

**Manual COPYRIGHT (C) 2006 NetSupport Ltd. Todos os direitos reservados.**

As informações deste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. A NetSupport Ltd. reserva-se o direito de revisar este documento e promover alterações periódicas em seu conteúdo sem a obrigação de avisar qualquer pessoa ou pessoas de tais revisões ou alterações.

O software descrito neste documento é fornecido sob um contrato de licenciamento, estando protegido por leis internacionais de direitos autorais. V.Sa. poderá copiá-lo unicamente com a finalidade de backup e utilizá-lo somente conforme descrito no contrato de licenciamento.

Quaisquer garantias implícitas, incluindo quaisquer garantias de qualidade ou adequação a fim específico, são limitadas aos termos das garantias explícitas estipuladas no contrato de licenciamento.

**Programa COPYRIGHT (C) 1991 - 2006 NetSupport Ltd. Todos os direitos reservados.**

## **Marcas Registradas**

NetSupport é marca registrada de NetSupport Ltd.

Windows, Windows 95/98/2000/Millennium(*ME*)/XP/2003, Windows NT e Windows CE são marcas registradas da Microsoft Corporation.

IBM são marcas registradas de International Business Machines Corporation.

NetWare é marca registrada de Novell Inc.

Outros produtos, marcas registradas ou comerciais são propriedade de seus respectivos donos.

### Licença do NetSupport

Queira ler este contrato antes de instalar ou usar sua cópia do software NetSupport. Este é um contrato legal entre V.Sa. e a NetSupport Ltd. Se V.Sa. não quiser ficar sujeito aos termos deste contrato de licenciamento, não poderá carregar, ativar ou utilizar o software.

**PRAZO:** Sujeita a rescisão de acordo com a Cláusula de Rescisão abaixo, esta Licença será perpétua.

**CONCESSÃO DE LICENÇA:** Este software foi produzido para funcionar em computadores isolados e redes de computadores. V.Sa. pode carregá-lo a partir de um servidor de Arquivos em Rede, mas terá de adquirir uma licença para cada estação de trabalho onde for instalar o trabalhar com ele.

**DIREITOS AUTORAIS:** Este software é protegido por leis internacionais de direitos autorais. V.Sa. pode copiá-lo unicamente para fins de backup. Ele é licenciado, mas não vendido a V.Sa.

**RESTRICÇÕES:** Nem V.Sa. nem qualquer revendedor pode alugar, arrendar, vender cópias licenciadas mediante aprovação ou de qualquer outra forma transferir o direito de uso deste software para outra pessoa, exceto no caso de vender ou doar sua cópia original, sem guardar para si qualquer duplicata. O software não pode ser modificado, descompilado ou submetido a engenharia reversa a não ser com o prévio consentimento escrito da NetSupport Ltd.

**GARANTIA LIMITADA:** A NetSupport Ltd garante, pelo prazo de noventa (90) dias a partir da data da compra, que o Software funcionará de modo substancialmente de acordo com a documentação que o acompanha. A responsabilidade integral da NetSupport e a única reparação devida a V.Sa. consistirá: a) na substituição do software defeituoso; ou b) na devolução da quantia paga. Esta reparação se dará por opção da NetSupport, estando sujeita a prova de compra em fornecedor autorizado.

Quaisquer garantias implícitas, incluindo quaisquer garantias de qualidade ou adequação a fim específico, ficam limitadas pelos termos das garantias expressas. A NetSupport Ltd. não será responsabilizada, em nenhuma circunstância, por perda de lucros, dados ou informações de qualquer espécie nem por outros prejuízos especiais, incidentais, consequentes, indiretos ou similares que sejam decorrentes de qualquer violação destas garantias ou do uso do Software, ainda que tenham sido notificados da possibilidade de tais prejuízos. Alguns países não admitem a limitação ou exclusão de prejuízos incidentais ou consequentes, razão pela qual a limitação ou exclusão acima pode não se aplicar a V.Sa. Esta garantia não afeta seus direitos legais, podendo V.Sa. ter outros direitos que variam de país para país. Em qualquer circunstância, a responsabilidade máxima da NetSupport não excederá a quantia paga pelo usuário final / licenciado.

**RESCISÃO:** V.Sa. poderá rescindir esta Licença e o presente Contrato a qualquer momento pela destruição do Programa e de sua documentação, junto com quaisquer cópias de qualquer natureza.

A NetSupport Ltd. poderá rescindir esta Licença imediatamente pela notificação por escrito a V.Sa. caso V.Sa. tenha cometido alguma infração grave de qualquer cláusula desta Licença e (no caso de uma infração capaz de ser reparada) deixar de efetuar a reparação de tal infração no prazo de 30 dias após o recebimento de solicitação escrita da NetSupport Ltd. para fazê-lo (devendo a solicitação conter uma advertência sobre a intenção rescisória da NetSupport). No ato da rescisão, V.Sa. destruirá ou devolverá à NetSupport o original e todas as cópias do software e confirmará por escrito para a NetSupport que isto foi realizado.

**SUPORTE:** Se V.Sa. tiver algum problema com a instalação do software deverá primeiramente entrar em contato com seu fornecedor. V.Sa. poderá adquirir separadamente suporte e manutenção que também cubra o fornecimento de melhorias e atualizações.

**LEGISLAÇÃO PREVALESCENTE:** Este contrato será regido pelas leis da Inglaterra.

## Sumário

Bem-vindo ao NetSupport .....	9
Sobre este Manual .....	9
Convenções Utilizadas .....	10
Terminologia Utilizada.....	10
<b>Sobre o NetSupport .....</b>	<b>11</b>
O que é o NetSupport Manager? .....	12
Características.....	13
Aplicativos .....	17
<b>Instalação .....</b>	<b>19</b>
Planejando uma Instalação .....	20
Iniciando a Instalação .....	21
Desinstalação NetSupport .....	28
Kit de Avaliação.....	28
<b>Instalação Avançada .....</b>	<b>29</b>
Criando uma instalação administrativa (rede).....	30
Instalação Silenciosa/Sem Acompanhamento .....	31
Diálogo de Opções de Configuração do Instalação .....	32
NetSupport Deploy.....	35
Iniciando o NetSupport Deploy.....	37
Deploy – Preparando um desenvolvimento .....	38
Desenvolver um Pacote NetSupport.....	40
Desenvolvendo a Configuração de um Cliente .....	45
Desenvolvendo um Arquivo de Licença do NetSupport .....	46
Desinstalação Remota.....	47
Digitando Antecipadamente Definições do Desenvolvimento .....	49
Arquivos de Log .....	50
Instalando um Cliente NetSupport em Equipamentos Pocket PC.....	52
Instalando um Cliente NetSupport em Plataformas Linux .....	54
<b>Usando o Controle .....</b>	<b>55</b>
Iniciando o Controle do NetSupport.....	56
A Janela de Controle .....	57
Personalizando a Barra de Ferramentas .....	60
Botões da Barra de Ferramentas do Controle do NetSupport Manager.....	62
Janela de Controle - Vista em Árvore .....	66
Janela de Controle - Vista Itemizada.....	69
Localizando Clientes (Rede/Gateway) .....	70
Conectando-se a Clientes.....	72
Conexão Rápida .....	73
Conectando-se a Clientes com Protocolos diferentes .....	75
Configurando o Controle NetSupport para Pesquisa em Subredes .....	76
Conectando-se a Clientes/Controles através de uma Gateway NetSupport... ..	79

Conectando-se a Clientes/Controles através de Firewalls e Servidores Proxy	91
Conectando-se a um Sistema Baseado em MAC .....	93
Implementando o NetSupport em um Ambiente de Servidor de Terminais...	94
Desconectando um Cliente .....	96
Desconectando todos os Clientes.....	96
Login Automático de Cliente .....	97
Atualização Automática do Cliente .....	98
Gerenciamento de Energia – Ligar Cliente/ Desligar Cliente.....	99
Ligar Cliente .....	99
Desligar Cliente.....	100
Considerações Especiais para o Windows NT 4.0. ....	101
Fazer Reboot ou Logout de Clientes .....	102
Enviando Ctrl+Alt+Delete .....	103
Vendo .....	104
A Janela Ver .....	104
Vendo um Cliente.....	106
Modos de Ver.....	107
Maximizando a Área de Ver .....	107
Vendo vários Clientes ao mesmo tempo .....	108
Apagando a tela do Cliente enquanto estiver Vendo.....	108
Janela Reduzida .....	108
Configurações da Janela Ver .....	109
Rondando .....	110
Para Rondar com uma tela de Cliente por vez .....	110
Rondando as telas de vários Clientes .....	111
A Janela Ronda .....	112
Ver Miniaturas / Modo Monitor .....	115
Organizando Clientes na Vista Itemizada .....	117
Executando um aplicativo .....	118
Ferramentas Definidas pelo Usuário .....	121
Mostrando para Clientes .....	123
Mostrando a tela de um Cliente para outros.....	127
Mostrar Aplicativo .....	128
Suporte de Áudio.....	129
Usando o Recurso de Anunciar .....	130
Ajustando o Volume do Microfone e do Alto-Falante.....	131
Suporte de Video Player .....	132
Painel de Controle do NetSupport Video Player.....	134
Arquivos de Repetição .....	136
Gravando Atividade Local .....	136
Gravando Arquivos de Repetição em PCs Clientes.....	138
Assistindo Arquivos de Repetição .....	139
Mostrando Arquivos de Repetição para Clientes.....	140

Transferência de Arquivos.....	141
A Janela de Transferência de Arquivos .....	141
Para copiar arquivos e Diretórios.....	143
Transferindo Arquivos entre Clientes.....	145
Apagando arquivos e diretórios.....	145
Para criar Diretórios.....	145
Para trocar o nome de um arquivo .....	146
Mudando atributos de arquivos .....	146
Imprimir Lista para Transferência de Arquivos .....	147
Sincronizando Diretórios .....	148
Organizando várias Janelas de Transferência de Arquivos.....	148
Aplicando um filtro de arquivos na Vista Itemizada da Transferência de Arquivos .....	149
Mudando o formato de Ver na Janela de Transferência de Arquivos .....	149
Mudando a ordem de arrumação na Janela de Transferência de Arquivos ..	150
Distribuição de Arquivos .....	152
A Janela de Distribuição de Arquivos.....	152
Distribuindo Arquivos.....	153
Gerenciador de Arquivos.....	155
A Janela do Gerenciador de Arquivos .....	155
Gerenciando Arquivos na estação de Controle.....	156
Conversando com um Cliente/Controle .....	157
Desativar Sessões de Conversa.....	162
Enviando uma Mensagem .....	163
Lidando com Pedidos de Ajuda .....	164
Capturando a Saída de Impressora do Cliente .....	166
Área Remota de Transferência.....	168
Integração com o Explorer .....	170
Janela do Prompt de Comando Remoto.....	171
<b>Usando o Cliente.....</b>	<b>172</b>
Janela Principal do Cliente.....	173
Conexão do Cliente .....	174
Desconectando-se de um Controle .....	175
Emitindo um Pedido de Ajuda .....	176
Conversando com um Controle .....	176
Recebendo uma Mensagem de um Controle.....	177
Reconfigurando o Driver de Vídeo do Cliente.....	177
<b>Configurando Clientes.....</b>	<b>178</b>
Configurando Clientes .....	179
Editando e Criando Arquivos de Configuração.....	181
Configuração Básica de Cliente .....	184
Configuração Avançada de Cliente .....	185
Opções de Conectividade .....	187

