i en nödsituation genom att användaren helt enkelt anger en kombination av funktionsknappar.
 - Om du skickar meddelanden till oönskade datorer, till exempel offentliga informationsskärmar, kan du konfigurera agenten i agentkonfiguratoren så att den bara får fullskärmsmeddelanden och även ställa in en standard-timeout för meddelandet. Detta åsidosätter andra storleksalternativ som har ställts in i konsolen.
 - Du kan lägga till, redigera och radera meddelandeservrar genom konsolen. Klicka på ikonen  längst upp till höger i konsolen.
-

Läget Anpassa

I NetSupport Notify kan du specialanpassa dialogrutan för aviseringsmeddelanden. Du kan välja färg på rubriktexten och dess bakgrund, ta med en egen logotyp så att meddelandet passar företagets varumärke, byta namn på meddelandetypen, ändra meddelandetypens bakgrundsfärg (remsan längst ner i dialogrutan), byta bild för meddelandetypen och lägga till ljud för att skilja mellan olika meddelandetyper.

Olika servrar kan ha olika dialogrutor för meddelanden tilldelade. Visa nuvarande dialogruta för aviseringsmeddelanden för en server genom att klicka på nedåtpilen **Anpassa** intill servernamnet i statusfältet och välja den aktuella servern.

1. Klicka på ikonen  längst upp till höger i konsolen eller på nedåtpilen intill ikonen för NetSupport Notify  och välj **Anpassa**.
2. Standardversionen av aviseringsmeddelandet visas. Eventuella ändringar du gör syns på skärmen i realtid.
3. Om du har flera servrar väljer du den server som anpassningen ska tillämpas på. Klicka på nedåtpilen **Anpassa** intill servernamnet i statusfältet och välj önskad server. Om du väljer **Alla** tillämpas ändringarna på samtliga servrar.



Meddelanderubrik

Välj färg på rubrikens text och bakgrund. Klicka på **Bild** för att lägga till en egen logotyp till meddelandet. Logotypen kan ha en genomskinlig bakgrund (klicka på **Genomskinlig**) men du har också möjlighet att

ställa in bakgrundsfärgen på samma värde som den pixel som ligger längst upp till vänster i logotypen – välj i så fall **Använd bakgrund**.

Obs: När du skickar meddelanden i helskärm kan en stor anpassad logotyp anges i Config.dat (finns i NetSupport Notifys programmap) på agentdatorn. Öppna Config.dat i Anteckningar och ange sökvägen till den stora logotypen i avsnittet för användargränssnitt. (Alternativet **Obevakad/helskärm** måste vara valt i Agent Configurator för att avsnittet ska visas.)

Meddelandetyp

Varje meddelandetyp har en unik remsa längst ner i meddelandet, så att agenten lätt kan se skillnad på olika meddelanden. Remsorna kan specialanpassas individuellt. Välj en meddelandetyp och använd **Typalternativ** för att göra dina ändringar.

Typalternativ

Välj bakgrundsfärg och ändra den bild som visas om du vill. Meddelandetyperns namn kan ändras genom att skriva över namnet i textfältet.

En .wav-fil kan läggas till för varje meddelandetyp. Klicka på nedåtpilen för ikonen **Ljud** och välj **Bläddra** för att lägga till filen. Klicka på **Spela** om du vill lyssna på ljudet. Klicka på **Rensa** om du vill radera ljudet.

Obs: Du kan också byta ljud genom att klicka på ikonen **Typljud** i meddelandet (ett ljud kan tillämpas här genom att dra och släppa en .wav-fil i det här området). Högerklicka för att spela ljudet.

Du kan förhandsgranska hur meddelandet ser ut på agenternas skärmar. Klicka på nedåtpilen för ikonen **Förhandsgranska** och välj mellan **Normal**, **Dubbel storlek** och **Fullskärm**.

Obs: Om du vill återställa dialogrutan för aviseringsmeddelanden till standardinställningarna klickar du på **Återställ**. Du kan välja att återställa endast alternativen för meddelanderubriken eller alternativen för meddelandetypen.