Definir conexão por TCP/IP .....	188
Definir conexão por IPX .....	189
Definir conexão por NetBIOS .....	190
Definir conexão por HTTP (Gateway) .....	191
Ajustes de Ponte de Discagem .....	193
Avançado .....	195
Extensões para Web .....	196
Opções de Segurança .....	197
Segurança - Geral .....	197
Privilégios de Acesso (Básicas) .....	199
Privilégios de Acesso (Avançado) .....	201
Validação de Usuário .....	204
Opções de Confirmação do Usuário .....	206
Opções de Conectar .....	208
Opções de Desconexão .....	210
Ajustes de Proteger Configuração .....	212
Ajustes de Transferência de Arquivos .....	214
Reprodução de Arquivos .....	215
Registro de Eventos .....	216
Opções de Controle Remoto .....	219
Ver .....	219
Mostrar .....	222
Áudio .....	223
Opções da Interface do Cliente .....	224
Configurações do Cliente .....	224
Ajustes de Pedidos de Ajuda .....	226
Texto Personalizável .....	228
Opções de Perfil .....	229
<b>Configurando o Controle .....</b>	<b>230</b>
Configurando o Controle .....	231
Criando o Perfil de um Controle .....	233
Ajustando Definições de Cliente para uma sessão de Controle .....	234
Ajustes Geral .....	235
Opções de Conectividade .....	236
Definir conexão por TCP/IP .....	236
Definir conexão por IPX .....	238
Definir conexão por NetBIOS .....	240
Definir Conexão HTTP .....	241
Ajustes de Discagem Remota .....	242
Ajustes Avançados .....	244
Opções de Segurança .....	245
Segurança – Definições .....	245
Registro de Eventos .....	247

Arquivos de Reprodução.....	248
Permissões do Usuário.....	249
Ajustes de Iniciar.....	250
Ajustes de Controle Remoto.....	252
Ajustes de Ver.....	252
Ajustes de Teclado/Mouse.....	256
Ajustes de Captura de Impressão.....	258
Ajustes de Áudio.....	261
Ajustes da Interface do Controle.....	262
Ajustes da Interface.....	262
Funções.....	265
Ajustes para Pedido de Ajuda.....	267
Ajustes de Transferência de Arquivos.....	269
Ajustes para Localização de Arquivos.....	272
NetSupport Protect.....	274
<b>Administrando e Organizando Clientes.....</b>	<b>275</b>
Adicionando um Novo Cliente.....	276
Apagando um Cliente.....	276
Trocar o nome de um Cliente.....	277
Definindo Propriedades do Cliente.....	278
Criando um Grupo.....	279
Adicionando/Removendo Clientes de um Grupo.....	280
Configuração das Propriedades do Grupo.....	281
<b>Comunicações Remotas.....</b>	<b>282</b>
Sinopse de Comunicações Remotas.....	283
Otimizando as Conexões Remotas.....	283
Preparando Comunicações Remotas.....	285
NetSupport Bridge.....	286
Configurando um Modem.....	287
Usando o NetSupport Através de um Cabo Null Modem (Serial).....	288
Usando o NetSupport através da Internet.....	291
<b>Controle ActiveX.....</b>	<b>292</b>
Controle ActiveX.....	293
Extensões da Web.....	294
PCIA.X.CAB - Arquivo Gabinete.....	294
Controle ActiveX - exemplos HTML.....	295
<b>Criação de Scripts no NetSupport.....</b>	<b>298</b>
Sinopse da Criação de Scripts no NetSupport.....	299
Iniciando o Editor de Scripts.....	300
Criando um Script simples.....	300
Agendando e Rodando um Script.....	301
<b>Referência Técnica.....</b>	<b>302</b>
Descarga de um Cliente.....	303

Reiniciando o Cliente.....	303
Usando a Compressão com eficiência .....	304
Utilizando com eficiência o cache do Cliente .....	304
Inventário de Hardware e Software de Cliente Remoto .....	306
A Janela Inventário.....	308
Usando com eficácia os recursos de segurança do NetSupport.....	312
Entendendo Endereços de IP .....	314
Entendendo Endereços de IPX .....	315
Usando Instruções por Linha de Comando .....	316
Integração com Active Directory .....	319
Comentários dos Leitores.....	321

## **Bem-vindo ao NetSupport**

### **Sobre este Manual**

Sua concepção oferece a gerentes de TI, profissionais em trânsito e funcionários que trabalham em casa o poder e a flexibilidade de acessar e controlar uma estação remota a partir de qualquer lugar e a qualquer hora.

O tratamento dinâmico das imagens na tela, combinado com poderosos recursos de transferência de arquivos e comunicações em geral, fazem do NetSupport a solução completa de comunicações para controle remoto.

Pode-se estabelecer uma conexão através de outra estação, uma linha telefônica, redes de área local (LAN), redes de acesso discado ou usando um Provedor local de Serviços de Internet. Também é possível fazer uma conexão direta entre duas estações usando um cabo serial.

Este Manual do Usuário contém instruções para a instalação e a operação do NetSupport Manager.

## Convenções Utilizadas

As seguintes convenções, lógicas e fáceis de entender, são usadas neste manual: -

- Instruções passo-a-passo, que devem ser cumpridas em seqüência, aparecem como parágrafos numerados, abaixo de um cabeçalho dizendo nitidamente "Como fazer...".
- Como quase sempre há mais de uma maneira de cumprir uma tarefa, você encontrará também alternativas dizendo "Ou".
- Instruções adicionais ou notas explicativas a respeito delas ficam dentro de uma moldura com o título "Nota".
- Itens individuais em comandos de menus ficam entre colchetes e devem ser obedecidos em seqüência, como no exemplo: {Clientes}{Divulgar}.

## Terminologia Utilizada

<b>Controle</b>	A estação que será usada para controlar outra.
<b>Cliente</b>	A estação que será controlada.
<b>Cliente Disponível</b>	Quando um Cliente é instalado numa estação, ele se torna disponível para conexão a um Controle. É preciso que o Cliente esteja disponível antes que um Controle possa conectar-se a ele.
<b>Cientes Conhecidos</b>	Tendo pesquisado os Clientes disponíveis, o NetSupport Manager guarda uma relação deles na Pasta Clientes, com Vista em Árvore. Estes são os Clientes Conhecidos.
<b>Cliente Conectado</b>	Todos os Clientes ou Grupos de Clientes disponíveis podem ser selecionados para conexão simultânea. Um Controle só pode comandar à distância um Cliente a que estiver conectado.
<b>Cliente Selecionado</b>	A seleção de um Cliente conectado estabelece uma sessão de "um para um". O Controle pode então Ver, Apresentar ou Enviar uma Mensagem apenas para aquele Cliente. O Controle também pode Assistir, Controlar ou Compartilhar a tela, o teclado e o mouse do Cliente selecionado. O Controle pode alternar entre diversos Clientes, tornando cada um deles, por sua vez, o Cliente selecionado.

# Sobre o NetSupport

**Neste capítulo ...**

Você verá as principais características e benefícios do NetSupport Manager.

## O que é o NetSupport Manager?

Toda organização, grande ou pequena, depende em boa parte da sua infraestrutura de informática para manter sua competitividade e eficiência e garantir que funcionários fixos e usuários móveis maximizem sua produtividade no trabalho.

Segue-se daí, portanto, que o Departamento de TI constitua um dos recursos mais importantes de uma organização profissional, e apoiar o seu funcionamento é fundamental para que ela seja bem sucedida, além de garantir a redução de despesas de capital e outros custos.

Historicamente, programas de Controle Remoto têm sido apresentados como a solução mais eficiente para melhorar a qualidade do atendimento nos serviços de suporte e help desk. Sua maior contribuição é que a ferramenta acaba com a necessidade de funcionários do suporte visitarem o usuário para resolver problemas técnicos no seu computador.

A dupla vantagem é que os usuários recebem respostas mais rápidas, o que reduz o tempo de inatividade dos seus aplicativos vitais, e a equipe de suporte consegue operar com mais eficiência, pois seus elementos mantêm-se “à mão” ao invés de “na rua”, visitando clientes.

Assim como em outras áreas da TI, o controle remoto evoluiu. Agora, os usuários procuram soluções de multitarefa e sua respectiva economia de escala, passando a confiar em um único pacote para realizar toda uma gama de funções que tradicionalmente dependeriam de vários programas e fornecedores diferentes.

O NetSupport Manager (NSM) não constitui exceção neste caminho evolutivo. Ao combinar controle remoto inigualável com funcionalidades inéditas no gerenciamento da área de trabalho, o NSM oferece um dos retornos do investimento mais ágeis do mercado.

O NetSupport Manager encontra-se disponível em versões totalmente nacionalizadas em inglês, francês, espanhol, alemão, italiano, japonês e português do Brasil.

## Características

O NetSupport Manager contém uma riqueza de Recursos para ajudá-lo a Treinar, Dar Suporte, Monitorar e Administrar Clientes.

### Controle Remoto

Observe, Compartilhe ou Controle a tela, o teclado e o mouse de um Cliente seja qual for a resolução cromática, protocolo de rede ou sistema operacional em qualquer das pontas.

### Conectividade

- Encontre e relacione dinamicamente todos os Clientes na Rede.
- Conecte-se por nome de Cliente.
- Conecte-se por endereço de Rede.
- Conecte-se através de um banco de dados de Clientes conhecidos.
- Conecte grupos inteiros de uma só vez.
- Conexões Cliente/Controle através da Gateway para Internet do NetSupport, proporcionando Controle Remoto impecável entre micros que possam estar protegidos por diferentes firewalls.
- Conexão e controle remoto de sistemas Linux e Pocket PC.
- Conexão e controle remoto de um sistema Mac que tiver um Cliente VNC (computação em rede virtual) previamente instalado.

### Mensagem

Envie uma mensagem a um ou mais Clientes escolhidos ou até para todos os Clientes da rede.

### Conversar

Conduz uma sessão de conversa por texto em tempo real entre o operador no Controle e um ou mais usuários. Ferramentas de anotação oferecem capacidades de 'Quadro Branco'.

### Transferência e Distribuição de Arquivos

Transfira e manipule arquivos entre estações, usando avançada tecnologia de 'Arrastar e Soltar'. Inclui suporte para Nomes de Arquivo Longos, Edição de Arquivos Remotos, Delta File Transfer e outros. Copie de uma estação para muitas, distribua Software ou Sincronize Diretórios. Para garantir a segurança durante a transferência de arquivos, use Criptografia em todos os dados sendo transferidos.

### **Ver**

Veja mais de uma tela de Cliente ao mesmo tempo ou deixe o programa em Modo de Ronda, passando em rodízio a tela de cada Cliente conectado. A capacidade de gravar a atividade em uma estação de Cliente enquanto remotamente controlada, capturar sua saída de impressão e cortar/colar entre aplicativos de uma para outra são recursos normais do sistema.

### **Rondar**

Visite automaticamente uma estação de Cliente de cada vez ou ronde vários Clientes ao mesmo tempo, exibindo suas telas na estação do Controle. Com isto, o Controle pode manter discreta vigilância sobre o que os Clientes estão rodando em suas estações. Isto assume importância especial com o moderno acesso à Internet! O Controle nem precisa estar na mesma sala.

### **Modo de Monitor**

Uma conveniente imagem em miniatura das telas de cada Cliente conectado é mostrada na máquina do Controle, dando-lhe um método rápido e fácil de monitorar as atividades de PCs remotos.