När du är nöjd med ändringarna klickar du på **Spara**. En lista över meddelandeservrar visas där de servrar för vilka anpassningsdata har ändrats är försedda med bockmarkeringar. Spara ändringarna genom att klicka på **Spara**.

Obs: Du kan bara välja meddelandeservrar där anpassningsändringar har gjorts.

När anpassningsändringar har gjorts på en server kan du enkelt tillämpa dessa ändringar på en annan server. Kontrollera att den meddelandeserver som du vill kopiera data från är vald och klicka på ikonen **Kopiera** i menyfliksområdet. Klicka på nedåtpilen **Anpassa** intill servernamnet i statusfältet, välj önskad server och klicka på ikonen **Klistra in** i menyfliksområdet. Kopierade anpassningsdata tillämpas nu på den valda servern.

Obs:

- Meddelandet kommer att uppdatera efter agenter nästa gång de letar efter ändringar. Servrarna letar efter ändringar var 60:e minut eller vid uppstarten.
 - Om en sekundär meddelandeserver har installerats, rekommenderar vi att du använder samma konfiguration som för din primära meddelandeserver. Om en agent växlar till den sekundära meddelandeservern och dialogrutan för meddelanden skiljer sig åt, kommer ingen uppdatering att ske förrän vid 60-minuterskontrollen.
-

Schemalägga meddelanden

NetSupport Notify gör det möjligt för dig att schemalägga meddelanden så att de skickas en viss tid eller ett visst datum. Du kan också schemalägga rutinmeddelanden som ska skickas vid regelbundet återkommande tillfällen.

Schemalägga ett aviseringsmeddelande

1. Gå till fliken Meddelande i konsolen, ange den begärda meddelandeinformationen (eller återanvänd ett befintligt meddelande) och klicka på **Schemalägg**.
Eller
Gå till fliken Schemalägg i konsolen, klicka på **Nytt** och ange meddelandeinformationen.
2. Fönstret Schemalägg visas.

Schemalägg

Frekvens: Varje vecka

Tid: 16:00

Börja fr. o.m. nu
 Börja från: 2020-06-12

Måndag
 Tisdag
 Onsdag
 Torsdag
 Fredag
 Lördag
 Söndag

Fortsätt för alltid
 Sluta: 2020-06-12

Nästa förekomst: 16:00 Tisdag 16 Juni 2020

3. I fönstret Schemalägg kan du ställa in när du vill att meddelandet ska skickas.

Frekvens

Välj hur ofta du vill att meddelandet ska skickas.

Obs: Vilka alternativ som är tillgängliga beror på vilken frekvens du har valt.

Tid

Ange den tidpunkt då meddelandet ska skickas.

Obs: Den tidpunkt då ett meddelande skickas hämtas från meddelandeserverns dator, inte från meddelandekonsolen.

Börja från

Välj när du vill att schemat ska börja. Du kan välja att låta det börja nu, eller ange ett specifikt datum.

Med

Om du har ställt in frekvensen som ett visst antal minuters eller timmars mellanrum kan du välja hur ofta du vill att detta ska upprepas.

Dag

Om du har ställt in frekvensen som varje vecka eller varannan vecka kan du välja vilken eller vilka veckodagar som meddelandet ska skickas.

Specifikt/Variabelt

Om frekvensen är varje månad, varje år eller endast en gång kan du ställa in ett specifikt datum då meddelandet ska skickas eller ett variabelt datum, t.ex. den sista fredagen i juni.

Fortsätt för alltid/Sluta

Om meddelandet ska upprepas anger du när du vill att upprepningen ska sluta eller om den ska fortsätta för alltid.

4. På fliken Mottagare väljer du vilka agenter som ska få meddelandet.

Obs: När du väljer mottagare att skicka en schemalagd avisering till kan du välja avdelningar även om agenterna inte är aktiva för närvarande (inte anslutna till meddelandeservern eftersom deras enheter är avstängda). När den schemalagda aviseringen skickas går den till tillgängliga agenter på avdelningen (agenter som inte har haft sina enheter påslagna på 30 dagar är inte tillgängliga).

5. Klicka på **Spara**.

Meddelandet visas i läget Schemalägg och härifrån kan du visa och hantera alla schemalagda meddelanden.

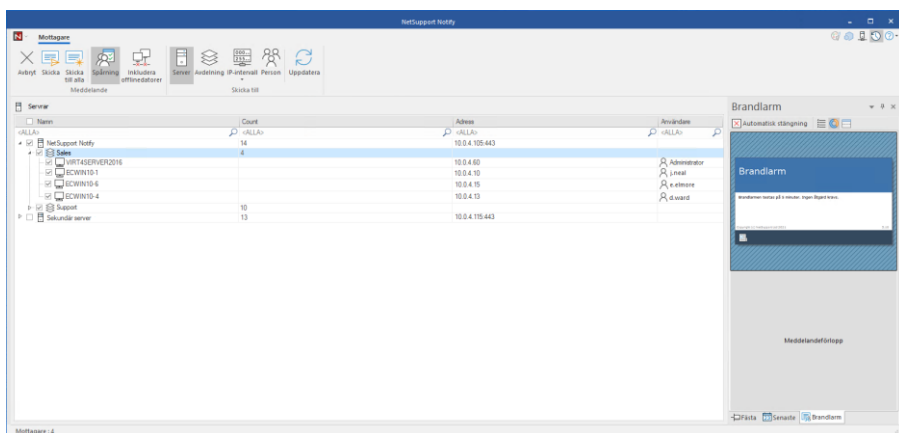
Obs:

- Om meddelandeservern inte är tillgänglig kommer schemalagda meddelanden och meddelandehistorik att förloras till dess att servern är aktiv igen. Om flera servrar har skapats kommer data fortfarande att synas för tillgängliga servrar.
 - För att se till att meddelanden aldrig försvinner måste du göra en säkerhetskopia av Gateway.db-filen som finns i programmappen i NetSupport Notify.
-

Skicka aviseringar

När du är redo att skicka aviseringsmeddelandet till agenterna klickar du på **Skicka nu**. Fliken Mottagare visas. Härifrån kan du bestämma vilka aviseringsmeddelandet ska skickas till.

Obs: I fönstret Senaste meddelanden visas nu en flik för det meddelande som du ska skicka, där du kan se en miniatyrbild av meddelandet samt dess förlopp efter att det har skickats. Som standard stängs denna flik när alla agenter har bekräftat att de har tagit emot aviseringsmeddelandet. Du kan stänga av och sätta på detta alternativ genom att klicka på **Stäng automatiskt**.



När du väljer ett aviseringsmeddelande visas en förhandsgranskning av meddelandet, vilka schemalägningsalternativ som har ställts in samt vilka mottagare som ska få meddelandet. Du kan välja enligt server, avdelning, enskild agent eller IP-intervall. Klicka på aktuell ikon i menyfliksområdet.


Obs:

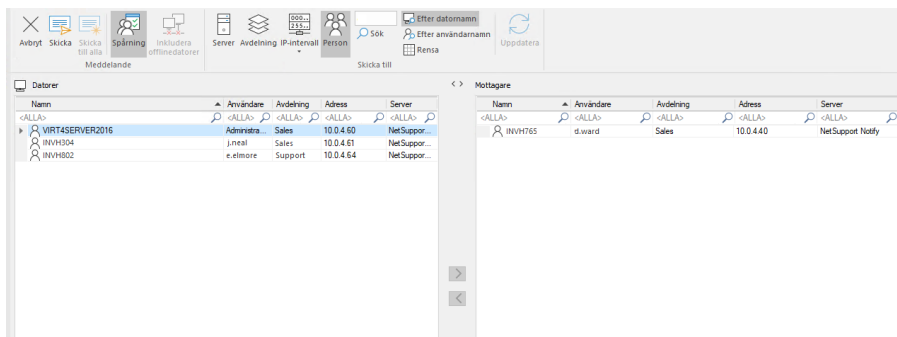
- NetSupport Notify kommer ihåg den senast valda metoden för att skicka (t.ex. avdelningar) och väljer den automatiskt.
- Innan du kan skicka enligt IP-intervall måste du ställa in IP-intervall och tillämpa dessa på den aktuella meddelandeservern. Klicka på nedåtpilen **IP-intervall** och välj Konfigurera IP-intervall.
- Du kan specificera vilka avdelningar som operatörerna kan skicka aviseringar till i NetSupport anslutningsserver. Om en agent tillhör en avdelning som operatören inte kan skicka aviseringar till visas inte

den agenten när aviseringar skickas enligt IP-intervall eller vid sökning efter en enskild agent.