### **Mostrar**

Mostra a tela do Controle para um ou vários Clientes ou a tela de um deles para os demais.

### **Inventário de Hardware e Software de Cliente Remoto**

Poderosa capacidade de levantamento de hardware/software combinada com informações de status em tempo real para aplicativos em memória, processos em andamento e serviços instalados proporcionam todas as principais informações necessárias à rápida solução de problemas. Mais de 50 tópicos de informação são captados especificamente a respeito do hardware ou ambiente do micro do Cliente.

### **Rodar Aplicativos**

Roda um aplicativo em uma ou todas as estações de Cliente bastando apertar um botão.

### **Multimídia**

O NetSupport oferece Suporte total de Áudio e Vídeo.

### **Pedidos de Ajuda**

Os Clientes podem emitir pedidos de ajuda. O Controle é instantaneamente alertado de que o Cliente precisa de ajuda através de um quadro que aparece em sua tela.

### **Gerência de Acionamento**

Faz o logoff e o desligamento remoto de estações de Clientes a fim de minimizar o consumo de energia.

### **Uso de Scripts**

O NetSupport contém uma poderosa linguagem integrada de Scripts e um Conjunto Auxiliar de Agendamento que permite fazer uso de todas as suas funções em modo desassistido.

### **Comunicações Remotas**

Assuma o controle de estações em LANs/WANs remotas ou estações independentes através de acesso discado por Modem (PSTN), ISDN, Internet ou Link Serial Direto.

### **Integração com Navegador Web**

Faça o Controle Remoto de uma estação usando um Navegador Web com Controle por ActiveX. Usando sua conexão com a Internet, baixe o software de Controle ActiveX, com 350k, do site da sua empresa e faça controle remoto de sua estação no escritório através do IP. Isto é o máximo em termos de Controle Remoto portátil.

### **Integração com o Explorer na Área de Trabalho**

O NetSupport Manager integra-se diretamente com o Explorer, permitindo ativar funcionalidades essenciais diretamente a partir do sistema, sem ser preciso rodar o NetSupport primeiro.

### **Amplios Recursos de Segurança**

Excepcional leque de opções de segurança para atender a todas as necessidades, incluindo:

- Proteção com senha no Cliente e no Controle.
- Confirmação de presença do usuário exigida no Cliente.
- Rastro para Auditoria da Conexão.
- Desativar transferência de arquivos ou diretórios e diretórios específicos.
- Limitar a Funcionalidade dependendo de qual estação estiver se conectando.
- Permitir que um Controle apenas Observe.
- Restringir a transferência de arquivos a drives, diretórios e arquivos específicos.
- Discagem de retorno para números diferentes conforme a senha.
- Restringir conexões para Controles indicados.
- Personalizar perfis de Controle e Cliente para habilitar e desativar virtualmente qualquer característica, dependendo do nível de segurança do Usuário inscrito.

- Definir Chaves de Segurança Exclusivas tanto no Controle como no Cliente.
- Integrar com perfis e segurança de NT existentes.
- Criptografia DES/AES.

### **Fácil de Instalar e Configurar**

- Instala em estações de Cliente sem ser preciso visitar cada uma das máquinas, usando o Utilitário de Desenvolvimento Remoto do NetSupport.
- Instalação Silenciosa através de WAN.
- Manutenção central de Perfis de Clientes.
- Utilitário de configuração para Windows.
- Controle Transparente de Protocolos (usa IPX, NetBIOS, TCP/IP e HTTP ao mesmo tempo).

## **Aplicativos**

A grande variedade de recursos do NetSupport faz dele a ferramenta ideal para muitos tipos de aplicativos.

### **Mesa de Ajuda**

Use os recursos de Controle Remoto para proporcionar suporte rápido e econômico a usuários finais em um ambiente de Escritório ou Mesa de Ajuda. Reduza o custo do suporte prestado sem deixar de melhorar a produtividade e a velocidade na solução dos problemas.

### **Trabalho a distância**

Use os módulos de comunicação remota para permitir que funcionários trabalhem a partir de suas casas, sem perder o acesso a toda a funcionalidade de suas estações no escritório.

### **Treinamento**

As sofisticadas funções de Mostrar do NetSupport constituem uma ferramenta ideal para demonstrações. Além disso, uma cópia operacional completa do pacote de treinamento do NetSupport, o NetSupport School, vem como padrão, proporcionando novos recursos que são ideais para o ambiente de treinamento.

### **Automação do Sistema**

Use a poderosa linguagem integrada de criação de scripts para automatizar tarefas regulares, tais como enviar e receber arquivos através da rede.

Use a função de Rodar Aplicativo para definir a realização de tarefas sem intervenção do usuário final. Tire vantagem do agendador para reduzir despesas, rodando estas tarefas durante a noite.

### **Administração da Área de Trabalho**

Combine a Distribuição de Arquivos com a Geração de Scripts para administrar as áreas de trabalho dos usuários e distribuir programas. Receba de volta automaticamente informações da estação, como espaço livre em disco.

Use as funções de Editar Registro na Geração de Scripts para reconfigurar estações remotas.

### **Administração de Usuários**

Use os avançados recursos de segurança para configurar utilitários disponíveis em um Cliente.

Defina perfis e níveis de acesso diferentes no Controle e no Cliente, conforme o nível de responsabilidade de cada Usuário.

Mantenha um arquivo de Repetição, para revisar exatamente o que fez um Usuário Remoto, durante seu controle de um Cliente.

# Instalação

**Neste capítulo ...**

Como instalar os componentes desejados do NetSupport Manager no seu sistema Windows.

## Planejando uma Instalação

Instalar o NetSupport é excepcionalmente fácil. Seguindo algumas regras simples, você já vai poder usá-lo em pouquíssimo tempo.

O primeiro passo é decidir que funções serão instaladas na nova estação.

### Você quer que ela seja um Controle ou um Cliente?

**Controle** Para ser capaz de controlar outras estações, instale um Controle, às vezes chamado de Observador.

**Cliente** Para ser controlado por outra estação, instale um Cliente, às vezes chamado de Hospedeiro.

### Qual o seu protocolo de rede?

O próximo passo é decidir qual protocolo de rede você terá disponível na estação. O NetSupport suporta **IPX/SPX, NetBIOS/NetBEUI, TCP/IP e HTTP**. Você também pode personalizar a sua instalação incluindo uma cópia operacional completa da ferramenta de treinamento do NetSupport, o NetSupport School.

Embora o NetSupport seja multiprotocolo, significando que o mesmo Controle pode se conectar a Clientes que estejam rodando protocolos diferentes, você precisa escolher um deles como default. Esta opção pode ser alterada mais tarde.

---

**Nota:** Por default, o Controle será configurado para usar TCP/IP. Se você estiver usando um protocolo diferente, terá de configurá-lo na primeira vez em que iniciar um Controle.

---

Agora está tudo pronto para instalar os programas NetSupport de Controle e de Cliente.

### Para detalhes sobre como instalar em:

Máquinas compatíveis com o Windows CE, consulte Instalando um Cliente NetSupport em Equipamentos Pocket PC.

Máquinas Linux, consulte Instalando um Cliente NetSupport em Plataformas Linux.

---

**Nota:** O NetSupport Manager suporta o Windows 64-bit em plataformas Intel EM64 e AMD64. O instalador do NetSupport Manager Windows pode ser usado para instalar o cliente do NetSupport 64bit. Para outras informações, visite [www.netsupportsoftware.com/support/](http://www.netsupportsoftware.com/support/)

---

## Iniciando a Instalação

Coloque o CD do NetSupport no drive.

O menu de boas vindas do NetSupport aparece automaticamente. (Se isto não acontecer, acesse o drive do CD a partir de sua estação e rode o SETUP.EXE.)

---

### Notas:

- Se você estiver atualizando do Windows NT para o Windows 2000/XP, o Windows 2000 para XP, não se esqueça de desinstalar o NetSupport Manager antes de passar para o sistema novo. O NetSupport Manager pode ser reinstalado depois de concluir a atualização do sistema operacional.
  - Se estiver instalando numa estação ou servidor com NT/2000/XP, preste atenção para fazer seu login como Administrador.
  - Durante a instalação, é possível acessar a Ajuda nas diferentes fases do processo, se for preciso.
- 

### Selecionando o Tipo da Instalação

Escolha o NetSupport Manager para a variante idiomática exigida. Isto vai iniciar o programa de instalação.

### Programa de Instalação do NetSupport Manager

Aparece a tela de Boas Vindas do programa de Instalação.



Queira ler atentamente as informações na tela antes de prosseguir com a instalação.

Clique Próximo para continuar.

### Contrato de Licença do NetSupport

Aparece o Contrato. Leia-o atentamente, selecione Concordo e clique Próximo para continuar.

Se você recusar o Contrato de Licença (Não Concordo), clique em Cancelar. O NetSupport Manager não será instalado e você será orientado para Sair do programa de instalação.

### Informações da Licença

Digite os detalhes da sua Licença NetSupport que vieram com o produto e clique em Próximo.

## Detectada Instalação Existente

Esta tela aparece se já houver uma cópia do NetSupport instalada na estação.



- **Gravar por cima da instalação existente.**  
Instala por cima da versão existente do NetSupport, na pasta especificada no topo da tela. Os arquivos de configuração existentes, \*.ini, \*.nsm e \*.scp por exemplo, contendo detalhes de Clientes Conhecidos, Grupos e Scripts, serão mantidos para que continuem a ser usados.
- **Instalar em nova pasta e manter os valores de ajuste existentes.**  
Se quiser, você pode manter a instalação existente na pasta especificada no topo da tela e escolher outra para a nova instalação. Os arquivos de configuração existentes serão copiados para o novo local.
- **Criar uma nova instalação.**  
Instala a nova versão do NetSupport na pasta indicada mas não retém os arquivos de configuração existentes. Se instalar em outra pasta, a versão existente vai continuar na estação. Talvez convenha apagar manualmente estes arquivos depois de fazer o restart da estação.

Selecione a opção desejada e clique Próximo.

## Escolher Tipo de Instalação



Determine os componentes a instalar em cada estação, escolhendo um dos três tipos de instalação disponíveis.

- **Instalação Típica**  
Instala todos os componentes que um Usuário de Controle pode precisar de um modo geral. Exclui o componente da Gateway. Exclui os componentes da Gateway e do NetSupport School.
- **Apenas o Cliente**  
Habilita a estação para receber controle remoto.
- **Personalizada**  
Permite selecionar individualmente o conjunto de componentes mais apropriados para a estação. O Controle e o Cliente são selecionados por default mas você pode desmarcar a seleção de qualquer um deles, se não for necessário.

### Selecionar a Pasta de Destino

Por default, o NetSupport será instalado na pasta C:\Arquivos de Programas\NetSupport Manager.

---

**Nota:** Se uma instalação existente for detectada, poderá ser preciso escolher outra pasta onde instalar. Clique em Pesquisar para escolher o local desejado.

---

Clique Próximo para continuar.