- När du väljer mottagare att skicka en schemalagd avisering till kan du välja avdelningar även om agenterna inte är aktiva för närvarande (inte anslutna till meddelandeservern eftersom deras enheter är avstängda). Dessa avdelningar är inte tillgängliga när du skickar ett direktmeddelande.
- Du kan bara skicka aviseringar till upp till 250 mottagare samtidigt.

När du skickar enligt server, avdelning eller IP-intervall visas en lista över tillgängliga mottagare. Du kan filtrera listan eller söka efter specifika mottagare genom att skriva i sökrutorna ovanför kolumnerna. När du har hittat önskade mottagare är det bara att välja de personer som meddelandet ska skickas till i trädet.

När du ska skicka till enskilda agenter söker du efter agenter att skicka aviseringsmeddelandet till. Skriv in agentens namn eller en del av namnet och klicka på **Sök**. Som standard söker du enligt datornamn. Du kan byta till att söka enligt datornamn n genom att klicka på **efter användarnamn**. Agenter som stämmer överens med sökkriterierna visas i en lista. Markera de agenter som meddelandet ska skickas till och klicka på .



Obs: När du väljer vilka mottagare som ett aviseringsmeddelande ska skickas till kan du visa visningsnamnet för Active Directory istället för det inloggade användarnamnet. I Agent Configurator väljer du fliken Användargränssnitt och klickar på **Visa visningsnamn**.

Som standard spåras alla skickade meddelanden och bekräftelserna registreras på fliken Historik. Klicka på ikonen **Spårning** i menyfliksområdet om du vill ändra detta.



Obs: Om det här alternativet stängs av kommer det inte att finnas någon flik för meddelandet i fönstret Senaste meddelanden efter att det har skickats.

Aviseringsmeddelanden kan skickas till datorer som är avstängda (när de skickas från server eller avdelning), alla meddelanden som har skickats under de senaste 48 timmarna kommer att visas när datorerna slås på igen. Välj ikonen inkludera offline -datorer i menyfliksfältet.

Obs: Spårning måste vara aktiverat för att det här alternativet ska vara tillgängligt.

Kontakta vårt [supportteam](#) för mer information om de olika scenarierna när meddelanden kommer att visas för offline -datorer.

Klicka på **Skicka** för att skicka till de valda agenterna, eller på **Skicka alla** för att skicka till alla anslutna agenter. Meddelandet visas på agenternas skärmar tills användaren klickar på OK eller tills den angivna tidsperioden har löpt ut.

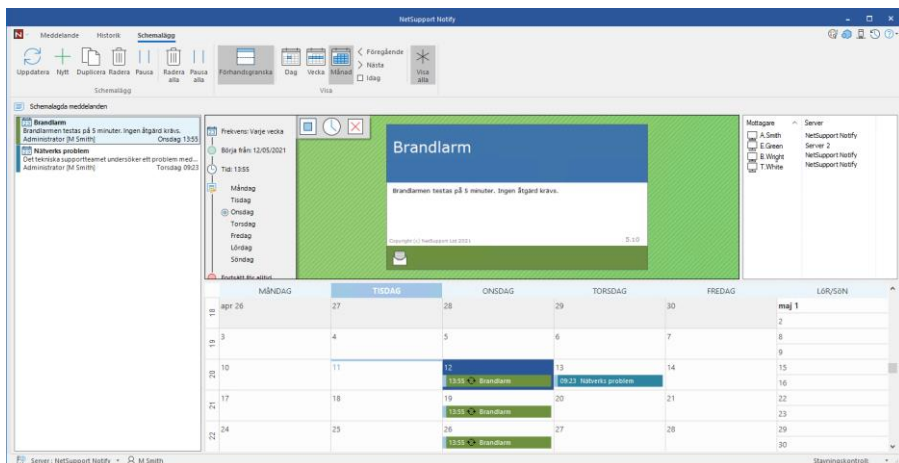
Meddelandets förlopp medan det bekräftas av agenterna visas nu i fönstret Senaste meddelanden. Som standard visas en översiktsbild över förloppet. Du kan byta till läget Detaljerad vy som innehåller en lista över de agenter som har svarat. Klicka på  om du vill byta till Detaljerad vy (medan Detaljerad vy är öppet kan du dölja förhandsgranskningen av meddelandet genom att klicka på ).

Obs: Alla meddelanden som skickas registreras på fliken Historik. Härifrån kan du visa fullständig information om alla meddelanden och mottagare, filtrera de som är av intresse och exportera en sammanfattning.

Läget Schemalägg

NetSupport Notify gör det möjligt för dig att schemalägga meddelanden så att de skickas en viss tid eller ett visst datum. I läget Schemalägg kan du visa och hantera dina schemalagda aviseringsmeddelanden.

1. Gå till fliken Schemalägg i konsolen.
2. Samtliga schemalagda meddelanden visas i en lista. Härifrån kan du visa, duplicera, radera, pausa och lägga till nya schemalagda meddelanden.



Om du väljer ett meddelande visas en förhandsgranskning av meddelandet samt vilka schemalägningsalternativ som har ställts in. Med hjälp av de ikoner som visas kan du se alternativen för meddelandet. (Om du för muspekaren över ikonerna visas ett verktygstips.)

I en kalender visas när meddelandena har schemalagts för att skickas. Du kan dölja förhandsgranskningen av meddelandet och öppna en större kalendervy genom att klicka på ikonen **Förhandsgranska** i menyfliksområdet.

	MÅNDAG	TISDAG	ONSDAG	TORSDAG	FREDAG	LÖR/SÖN
28	jul 6	7 10:36 - Mental Health Ser	8	9	10	11 12 10:31 - Brandlarm
29	13	14	15	16 10:36 - Mental Health Ser	17	18 19
30	20	21 10:36 - Mental Health Ser	22	23	24	25 26
31	27	28	29	30 10:36 - Mental Health Ser	31	aug 1 2 3
32	3	4 10:36 - Mental Health Ser	5	6	7	8 9

PhotoshopWall - Events (Photoshop)

Som standard visas samtliga aviseringsmeddelanden i kalendern. Om du bara vill visa det valda meddelandet klickar du på ikonen **Visa alla** i menyfliksområdet (klicka igen för att visa alla meddelanden). Posterna är färgkodade efter meddelandetyp, och meddelanderubriken visas också. Välj hur du vill att kalendern ska visas – per dag, vecka eller månad – genom att klicka på aktuell ikon i avsnittet Visa i menyfliksområdet.

Du kan skapa ett nytt schemalagt meddelande, duplicera ett befintligt meddelande och radera eller pausa samtliga eller valda meddelanden genom att klicka på aktuell ikon i avsnittet Schemalägg i menyfliksområdet.

Obs: Du kan se vilka aviseringsmeddelanden som har pausats genom att ikonerna intill meddelanderubriken ändras i listan Schemalagda meddelanden. Om du vill återuppta schemat igen klickar du på **Återuppta**.

Meddelandehistorik

I NetSupport Notify kan du se historik över alla meddelanden som har skickats. En lista över alla meddelanden visas med information om vilka användare som har bekräftat meddelandet. Du kan snabbt och lätt söka efter specifika aviseringsmeddelanden.

NetSupport Notify registrerar som standard alla meddelanden som skickas. För att hålla antalet meddelanden på en hanterbar nivå kan du specificera antalet dagar som meddelandena ska sparas innan de tas bort. Denna inställning gör du i Konfigurationsverktyg för NetSupport anslutningsserver.