## Componentes do NetSupport Manager

<b>Cliente</b>	Instale este componente nas estações onde quiser fazer controle remoto.
<b>Controle</b>	Instale este componente nas estações que terão controle de estações Clientes. Recomenda-se instalar também o componente Cliente de modo a poder usar toda a gama de funções do NetSupport, como por exemplo Mostrar.
<b>Script</b>	Instala recursos integrados de Scripting do NetSupport e a suite de Programação. Cria scripts que automatizam tarefas manuais e programa sua execução em horários específicos. Ideal para atualizações durante a noite. Ver NetSupport Scripting.
<b>Arquivos de Ajuda</b>	Instala arquivos de Ajuda online, fornecendo informações e orientação a respeito das funções e recursos do NetSupport.
<b>Configurador</b>	As definições e seguranças do Cliente são estabelecidas usando o Configurador. Ajustes Básicos podem ser digitados no final do processo de instalação, mas para definir opções mais avançadas, instale o componente do Configurador.
<b>Utilitários de Implementação Remota (Suportados somente no XP/NT/ Win2000)</b>	O utilitário Deploy permite efetuar múltiplas instalações do NetSupport Manager sem ter de visitar cada estação individualmente. Ver NetSupport Deploy.
<b>Gateway</b>	O recurso de Gateway do NetSupport proporciona um meio de conectar Clientes e Controles através da Internet, oferecendo com isto controle remoto pela Web sem ser preciso modificar as configurações de Firewall existentes. Não existe conexão direta entre o Cliente e o Controle, todos os dados passam através da Gateway. O componente da Gateway pode portanto ser instalado independentemente do Controle e do Cliente. Se optar pela sua instalação, o diálogo de Configuração da Gateway surgirá depois que a instalação estiver concluída.
<b>Componentes do School</b>	Instala o NetSupport School, ferramenta de treinamento da NetSupport. Se você decidir instalar os componentes do School e o Controle, o NetSupport Tutor será instalado junto com o componente do Controle. Se escolher o School e o Cliente, será instalado apenas o componente do Aluno do NetSupport School junto com o Cliente.

**Nota:** O NetSupport oferece suporte de multimídia excepcional. O NetSupport Video Player permite passar arquivos de vídeo em estações Cliente, enriquecendo sessões de treinamento e demonstrações. Este componente é instalado como default.

---

Se não quiser que sejam criados ícones para os componentes selecionados, desmarque a quadricula **Criar Ícones para os Componentes Selecionados**.

### Selecionar Componentes

Se tiver selecionado Instalação Típica, todos os componentes serão instalados, exceto a Gateway e o NetSupport School. Se tiver instalado Personalizada, você poderá escolher os componentes um a um para atender os requisitos de cada estação.



Seleciona os componentes.

Se não quiser que sejam criados ícones para os componentes selecionados, desmarque a quadricula Criar Ícones para os Componentes Selecionados.

Clique Próximo para continuar.

### Comece a Instalação

Para iniciar a instalação, clique **Próximo**. Para mudar qualquer uma das seleções anteriores, clique **Voltar**. Para sair da instalação, clique **Cancelar**.

**Notas:**

- Se você tiver trocado suas Definições da Política de Segurança Local do Windows 2000 para comportamento de instalação de drivers não assinados, poderá ter problemas quando rodar o Cliente do NetSupport.
  - Se tiver optado por instalar um Cliente, a Instalação fará os ajustes necessários no seu arquivo System.INI e/ou no registro de modo que o Cliente carregue quando o Windows iniciar. O NetSupport não substitui nenhum dos seus Drivers existentes.
- 

**Instalação Concluída**

Esta tela final confirma que a instalação foi bem sucedida. Você pode optar pela criação de um ícone do Controle na Área de Trabalho.

**Rode o Configurador**

No final do processo de instalação, você terá a oportunidade de rodar o Configurador de Cliente. Ele permite definir as informações básicas e a segurança do Cliente. Se o Configurador for instalado como um dos componentes selecionados, você conseguirá acessar opções mais avançadas de configuração. Ver Configurando o Cliente.

**Executar Desenvolvimento**

Ao selecionar esta opção o Utilitário de Desenvolvimento do NetSupport é executado depois do processo de instalação. Isto permite instalar e configurar remotamente o NetSupport em várias estações.

---

**Nota:** O NetSupport Manager pode ser totalmente integrado ao Servidor de Gerenciamento de Sistemas da Microsoft. Se o processo de instalação do NetSupport detectar a presença do Console de Administração SMS, você poderá decidir se vai incluir a integração. Se escolher Sim, queira consultar o arquivo README 'Integração SMS.TXT' depois de concluir a instalação, para outros detalhes. Este arquivo pode ser encontrado na pasta do programa NetSupport Manager.

---

Clique **Finalizar** para sair do programa de Instalação. Retire o CD do drive e faça o restart da estação.

---

**Nota:** Se optar pela sua instalação, surgirá o diálogo de Configuração da Gateway. Sua função básica é permitir a criação de uma chave de segurança para a Gateway.

---

## Desinstalação NetSupport

Para desinstalar o NetSupport, clique no ícone 'Desinstalar' do **Gerenciador de Programas** ou selecione a opção NetSupport em Painel de Controle - Adicionar/Remover Programas.

No Windows XP/2000 e no NT, o NetSupport Deploy permite pré-configurar uma instalação do NetSupport e distribuí-la remotamente para várias estações.

## Kit de Avaliação

O NetSupport Manager encontra-se disponível como Kit de Avaliação tanto oferecido pelos distribuidores como para download gratuito pela Internet. Isto permite que você teste o NetSupport antes de adquirí-lo. Os programas do Kit de Avaliação têm funcionalidade integral, apenas com as seguintes restrições:

Só pode haver no máximo cinco Clientes ativos na rede ao mesmo tempo.

Os programas Cliente e Controle deixarão de funcionar depois que a validade do kit vencer.

Após a compra, estas restrições serão removidas quando for concluída a serialização. Este processo transforma o Kit de Avaliação numa cópia totalmente licenciada.

### **Para transformar um Kit de Avaliação numa cópia totalmente licenciada**

No diretório onde tiver instalado o Grupo do Gerenciador de Programas 'NetSupport', abra o arquivo PCILIC.EXE.

Surgirá o quadro de licenciamento do NetSupport Manager, pedindo que você digite os detalhes da sua licença. Note que este campo faz DiStInÇãO de CaIxA.

Depois de digitar os detalhes corretos, clique em GERAR. Agora sua cópia do NetSupport Manager estará totalmente licenciada.

# Instalação Avançada

**Neste capítulo ...**

Como preparar e executar instalações 'silenciosas' através de uma rede;

Usando o utilitário NetSupport Deploy para efetuar grupos de instalações;

Instalando um Cliente NetSupport em equipamentos Pocket PC;

Instalando um Cliente NetSupport em Plataformas Linux.

## Criando uma instalação administrativa (rede)

Uma instalação administrativa (cópia de distribuição) do NetSupport Manager serve para ajudar os administradores a instalar o NetSupport nos PCs da rede quando a mídia de instalação ou os detalhes da Licença não estiverem à mão e já se souber que uma quantidade de instalações será realizada de uma só vez ou durante um certo período.

Este tipo de instalação também pode ser pré-configurada para instalar o NetSupport Manager com determinadas opções, garantindo que todas as instalações fiquem configuradas do mesmo jeito.

A cópia de distribuição que for criada poderá ser usada para realizar uma Instalação Silenciosa ou como parte de uma rotina do NetSupport Deploy.

### Para Instalar uma cópia de distribuição do NetSupport em um Servidor

1. Crie uma pasta na rede que fique acessível para todos os PCs onde você queira instalar.
2. Copie, de sua mídia original (CD ou download) o arquivo SETUP.EXE.
3. Crie e copie um arquivo válido NSM.LIC para esta pasta. Se não houver um arquivo de Licença nesta pasta ao rodar a instalação, o NetSupport será instalado usando a licença default de Avaliação.
4. Crie e copie um arquivo CLIENT32.INI para esta pasta.

---

**Nota:** Você pode tornar a pasta de rede 'somente para leitura', para evitar que a configuração seja alterada por usuários não-autorizados.

---

### Para Instalar o NetSupport de um Servidor para estações individuais

1. Na estação desejada, navegue até a pasta da rede que contenha os arquivos de instalação do NetSupport Manager.
2. Rode o Setup.exe.
3. Siga as instruções de Iniciando a Instalação.

## Instalação Silenciosa/Sem Acompanhamento

No Windows XP, 2000 e no NT, o NetSupport Deploy permite pré-configurar uma instalação do NetSupport e distribuí-la remotamente para várias estações. Para o Windows ME/98/95, e se necessário o XP, 2000 e o NT, é possível realizar uma Instalação 'Silenciosa' como esta editando e rodando manualmente os arquivos relevantes.

### Para realizar uma instalação silenciosa

1. Crie uma cópia de distribuição do NetSupport contendo os arquivos de instalação necessários.
2. Para determinar as propriedades da Instalação, rode o INSTCFG.EXE da pasta do programa NetSupport. Aparece o diálogo Opções de Configuração para Instalar. As propriedades selecionadas ficam guardadas em um arquivo de parâmetros com o nome default de Values.TXT.
3. Escolha {Arquivo}{Salvar} e salve o arquivo 'Values.TXT' na pasta que contém a cópia de distribuição do NetSupport.

---

**Nota:** Para a finalidade de uma Instalação Silenciosa, você pode gravar o arquivo com o nome que preferir.

---

4. Para realizar a Instalação Silenciosa na estação desejada, a partir da pasta com a cópia de distribuição, rode: **Setup.exe /s /m=values.txt** (onde Values.TXT = nome do arquivo criado em 3).

## Diálogo de Opções de Configuração do Instalação

Ao executar uma Instalação Silenciosa ou usar o NetSupport Deploy, é possível personalizá-la segundo suas opções individuais. Este diálogo permite especificar as variáveis da instalação. Para acessá-lo, rode o INSTCFG.EXE que está na pasta do programa NetSupport quando executar uma Instalação Silenciosa ou usar o NetSupport Deploy. As informações ficam guardadas num arquivo de parâmetros, Values.TXT.



### Geral

#### **Diretório da Instalação**

Especifica o diretório onde o NetSupport Manager será instalado. Deixe em branco para instalar no diretório padrão, \Arquivos de Programas\NetSupport Manager.

#### **Pasta do Menu Iniciar**

Especifique um nome para o grupo de programas ou deixe em branco para NetSupport.

#### **Reiniciar Máquina**

Marque esta quadrícula para Reiniciar automaticamente as estações Clientes depois de concluir a instalação. O NetSupport Client não fica ativo enquanto a estação não for reiniciada.

**Nota:** Deixe a quadrícula desmarcada se estiver usando o NetSupport Deploy para fazer a instalação. Outras opções de Reiniciar estão incorporadas na rotina do Deploy.

### Integração SMS

O NetSupport Manager pode ser totalmente integrado ao Servidor de Gerenciamento de Sistemas da Microsoft. Se o Console de Administração do SMS estiver presente na máquina Cliente, marque esta quadrícula para permitir a integração.

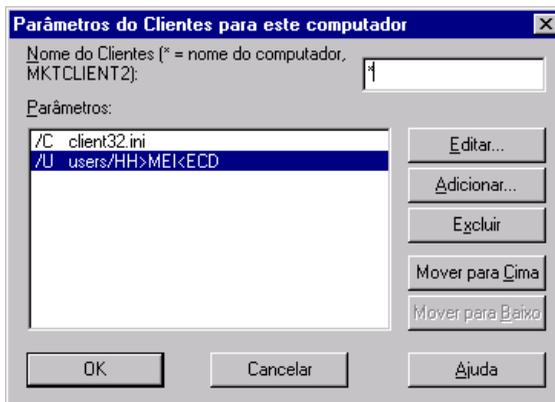
### Parâmetros do Cliente (opcional)

Se você tiver criado um arquivo específico de Configuração de Cliente para usar depois da instalação, especifique aqui o seu nome e caminho. Dependendo da localização do arquivo, pode ser preciso fornecer um jogo de Credenciais de Usuário, nome e senha para dar aos Clientes acesso a este arquivo. A fim de especificar os parâmetros no formato correto, convém criá-los no Configurador de Cliente do NetSupport e copiá-los para este campo.