1. Gå till fliken Historik i konsolen.

Dator	Användare	Avledning	Adress	Mottaget	Bekräftat
<ALLA>	<ALLA>	<ALLA>	<ALLA>	<ALLA>	<ALLA>
VIRT4SERVER2016	Administrator	Support	10.0.4.105	15/07/2021 11:09:48	15/07/2021 11:10
INVH330	A.Smith	Support	10.0.4.60	15/07/2021 11:09:49	15/07/2021 11:09
INVH316	E.Green	Sales	10.0.4.49	15/07/2021 11:09:49	15/07/2021 11:10
INVH201	B.Wright	Sales	10.0.4.15	15/07/2021 11:09:49	15/07/2021 11:09
INVH336	T.White	Support	10.0.4.107	15/07/2021 11:09:48	15/07/2021 11:10

Allmänt Återanvänd

Om du vill återanvända ett meddelande väljer du det meddelande som du vill använda och klickar på Återanvänd. Konsolen visas med det valda aviseringsmeddelandet.

Uppdatera

Används för att uppdatera listan över aviseringsmeddelanden.

Datumintervall

Du kan visa aviseringsmeddelanden för en specifik tidsperiod. Byt mellan olika tidsperioder genom att klicka på den aktuella ikonen. Du kan tillämpa ett eget datumintervall genom att ange aktuella datum i fälten **Från** och **Till**.*

Meddelandetyper


Som standard visas alla meddelandetyper. Du kan välja att inte visa en viss meddelandetyper genom att klicka på en ikon och rensa den färgade bakgrunden.

Leveranstyp

Du kan visa meddelanden efter leveranstyp genom att välja aktuell ikon. Som standard visas alla.

Blandat

Du kan söka efter meddelanden efter användare, operatör eller text i meddelandet genom att skriva i fältet **Användarnamn**, **Operatör** eller **Meddelandet innehåller**.*

* Dessa alternativ visas bara i läget Avancerat. Stäng av och sätt på det med hjälp av ikonen  längst upp till höger i konsolen.

Aviseringar

Här visas en sammanfattning av samtliga meddelanden som har skickats tidigare. Aviseringsmeddelandena kan visas i ett av tre lägen:

Minsta

Meddelandets rubrik, avsändarens användarnamn, datum och tid då meddelandet skickats och antalet mottagare som har bekräftat meddelandet visas (siffrorna är blå om inte alla agenter har bekräftat meddelandet och gröna om alla har gjort det).


Normalt

Upp till tre rader av meddelandets text visas också.

Allt

All information om meddelandet visas, inklusive ikoner som anger vilka meddelandeanternativ som har valts.

Växla mellan lägena genom att klicka på aktuell **visningsikon**.

Objekten i historiken är färgkodade enligt meddelandetyp. Meddelanden kan "fästas", vilket gör det lättare att komma åt viktiga eller ofta använda meddelanden. Välj en avisering och klicka på ikonen . Aviseringen visas på fliken Fästa i fönstret Senaste meddelanden.

Du kan välja hur aviseringslistan ska sorteras genom att välja det aktuella alternativet i rullgardinsmenyn.

Historik över meddelanden

Visar information om de agenter som har fått det valda meddelandet, inklusive dator- och användarnamn, agentens avdelning (om avdelningar har ställts in), IP-adress samt den tidpunkt då meddelandet togs emot och bekräftades av agenten.

Obs:

- Meddelandet räknas som bekräftat om meddelandetiden går ut och det stängs automatiskt.
- I nödmeddelanden visas också avsändarens datornamn och IP-adress, så att det går lätt att se vem som har skickat meddelandet.

Den valda aviseringshistoriken kan skrivas ut, exporteras till en .csv-fil eller kopieras genom att klicka på aktuell ikon.

Du kan filtrera den aviseringshistorik som visas genom att skriva i sökrutorna längst upp i respektive kolumn. När du filtrerar kolumnerna Maskin, Användare eller Avdelning kan du använda alternativet "or". Om du t.ex. skriver in Försäljning or Support i sökrutan Avdelning får du se aviseringshistoriken för avdelningarna Försäljning och Support.

Obs:

- Om meddelandeservern inte är tillgänglig kommer schemalagda meddelanden och meddelandehistorik att förloras till dess att servern är aktiv igen. Om flera servrar har skapats kommer data fortfarande att synas för tillgängliga servrar.
 - För att se till att meddelanden aldrig försvinner måste du göra en säkerhetskopia av Gateway.db-filen som finns i programmappen i NetSupport Notify.
-

Skicka ett nödfallsmeddelande

I vissa situationer kan du snabbt behöva skicka ett nödfallsmeddelande till agenter, till exempel om du behöver snabbt och diskret informera personalen om att de måste utrymma byggnaden. Med NetSupport Notify kan du ställa in ett nödfallsmeddelande på förhand på agentdatorn och ställa in en kombination av funktionsknappar för att skicka det.

1. Öppna Agent Configurator.
2. Välj fliken Nödmeddelande.
3. Klicka på **Skicka nödmeddelande**.
4. Skriv in önskat meddelande och välj en tangentbordsgenväg för att skicka meddelandet. Du kan välja en tangentbordsgenväg som består av två eller tre tangenter.
5. Feedback kan visas när ett nödmeddelande har skickats. Välj **Visa feedback när medd. skickats**. Feedback visas genom NetSupport Notify-ikonen i systemfältet.
6. Ställ in storleken på det nödmeddelande som visas på agenternas skärmar genom rullgardinsmenyn **Meddelandestorlek**. Du kan välja mellan **Normalt**, **Dubbel storlek** och **Fullskärm**.
7. Om den här agenten ska få nödmeddelanden klickar du på **Tillåt denna dator att ta emot nödmeddelanden**.
8. Klicka på **OK**.

Obs:

- Datorn för varje meddelandeagent som ska få nödmeddelandet måste konfigureras. Du kan skicka ut meddelandena med Active Directory.
 - På agentdatorer som har konfigurerats att skicka "nödmeddelanden" måste du testa att den valda funktionsknappskombinationen inte strider mot kombinationer för andra program som finns installerade.
-

Skicka meddelanden via en webbläsare

Med NetSupport Notify kan du skicka meddelanden via en webbläsare.

Med meddelandekonsolen en "web" mapp skapas i installationsmappen (C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Notify) lägg till denna mapp som en virtuell katalog i IIS och sedan använda webbadressen för att skicka meddelanden från din webbläsare.

För mer information kan du besöka vår [Knowledge Base](#) och läsa produktartikeln **Sending notifications from a web page** (Skicka aviseringar från en webbsida).

Skicka och ta emot aviseringar på distans

Genom att göra meddelandeservern synlig externt kan du skicka meddelanden på distans genom aviseringskonsolen och personalen kan ta emot aviseringar även om de arbetar på distans.

En regel för portvidarebefordran krävs för att meddelandeservern ska kunna peka förfrågningar från externa meddelandeagenter och -konsoler mot meddelandeserverns interna adress och port.

När meddelandeservern är synlig externt måste agenterna och konsolerna konfigureras med meddelandeserverns externa adress eller DNS-namn, port och nyckel för att de ska kunna ansluta när de befinner sig på annan plats.

Kontakta vårt [supportteam](#) om du behöver mer hjälp.

Konfigurera en agent

NetSupport Notify-agenter konfigureras med Agent Configurator som finns i programmappen NetSupport Notify på agentdatorn: C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Notify\AgentConfig.exe.

NetSupport Notify

Allmänt Användargränssnitt Nödmeddelande

Information om primär meddelandeserver

Adress: 10.0.4.195

Port: 443

Nyckel: ●●●●●●●●

Bekräfta nyckel: ●●●●●●●●

Avdelning (valfritt): Admin

Använd organisationsenhetsgrupp i AD för avdelning

Information om sekundär meddelandeserver (valfritt)

Adress:

Port:

Version 5.10.0.204

OK Avbryt Hjälp

Du kan konfigurera uppgifterna för den primära meddelandeservern, tilldela agenten till en avdelning och konfigurera serveruppgifterna för en sekundär meddelandeserver om det behövs.