Deixe o campo em branco se estiver instalando a partir de sua cópia de distribuição ou se quiser usar o arquivo padrão de Configuração existente no pacote de instalação do NetSupport.

### Para Especificar Parâmetros de Cliente

1. Abra a Pasta do Programa NetSupport Manager, chamando {Iniciar} {Programas} {NetSupport} {Configurador do NetSupport}.
2. Escolha Avançado.
3. Selecione {Perfis} {Parâmetros do Cliente} no Menu do Configurador.
4. Aparece o diálogo Parâmetros do Cliente.



5. Clique Adicionar para especificar os parâmetros.

---

**Notas:**

- Se forem exigidas Credenciais de Usuário, elas têm de preceder o nome do arquivo de Configuração.
  - Cada conjunto de parâmetros tem de ser adicionado separadamente.
- 
6. Se exigidas, digite as Credenciais de Usuário (nome e senha) Clique OK. As strings apropriadas surgirão no diálogo.
  7. Clique Adicionar para especificar o local do arquivo de Configuração. Clique OK.
  8. Quando o diálogo Parâmetros do Cliente contiver as strings necessárias, copie-as individualmente para o diálogo Opções de Configuração da Instalação. (Use Ctrl C para copiar e Ctrl V para Colar)

### Ícones

Deixe a quadricula Ícones desmarcada se quiser instalar um ícone para cada Componente do NetSupport. Clique as que forem necessárias para limitar o número de ícones criados.

### Componentes

Marque as quadriculas relevantes para indicar quais Componentes do NetSupport serão instalados nas máquinas Clientes. Veja uma descrição completa de cada componente na seção 'Iniciando a Instalação' deste manual.

---

**Nota:** Ao selecionar os componentes do School, o componente instalado vai depender da opção selecionada com ele, Controle ou Cliente. Instala o NetSupport School, ferramenta de treinamento da NetSupport. Se você decidir instalar os componentes do School e o Controle, o NetSupport Tutor será instalado junto com o componente do Controle. Se escolher o School e o Cliente, será instalado apenas o componente do Aluno do NetSupport School junto com o Cliente.

---

## NetSupport Deploy

O utilitário NetSupport Deploy oferece aos Administradores da Rede a facilidade de instalar e configurar o NetSupport Manager em várias estações sem ser preciso visitar as máquinas uma a uma.

A pessoa tem um panorama da sua Rede, podendo escolher as estações que deseja desenvolver.

### Com o NetSupport Deploy você pode:

- Fazer a instalação remota do pacote NetSupport em várias estações ao mesmo tempo.
- Criar e baixar Configurações de Cliente específicas para várias estações.
- Fazer a atualização remota dos detalhes de Licença do NetSupport em várias estações.
- Fazer a desinstalação remota do pacote NetSupport de várias estações ao mesmo tempo.

### Instalando o Utilitário Deploy

Quando instalar o NetSupport, selecione Instalação Completa para instalar automaticamente o Utilitário Deploy. Como alternativa, também se pode selecioná-lo como parte de uma instalação personalizada.

---

**Nota:** Por enquanto, o NetSupport Deploy só é suportado em estações com Windows XP\*, 2000 e NT.

\* Informações específicas sobre como desenvolver em máquinas rodando o XP podem ser encontradas em nosso site: [www.netsupportsoftware.com/support/](http://www.netsupportsoftware.com/support/)

---

### Planejamento

O NetSupport Deploy é um utilitário poderoso que faz da instalação de pacotes NetSupport em várias estações um processo rápido e fácil. Contudo, apesar de fazermos o possível para garantir que não existam problemas de limitações ou incompatibilidades no uso do programa, é recomendável fazer o desenvolvimento experimental de uma pequeno número de estações, de modo a garantir a ausência de conflitos com outros produtos similares, como pacotes de controle remoto ou segurança na área de trabalho. Além disso, para maior segurança e proteção, você deve ter os devidos direitos de administrador para as máquinas que estiver desenvolvendo.

### NetSupport Deploy - Windows XP

Para instalar o NetSupport no Windows XP Professional, é preciso acessar a divisão Admin\$ da máquina remota para poder transferir o pacote a ser instalado. A princípio, não se permite acesso à divisão Admin\$.

#### Para habilitar o acesso pela Rede:

1. Em Ferramentas Administrativas, selecione Política de Segurança Local.
2. Selecione {Configurações de Segurança}{Políticas Locais}{Opções de Segurança}
3. Selecione {Acesso à rede : Compartilhamento e modelo de segurança para contas locais}
4. Altere a configuração deste política para {Clássico – os usuários locais são autenticados como eles próprios}

A divisão Admin\$ agora ficará disponível e você poderá instalar normalmente.

Se estiver atualizando do Microsoft Windows XP Service Pack 1 para o Service Pack 2, a Windows Firewall, por default, vai bloquear todas as atividades de Rede produzidas pelo NetSupport Manager. Para permitir que o NetSupport funcione direito, preparamos um utilitário que vai configurar a Windows Firewall.

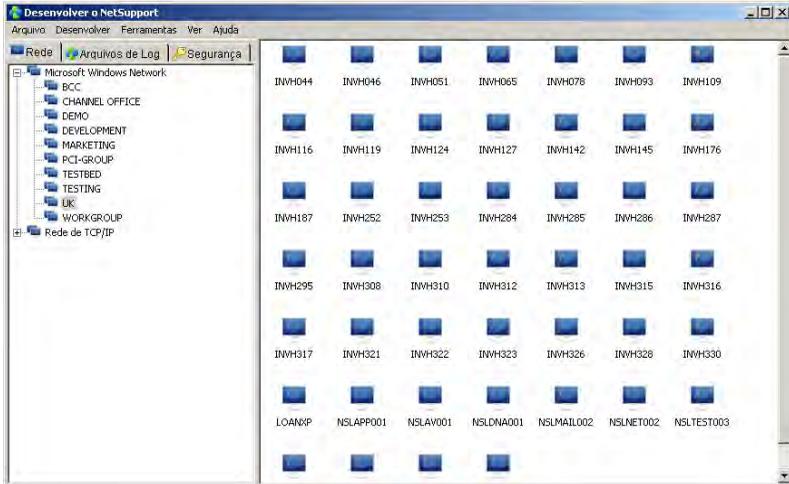
#### Para habilitar o NetSupport Manager na Configuração da Windows Firewall

1. Baixe o arquivo ICFCOFIG.EXE (link em [www.netsupportsoftware.com/support/](http://www.netsupportsoftware.com/support/))
2. Execute este utilitário na máquina que tiver o NetSupport Manager instalado, usando o seguinte comando  
ICFCOFIG -e NSM
3. Isto vai criar todas as entradas necessárias na Configuração da Windows Firewall para que o NetSupport Manager funcione direito.

O utilitário ICFCOFIG também pode ser usado para remover um produto NetSupport da Configuração da Windows Firewall. Veja em nosso site: [www.netsupportsoftware.com/support/](http://www.netsupportsoftware.com/support/) todas as opções de linhas de comando do ICFCOFIG.

## Iniciando o NetSupport Deploy

1. Selecione **Implementação Do NetSupport** no seu Grupo de Programas NetSupport.
2. A Janela Principal do NetSupport Deploy aparece.



A Janela Principal de Desenvolvimento divide-se nas seguintes seções:

### Barra de Menus

Contém uma série de menus cortina que podem ser usados para acessar as diversas ferramentas e utilitários de configuração do processo de desenvolvimento.

### Moldura da Esquerda

Contém três guias, Rede, Arquivos Cronológicos e Segurança.

### Guias Rede e Segurança

Relaciona, numa Vista em Árvore, as Redes, Domínios e Grupos de Trabalho disponíveis que podem ser selecionados para uma rotina de desenvolvimento.

### Guia Arquivos Cronológicos

Relaciona, numa Vista em Árvore, um histórico de desenvolvimentos anteriores.

### **Moldura da Direita**

Com a **Guia Rede** selecionada, o operador passa a dispor de uma série de informações gerais, nome da máquina e plataforma por exemplo, a respeito das estações situadas na Rede/Domínio selecionado.

A **Guia Arquivos Cronológicos** dá um resumo de desenvolvimentos passados categorizados por tipo.

A **Guia Segurança** também relaciona informações específicas a cada uma das estações situadas na Rede/Domínio escolhido. Além do nome da máquina, pode-se identificar o seu Endereço IP, determinar se ela já tem um Cliente NetSupport instalado e qual versão está sendo executada, se o Cliente tem proteção por senha ou se ativou a Confirmação do Usuário. Com estas informações pode-se decidir antecipadamente quais máquinas serão incluídas ou excluídas de futuros desenvolvimentos. Por exemplo, se um Cliente NetSupport atual já estiver instalado em algumas das estações, pode-se optar por ignorá-lo.

## **Deploy – Preparando um desenvolvimento**

### **Escolhendo para Quem Desenvolver**

1. Na Janela Principal selecione a guia Rede ou a Segurança.
2. Uma relação de Redes, Domínios e Grupos de Trabalho disponíveis aparece na moldura da esquerda. Expanda ou reduza a vista em árvore, clicando nos símbolos + ou -.

---

**Nota:** Também se pode fazer o desenvolvimento para Faixas de IP específicas, bastando adicionar à árvore a faixa de endereços apropriada. Selecione {Ferramentas}{Adicionar Domínio IP} na Barra de Menus.

---

3. Destaque o grupo desejado.
4. Os detalhes das estações pertencentes ao grupo selecionado surgirão no painel da direita. Clique entre as guias Rede e Segurança para ver informações específicas sobre cada máquina.
5. Selecione as estações a serem incluídas na rotina do desenvolvimento. (Você pode usar CTRL-Clique ou SHIFT-Clique). Antes de decidir pela inclusão ou exclusão de uma estação, é possível ver suas propriedades clicando com o botão direito no nome da máquina.

### Escolhendo o Que Desenvolver:

#### Você pode escolher entre:

- Pacote NetSupport.
- Configuração do Cliente.
- Arquivo de Licença do NetSupport.
- Desinstalar o NetSupport.

---

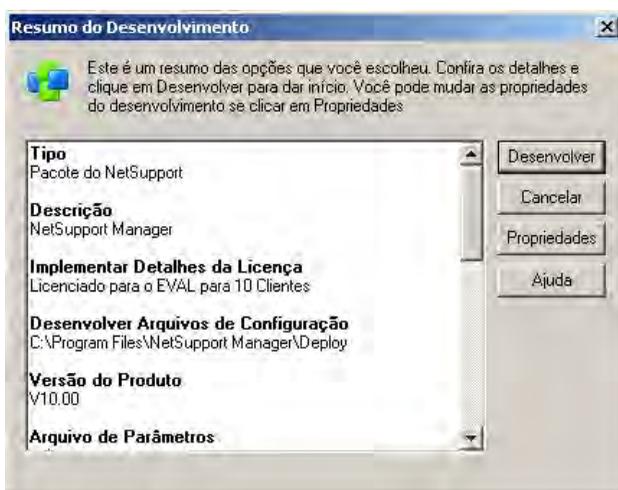
**Nota:** As propriedades de cada um dos acima também podem ser pré-definidas, se não for conveniente desenvolvê-los imediatamente. Veja Pré-definir valores para desenvolvimento futuro.

---

## Desenvolver um Pacote NetSupport

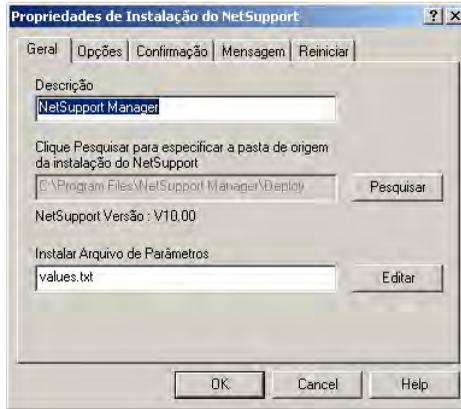
Cria-se um Pacote NetSupport como padrão quando o componente Deploy é selecionado durante a instalação. Para distribuir o pacote, selecione as estações desejadas:

1. Escolha {Desenvolver}{Pacote NetSupport} no menu cortina da janela principal do Deploy.  
ou,  
Clique com o botão direito nas estações desejadas e escolha Desenvolver – Pacote NetSupport.
2. O diálogo Resumo do Desenvolvimento aparece.



Este diálogo oferece um sumário das opções que você escolheu para o desenvolvimento. Clique em Propriedades para corrigir as informações do desenvolvimento.

3. Aparece o diálogo Propriedades da Instalação.



4. Para editar as propriedades do desenvolvimento, selecione a respectiva guia.

### Guia Geral

Usada para especificar o pacote NetSupport a desenvolver e quais os componentes a serem instalados.

A descrição do pacote que será definido para o NetSupport Manager.

A princípio, o local onde o pacote será instalado é a pasta Desenvolvimento em que ele tiver sido criado.

Clique em Editar para especificar os componentes a serem instalados. Aparece o diálogo Opções de Configuração para Instalar. (Veja uma descrição completa deste diálogo na seção 'Diálogo das Opções de Configuração da Instalação' deste manual.)

---

**Nota:** Devido à maneira como o NetSupport Deploy trata o reinício das estações, deixe desmarcada a quadrícula Reiniciar Máquina. Ela só é importante quando se faz uma Instalação Silenciosa onde o diálogo Opções de Configuração de Instalar também é usado para especificar as opções da instalação.

---

Quando tiver preenchido este diálogo, escolha {Arquivo}{Salvar}.

Escolha {Arquivo}{Sair} para voltar ao diálogo Propriedades da Instalação.

### Guia Opções

- Se as estações incluídas na rotina de desenvolvimento já tiverem um Cliente NetSupport instalado, você pode optar por ignorá-las, marcando a quadrícula Saltar máquinas já rodando o NetSupport.
- Atualizar as máquinas com a última versão do programa, marcando a quadrícula Atualizar Sistemas Novos ou Antigos para a Versão Atual.
- Depois de desenvolver o pacote, você poderá confirmar se o Cliente está rodando se marcar a quadrícula Verificar Cliente rodando depois de reiniciar. Tome providências para que as estações reiniciem automaticamente depois do desenvolvimento a fim de que esta opção funcione. Ver a guia Reiniciar.

### Guia Confirmação

Considere se as estações vão estar sendo usadas quando começar o desenvolvimento. Você pode escolher entre:

- Instalar o NetSupport imediatamente. Nenhum prompt será recebido nas estações que estiverem sendo desenvolvidas.
- Avise o usuário antes de instalar o NetSupport. O usuário receberá um prompt e terá de clicar OK para a instalação começar. Os usuários não conseguem cancelar esta rotina.
- O usuário pode prorrogar a instalação do NetSupport. Você pode especificar o número de vezes que o usuário será capaz de prorrogar a instalação. Se o usuário decidir prorrogar, ele receberá novos prompts de hora em hora ou na próxima vez em que reiniciar a estação, o que vier antes.

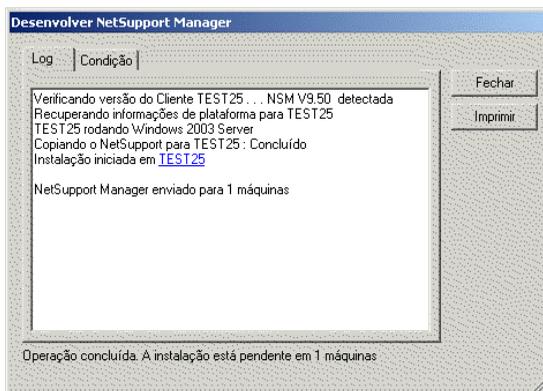
### Guia Mensagem

É possível especificar uma mensagem personalizada a ser apresentada em cada estação durante o andamento da instalação.

## Guia Reiniciar

Estas opções somente se aplicam se os PCs enfocados exigirem um reinício forçado para concluir a instalação.

- Recomende que o usuário reinicie a máquina. Ao concluir o desenvolvimento, surgirá uma mensagem nas estações pedindo que o usuário reinicie o PC na primeira ocasião conveniente. Não faça esta escolha se a Nota acima se aplicar ao caso.
  - Insista para que o usuário reinicie a máquina. Uma mensagem surgirá nas estações, recomendando que o usuário reinicie o PC para concluir a instalação.
  - Force o reinício. No final do desenvolvimento, surge uma mensagem advertindo os usuários de que a estação será reiniciada. Aparece uma barra de tempo, indicando quantos segundos faltam para começar o reinício.
  - Reinício automático se não estiver logada. Se a estação sendo desenvolvida não estiver logada, o reinício começará automaticamente.
5. Clique em OK para voltar ao diálogo Resumo do Desenvolvimento.
  6. Clique em Desenvolver para começar a instalação. Aparece um diálogo com o andamento, permitindo monitorar o desenvolvimento à medida que a instalação vai ocorrendo em cada estação.



O diálogo tem duas guias:

A **guia Log** permite monitorar o desenvolvimento à medida que ele alcança cada estação.

A **guia Condição** descreve o estágio que o desenvolvimento atingiu em cada estação. Por exemplo, a instalação pode estar concluída numa estação mas ainda em andamento em outra.

7. Clique em Fechar para voltar à janela principal do Deploy quando a instalação estiver concluída.

## Desenvolvendo a Configuração de um Cliente

Usando o NetSupport Deploy, é possível desenvolver remotamente um arquivo de Configuração de Cliente contendo definições específicas do Cliente.

1. Selecione as estações desejadas.
2. Escolha {Desenvolver}{Configuração de Cliente} no menu cortina da janela principal do Deploy.  
ou,  
Clique com o botão direito nas estações desejadas e escolha Desenvolver – Configuração de Cliente.
3. O diálogo Sumário do Desenvolvimento aparece.
4. Clique em Propriedades para digitar os detalhes do desenvolvimento.
5. Clique em Pesquisar para especificar a pasta que contém o arquivo de Configuração de Cliente a ser desenvolvido. O arquivo default é o CLIENT32.INI, que fica no diretório de instalação do NetSupport Manager.
6. Clique em Editar para acessar o Configurador Avançado de Cliente e poder modificar o arquivo de Configuração.
7. Você pode especificar novos parâmetros de Cliente, se desejar. Por exemplo, pode ser o local de outro arquivo de Configuração para o qual se queira adicionar credenciais específicas de usuário (nome e senha).
8. Para que as novas definições tenham efeito imediato, por default o Serviço ao Cliente será automaticamente reiniciado após o desenvolvimento. Se isto não for necessário, desmarque a quadrícula Reiniciar o Cliente NetSupport.
9. Clique OK para voltar ao diálogo Sumário. Para ver o conteúdo do arquivo de configuração, clique no seu nome.
10. Clique em Desenvolver. Um diálogo de andamento aparece, permitindo monitorar a condição do desenvolvimento.
11. Clique em Fechar quando estiver concluído.

## Desenvolvendo um Arquivo de Licença do NetSupport

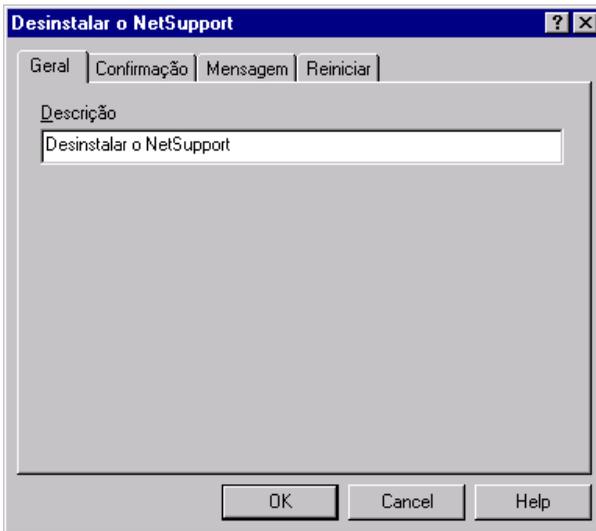
Ao instalar um pacote NetSupport, um arquivo de licença é enviado a cada estação. Porém, haverá ocasiões em que as informações da licença terão de ser atualizadas. Por exemplo, quando você adquirir mais licenças e o arquivo tiver de refletir esta nova condição. Usando o NetSupport Deploy, será possível atualizar o arquivo remotamente nas estações dos usuários.

1. Selecione as estações desejadas.
2. Escolha {Desenvolver}{Arquivo de Licença NetSupport} no menu cortina da janela principal do Deploy.  
ou,  
Clique com o botão direito nas estações desejadas e escolha Desenvolver – Arquivo de Licença NetSupport.
3. O diálogo Sumário do Desenvolvimento aparece.
4. Clique em Propriedades para digitar os detalhes do desenvolvimento.
5. Clique em Pesquisar para especificar a pasta que contém o arquivo de licença a ser desenvolvido. O arquivo default é NSM.LIC.
6. Para que as novas definições tenham efeito imediato, por default o Serviço ao Cliente será automaticamente reiniciado após o desenvolvimento. Se isto não for necessário, desmarque a quadrícula Reiniciar o Cliente NetSupport.
7. Clique OK para voltar ao diálogo Sumário. Para ver o conteúdo do arquivo de licença, clique no seu nome.
8. Clique em Desenvolver. Um diálogo de andamento aparece, permitindo monitorar a condição do desenvolvimento.
9. Clique em Fechar quando estiver concluído.

## Desinstalação Remota

Usando o NetSupport Deploy é possível desinstalar remotamente um pacote NetSupport.

1. Selecione as estações desejadas.
2. Escolha {Desenvolver}{Desinstalar NetSupport} no menu cortina da janela principal do Deploy.  
ou,  
Clique com o botão direito nas estações desejadas e escolha Desenvolver – Desinstalar NetSupport.
3. O diálogo Sumário do Desenvolvimento aparece.
4. Clique em Propriedades para digitar os detalhes do desenvolvimento. O diálogo Desinstalar NetSupport aparece.



5. Digite as propriedades para o desenvolvimento, selecionando cada uma das quatro guias.

### Guia Geral

Fornecer uma descrição do pacote sendo instalado.

### Guia Confirmação

Considere se as estações vão estar sendo usadas quando começar o desenvolvimento. Você pode escolher entre:

- Instalar o NetSupport imediatamente. Nenhum prompt será recebido nas estações que estiverem sendo desenvolvidas.