Obs:

- En agent kan tilldelas till flera avdelningar. Det gör man genom att separera avdelningarna med kommatecken, t.ex: försäljning, marknadsföring, support.
 - Om du använder Active Directory kan du använda organisationsenheterna (OU) för avdelningarna.
-

Användargränssnitt

Du kan välja om du vill visa NetSupport Notify-ikonen i agentens meddelandefält.

När du väljer vilka mottagare som ett aviseringsmeddelande ska skickas till kan du visa visningsnamnet för Active Directory istället för det inloggade användarnamnet. Klicka på **Visa visningsnamn**.

Du kan även välja om agentdatoren är obevakad eller om ett meddelande i helskärm behövs. Det här är perfekt om du skickar meddelanden till obevakade digitala offentliga informationsskärmar. Du kan även ange en särskild tidsperiod då meddelandet ska visas.

Nödfallsmeddelanden

Med den här funktionen kan du snabbt skicka ut ett meddelande i nödsituationer med hjälp av funktionsknappar. Du anger meddelandet och väljer vilka funktionsknappar som ska användas för att skicka det. Du kan välja att skicka meddelandet med hjälp av en tangentbordsgenväg bestående av två eller tre tangenter.

Feedback kan visas när ett nödmeddelande har skickats. Välj **Visa feedback när medd. skickats**. Feedback visas genom NetSupport Notify-ikonen i systemfältet.

Ställ in storleken på det nödmeddelande som visas på agenternas skärmar genom rullgardinsmenyn **Meddelandestorlek**. Du kan välja mellan **Normalt**, **Dubbel storlek** och **Fullskärm**.

Du kan även ange om den här maskinen ska ta emot nödfallsmeddelanden.

Obs: På agentdatorer som har konfigurerats att skicka "nödmeddelanden" måste du testa att den valda funktionsknappskombinationen inte strider mot kombinationer för andra program som finns installerade.

Integration med Active Directory

NetSupport är integrerat med Microsofts Active Directory-struktur, vilket gör att du kan hantera agent- och konsolkonfigurationer centralt. Genom att skapa en lämplig gruppolicy kan du tillämpa standardiserade konfigurationer på datorer utan att behöva besöka enskilda datorer.

För att underlätta uppgiften tillhandahåller NetSupport fyra färdiga administrativa mallar som innehåller de konfigurerbara alternativen, NetSupport_Notify_User_Console.ADM, NetSupport_Notify_Machine_Console.ADM, NetSupport_Notify_User_Agent.ADM och NetSupport_Notify_Machine_Agent.ADM. När du installerar konsolkomponenten kopieras mallen till programmappen i NetSupport Notify.

Avdelningen för Notify Agent kan även konfigureras i NetSupport Notify baserat på den användare som är inloggad.

Tillämpa agentkonfigurationsändringar via Active Directory

1. Välj i domänkontrollen verktyget Active Directory-användare och Datorer.
2. Bestäm på vilken nivå som riktlinjerna ska tillämpas, domän eller organisation. Högerklicka på önskad container och markera alternativet Egenskaper på menyn och välj sedan fliken Gruppolicy.
3. Välj önskad policy som NetSupport:s mall läggs till i och klicka på Redigera.
Eller
Välj Lägg till om du vill skapa en ny policy.
4. I gruppolicyredigeraren under Datorkonfiguration väljer du Administrativa mallar.
5. Högerklicka och välj Lägg till/ta bort mallar.
6. Klicka på Lägg till och ange platsen för NetSupport:s ADM-fil och klicka på Öppna. Den nya NetSupport-policyn läggs till.
7. Klicka på Stäng.

Som standard är varje policyalternativ i NetSupport avaktiverat.

Kontaktinformation för NetSupport

Storbritannien och internationellt

www.netsupportsoftware.com

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@netsupportsoftware.com

Nordamerika

www.netsupport-inc.com

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@netsupport-inc.com

Kanada

www.netsupport-canada.com

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@netsupport-canada.com

Tyskland, Österrike och Schweiz

www.pci-software.de

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@pci-software.de

Japan

www.netsupportjapan.com

Tekniskt support: support@netsupportsoftware.com

Försäljning: sales@netsupportjapan.com