- Avise o usuário antes de instalar o NetSupport. O usuário receberá um prompt e terá de clicar OK para a instalação começar. Os usuários não conseguem cancelar esta rotina.
- O usuário pode prorrogar a instalação do NetSupport. Você pode especificar o número de vezes que o usuário será capaz de prorrogar a instalação. Se o usuário decidir prorrogar, ele receberá novos prompts de hora em hora ou na próxima vez em que reiniciar a estação, o que vier antes.

### **Guia Mensagem**

É possível especificar uma mensagem personalizada a ser apresentada em cada estação durante o andamento da instalação.

### **Guia Reiniciar**

Para remover completamente todos os arquivos do NetSupport, as estações terão de ser reiniciadas.

- Insista para que o usuário reinicie a máquina. Uma mensagem surgirá nas estações, recomendando que o usuário reinicie o PC para concluir a instalação.
  - Force o reinício. No final do desenvolvimento, surge uma mensagem advertindo os usuários de que a estação será reiniciada. Aparece uma barra de tempo, indicando quantos segundos faltam para começar o reinício.
  - Reinício automático se não estiver logada. Se a estação sendo desenvolvida não estiver logada, o reinício começará automaticamente.
6. Quando acabar as quatro guias, clique OK para voltar ao diálogo Sumário do Desenvolvimento. Você pode revisar suas seleções e editá-las, se quiser.
  7. Clique em Desenvolver para começar a desinstalação. Aparece um diálogo com o andamento, permitindo monitorar o desenvolvimento à medida que a desinstalação vai ocorrendo em cada estação.
  8. Clique em Fechar quando estiver concluído.

## **Digitando Antecipadamente Definições do Desenvolvimento**

Pode haver ocasiões em que se queira prorrogar um desenvolvimento para outro horário mais conveniente. Com o NetSupport Deploy é possível preparar as definições antes da hora e escolher quando o desenvolvimento ocorrerá.

---

**Nota:** A escolha das estações a desenvolver se dá no momento de fazê-lo.

---

### **Para Preparar as Definições para Futuro Desenvolvimento**

1. Escolha {Desenvolver}{Configuração} no menu cortina da Janela Principal do Deploy.
2. O diálogo Lista de Desenvolvimento aparece. Selecione a Opção de Desenvolvimento desejada. (Pacote, Configuração de Cliente, Arquivo de Licença ou Desinstalar)
3. Clique em Propriedades e digite as definições desejadas.
4. Quando estiver tudo pronto, clique em Fechar para voltar à Janela Principal do Deploy.

### **Para Rodar o Desenvolvimento**

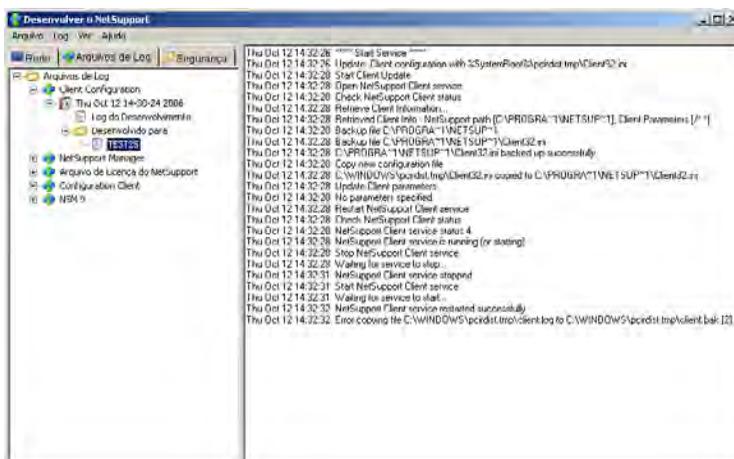
1. Escolha as estações a Desenvolver. Ver Preparando um Desenvolvimento.
2. Escolha {Desenvolver} no menu cortina da janela principal.  
ou,  
Clique com o botão direito nas estações desejadas e escolha Desenvolver.
3. Selecione a Opção de Desenvolvimento desejada.
4. O diálogo Sumário do Desenvolvimento vai aparecer, mostrando suas seleções pré-definidas. É possível editá-las, se desejado.
5. Clique em Desenvolver para começar a tarefa.

## Arquivos de Log

Quando se usa o NetSupport Deploy, as informações a respeito de cada desenvolvimento, seja instalação de pacote, atualização de licença, baixa de configuração ou desinstalação, ficam gravadas. Isto permite uma recapitulação útil, cada vez que se roda o utilitário, daquilo que já foi desenvolvido até o momento. As informações ficam guardadas em um Arquivo de Log.

### Para ver Arquivos de Log

1. Na Janela Principal do NetSupport Deploy, selecione a guia Arquivos de Log.



2. No painel da esquerda da Janela Principal, expanda ou reduza a Vista em Árvore para ver uma descrição de cada tipo de desenvolvimento, a data e hora em que ele aconteceu e quais estações foram cobertas.
3. Ao selecionar um item no painel da esquerda, informações itemizadas a respeito daquele desenvolvimento aparecem no da direita.

### **Imprimindo um Arquivo de Log**

1. Selecione o Arquivo desejado na Vista em Árvore.
2. Escolha {Log}{Imprimir} no menu cortina da janela principal do Deploy.

### **Apagando um Arquivo de Log**

1. Selecione o Arquivo desejado na Vista em Árvore.
2. Escolha {Log}{Apagar} no menu cortina da janela principal do Deploy.

## Instalando um Cliente NetSupport em Equipamentos Pocket PC

Há suporte para equipamentos compatíveis com o Windows CE, permitindo a instalação de um Cliente NetSupport em Pocket PCs. Com isto, um Controle do NetSupport Manager poderá se conectar da maneira usual e efetuar uma série de tarefas em controle remoto, como Conversa, Mensagem e Transferência de Arquivos.

---

**Nota:** Se for preciso, pode-se instalar um Controle do NetSupport Manager em um equipamento Pocket. Para instruções completas de instalação, consulte nossa página de downloads em [www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com).

---



Pode-se usar um MSI Installer com Microsoft™ ActiveSync para instalar o Cliente em um Pocket PC que contar com recursos WiFi de LAN sem fio.

1. Antes de instalar o NetSupport Manager for CE, certifique-se de que os pré-requisitos básicos para o seu Pocket PC estejam disponíveis. Deve existir um relacionamento entre o PC do Controle e o equipamento portátil. Além disso, o ActiveSync deve estar sendo executado.
2. Com o seu Pocket conectado ao PC do Controle, execute o CE Installer do NetSupport. Trata-se de um utilitário que se baixa da Internet. Visite nossa área de downloads em [www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com).

3. O instalador vai detectar o aparelho portátil e instalar um Cliente CE do NetSupport Manager. O ícone usual de Cliente surgirá na bandeja do sistema. O utilitário Configurador de Cliente CE será instalado no PC do Controle, em Arquivos de Programas. O Pocket PC tem de estar conectado ao Controle a fim de se configurar as opções do Cliente.
4. Com o Cliente instalado, o Controle pode se conectar e abrir uma sessão típica de visualização.

Para informações sobre recursos suportados no momento, visite [www.netsupportmanager.com/mobile.asp](http://www.netsupportmanager.com/mobile.asp)

## Instalando um Cliente NetSupport em Plataformas Linux

É possível instalar em plataformas Linux um Cliente NetSupport desenvolvido para funcionar em gerenciador de Windows com o qual o Controle pode conectar-se, ver a tela do usuário remoto e executar uma série de tarefas sob controle remoto.

---

**Nota:** No momento, o NetSupport suporta as seguintes Distribuições de Linux: Red Hat, Fedora, SuSE.

---

1. Há um arquivo ZIP contendo o roteiro de instalação e os arquivos do programa que pode ser baixado de nossa área de downloads em [www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com) . (Lá também se encontram instruções completas para a instalação)
2. Baixe-o para um diretório na máquina do Linux.
3. Extraia o TAR BALL. Será criado um subdiretório chamado Install.
4. Vá para este diretório e execute a instalação. (Como Usuário Raiz)
5. O Cliente Netsupport será instalado em ~usrñsm, oferecendo um daemon de Linux.
6. No NetSupport Control, conecte-se ao Cliente da maneira habitual.

---

**Nota:** Ao instalar as distribuições SuSE 9.3 and SuSE 10, aparece a seguinte mensagem de erro: "SuSEFirewall2: Warning: ip6tables does not support state matching. Extended IPv6 support disabled". Trata-se de uma mensagem padrão, que deve ser ignorada.

---

Para informações sobre recursos suportados no momento, visite [www.netsupportmanager.com/linux.asp](http://www.netsupportmanager.com/linux.asp)

# Usando o Controle

**Neste capítulo ...**

Você descobrirá como usar a riqueza de recursos disponíveis para um Usuário de Controle. Desde como iniciar uma sessão de controle remoto até como monitorar e gerenciar atividades na área de trabalho dos usuários finais.

## Iniciando o Controle do NetSupport

### Para iniciar o programa de Controle do NetSupport Manager

1. Dê dois cliques no ícone do Controle no seu Grupo de Programas NetSupport.  
Ou,  
Escolha{Iniciar}{Programas}{NetSupport}{NetSupport Control}.

Quando o NetSupport Manager inicia, aparece uma janela no meio da tela com o logotipo do programa e informações da sua versão. Ela só fica visível durante alguns segundos, enquanto o NetSupport carrega. Depois, aparece a Janela do Controle.

---

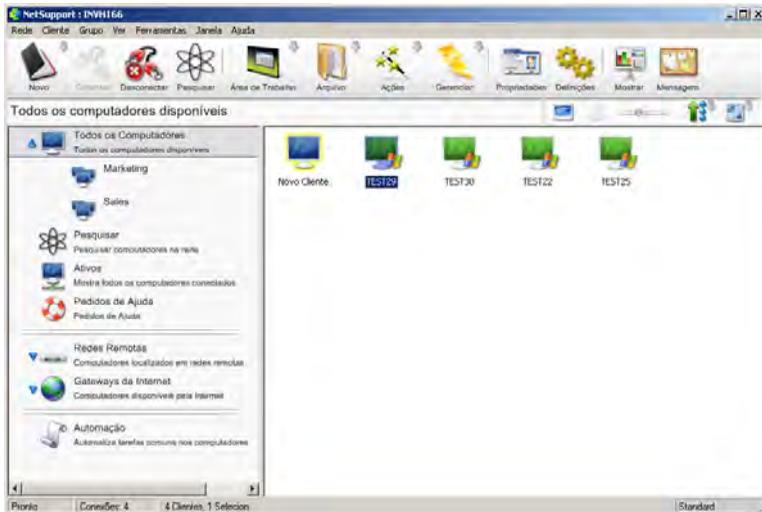
**Nota:** Se você receber uma mensagem de erro de protocolo ao iniciar o Controle, ou se quiser configurá-lo para suportar Clientes rodando sob diferentes protocolos, selecione {Rede}{Configurar - Conectividade} no menu cortina da Janela do Controle.

---

## A Janela de Controle

A Janela de Controle é a interface primária para: -

- Configurar o Controle;
- Conectar-se aos Clientes;
- Fazer manutenção das informações dos Clientes;
- Escolher com quais Clientes se vai trabalhar;
- Escolher tarefas a serem realizadas.



### A Barra do Título

Indica que você está na Janela de Controle e mostra o nome da estação de trabalho com o NetSupport Control.

### A Barra de Menus

Contém uma série de menus cortina que podem ser usados para acessar as diversas ferramentas e utilitários de configuração. Estes menus também podem ser usados para conectar-se a Clientes e escolher com quais se vai trabalhar, além de fazer sua manutenção e organizá-los em grupos de trabalho.

### A Barra de Ferramentas

A Barra de Ferramentas contém atalhos para as tarefas e ferramentas de uso mais freqüente. Opções de natureza similar ficam agrupadas sob o mesmo ícone. Pode-se também adicionar ou remover ícones de acordo com suas preferências pessoais.



### A Barra de Vista Rápida

Permite Ver um Cliente conectado com rapidez e facilidade. Quando você se conecta a um Cliente, aparece um botão com o nome dele na Barra de Vista Rápida da Janela de Controle. Clicando neste botão, você pode Ver a tela de Clientes. Clicando de novo, a Janela Ver será fechada.

### A Barra de Execução Rápida

Permite executar um aplicativo previamente gravado em um Cliente sem precisar se encaminhar através do menu cortina. Clicando no botão referente ao aplicativo desejado, ele é executado imediatamente no Cliente ou Grupo escolhido.

### A Barra de Ferramentas de Miniaturas

A Barra de Miniaturas dá acesso rápido e fácil a uma conveniente vista em miniatura da tela de cada Cliente conectado, permitindo que você ajuste a configuração das miniaturas.

### Vista em Árvore

Este modo de apresentação produz uma estrutura similar à do Explorer para a criação, apresentação e organização de objetos do NetSupport tais como Clientes e Grupos.

### Vista Itemizada

Este modo apresenta o conteúdo da Pasta selecionada no momento no Modo de Árvore. Pode-se alternar o modo de apresentação entre ícones grandes e pequenos, vista itemizada ou de miniaturas. As informações contidas no Modo Relação podem ser personalizadas, mostrando somente tópicos do seu interesse.

Todos os Computadores		Nome	Nome de Usuário	Status	Descrição	Tran...	Endereço
Todos os computadores disponíveis		Novo Cle...					
	<b>Pesquisar</b> Pesquisar computadores na rede	✓ TEST29	Testing	Conectados	TCP/IP	>10.0.1.63:5405 (test29)	
	<b>Ativos</b> Mostra todos os computadores conectados	✓ TEST30	Testing	Conectados	TCP/IP	>10.0.1.62:5405 (test30)	
	<b>Pedidos de Ajuda</b> Pedidos de Ajuda	✓ TEST22	testing	Conectados	TCP/IP	>10.0.1.86:5405 (test22)	
	<b>Redes Remotas</b> Computadores localizados em redes remotas	✓ TEST25	testing	Conectados	TCP/IP	>10.0.0.238:5405 (test25)	
	<b>Gateways da Internet</b> Computadores disponíveis pela Internet						
	<b>Automação</b> Automatiza tarefas comuns nos computadores						

### A Barra de Estado

A Barra de Estado de Controle é mostrada no fundo da Janela de Controle. Ela mostra o Estado do Controle no momento, o número de Clientes conectados e o número de itens na Pasta. Durante uma conexão discada ela também mostra detalhes da comunicação.

Pode-se Ocultar ou Mostrar a Barra de Estado a partir das opções do Menu Ver na barra de menus do Controle.

## Personalizando a Barra de Ferramentas

Para facilitar a personalização do NetSupport exatamente de acordo com suas exigências, há uma série de recursos de manipulação da interface de usuário. Um destes é a capacidade de definir os ícones que você deseja na Barra de Ferramentas do Controle.

### Para personalizar a Barra de Ferramentas da Janela Controle

1. Escolha {Ver}{Barra de Ferramentas}{Personalizar} no menu cortina da Janela Controle.
2. O diálogo Personalizar Barra de Ferramentas aparece.



A Barra de Ferramentas principal do NetSupport pode ser personalizada, ficando com os botões que você usa com mais frequência. As duas listas que aparecem contêm os botões que podem ser acrescentados e aqueles que já estão na Barra. Para agrupar botões associados, pode-se colocar separadores entre eles.

### Botões Disponíveis

Apresenta uma lista de todos os botões que podem ser adicionados à Barra. A lista mostra o ícone e o texto que o acompanha.

### Botões Atuais

Mostra os botões já existentes na Barra. Os separadores aparecem como uma linha horizontal recortada. Pode-se adicionar um separador selecionando o item da lista que vem depois e apertando o botão **Separador >>**.

### **Adicionar >>**

Escolha um item na lista **Botões Disponíveis** e selecione sua posição na lista **Botões Atuais**. Quando você apertar o botão, o item será inserido depois do que foi selecionado.

### **Separador >>**

Aperte este botão para inserir um separador na lista **Botões Atuais**, depois do item selecionado. Separadores servem para fazer um agrupamento visual dos botões.

### **<< Remover**

Escolha um item que quer remover da lista **Botões Atuais** e aperte este botão. Ele será adicionado à sua lista **Botões Disponíveis** a menos que seja um separador, caso em que será simplesmente eliminado.

### **Restaurar**

Aperte este botão para restaurar a lista **Botões Atuais** ao estado default oferecido pela Interface de Usuário.

Aperte este botão para mover o botão selecionado uma posição acima na lista **Botões Atuais**.

Aperte este botão para mover o botão selecionado uma posição abaixo na lista **Botões Atuais**.

## Botões da Barra de Ferramentas do Controle do NetSupport Manager

O surgimento de uma seta verde em alguns botões indica que uma série de tarefas relacionadas pode ser acessada através daquele ícone.

Os seguintes ícones são definidos por default:

Botão	Nome	Função
	<b>Novo</b>	Cria um novo Cliente, Grupo, Rede Remota ou Objeto de script.
	<b>Conectar</b>	Conecta-se ao Cliente ou Grupo de Clientes selecionado.
	<b>Desconectar</b>	Desconecta-se do Cliente ou Grupo de Clientes selecionado.
	<b>Pesquisar</b>	Pesquisa a Rede em busca de Clientes disponíveis.
	<b>Área de Trabalho</b>	Executa uma série de tarefas de Controle Remoto. Ver telas dos Clientes, Mostrar a tela do Controle para os Clientes, Rondar telas de Clientes, Reproduzir ou Gravar Arquivos de Repetição.
	<b>Arquivo</b>	Acessar as várias opções de Gerenciamento de Arquivos/Pastas. Transferência, Distribuição e Gerenciamento de Arquivos.
	<b>Ações</b>	Executa uma série de operações remotas nos Clientes selecionados. Abrir o Prompt de Comando Remoto, exibir um Inventário de hardware/software, Conversar com os Clientes, Enviar uma Mensagem e Executar um programa nas estações dos Clientes.
	<b>Gerenciar</b>	Gerenciar os PCs dos Clientes selecionados. Reiniciar, Desconectar, Enviar Ctrl-Alt-Del, Ligar e Desligar os PCs dos Clientes.



**Propriedades** Mostra as Propriedades do Cliente ou Grupo selecionado.



**Definições** Altera as Definições da Configuração do momento.

Estes botões podem ser acrescentados à barra de ferramenta se e quanto desejado:

Botão	Nome	Função
	<b>Adicionar a Grupo</b>	Adicionar o Cliente selecionado a um Grupo novo ou já existente.
	<b>Anunciar</b>	Enviar um Anúncio ao(s) Cliente(s) selecionado(s).
	<b>Comando Remoto</b>	Carregar a janela do prompt de Comando Remoto.
	<b>Conexão Rápida</b>	Conecta-se rapidamente a um Cliente, mediante seu nome ou endereço.
	<b>Configurações</b>	Administra seus Perfis de Configuração.
	<b>Conversar</b>	Conversa com o Cliente selecionado.
	<b>Desconectar Todos</b>	Desconecta-se de todos os Clientes conectados no momento.
	<b>Desligar</b>	Desliga os PC's atuais.

	<b>Discar</b>	Disca para uma Rede Remota
	<b>Disponível</b>	Este Controle está disponível para receber conexões com Pedidos de Ajuda.
	<b>Distribuir Arquivos</b>	Mostra a Janela de Distribuição de Arquivos nos Clientes selecionados.
	<b>Executar</b>	Executa um programa no(s) Cliente(s) selecionado(s).
	<b>Ferramentas</b>	Gerencia e Executa Ferramentas Definidas pelo Usuário.
	<b>Gerenciar Arquivos</b>	Mostra a Janela do Gerenciador de Arquivos para a Estação de Controle.
	<b>Inventário</b>	Recupera um inventário de hardware / software na máquina do Cliente selecionado.
	<b>Ligar</b>	Liga os PC's atuais.
	<b>Logout</b>	Faz o logout do Cliente selecionado.
	<b>Mensagem</b>	Enviar uma Mensagem ao(s) Cliente(s) selecionado(s).
	<b>Mostrar</b>	Mostra sua tela ao(s) Cliente(s) selecionado(s).



**Reboot**

Reinicia a estação do Cliente selecionado.



**Repetir**

Repete uma sessão de Cliente previamente gravada.



**Rodar**

Roda o Script selecionado.



**Rondar**

Ronda pelas telas dos Clientes conectados.



**Transferir Arquivos**

Mostre a Janela de Transferência de Arquivos para o(s) Cliente(s) selecionado(s).



**Ver**

Vê as telas dos Clientes selecionados.

## Janela de Controle - Vista em Árvore

A Vista em Árvore é o ponto de acesso para informações a respeito dos diferentes Objetos do NetSupport. Um objeto pode ser um Cliente individual, um Grupo ou mesmo uma coleção de pedidos de Ajuda gerados pelos Clientes.



Cada um dos objetos de uma Pasta é mostrado na Vista em Árvore adjacente. Assim, por exemplo, seleccionar a Pasta Ativa resultará na mudança da Vista em Árvore, passando a mostrar todos os Clientes conectados no momento.



A Árvore pode ser expandida ou recolhida conforme o detalhamento desejado, bastando clicar com o ponteiro do mouse nos respectivos ícones à esquerda de cada título.

## **As Pastas disponíveis são:**

### **Todos os Computadores**

Uma relação de todos os Clientes Conhecidos que se conectaram durante a sessão atual ou alguma anterior. É muito rápido e fácil conectar-se a um Cliente a partir desta pasta, que libera o usuário de fazer primeiro uma Pesquisa ou conhecer o endereço de rede do Cliente.

Quaisquer Grupos que tenham sido criados poderão ser vistos bastando abrir a seta ao lado de Todos os Computadores.

É possível organizar Clientes individuais em Grupos. Com o Cliente incluído em um Grupo, o grupo inteiro pode ser conectado e trabalhado ao mesmo tempo sem ser preciso selecionar cada um dos Clientes separadamente.

### **Pesquisar**

Trata-se de uma relação dos clientes descobertos durante uma atividade de Pesquisa na sessão em andamento. Conectar-se a um Cliente a partir desta pasta faz com que seus detalhes sejam guardados para uso futuro na pasta Todos os Computadores.

### **Ativos**

Qualquer Cliente que esteja conectado no momento aparece nesta Pasta.

### **Pedidos de Ajuda**

O NetSupport tem uma função no Cliente que permite ao seu Usuário enviar um pedido de ajuda. Se um Controle estiver conectado quando o cliente envia um pedido de ajuda, ele será imediatamente notificado, pois a pasta Pedido de Ajuda fica azul. Se ele não estiver, a pasta ficará verde na próxima vez em que ele se conectar àquele Cliente.

### **Redes Remotas**

Referem-se a Clientes que têm de ser conectados através de acesso discado. Podem ser Clientes de uma LAN em outro prédio ou até estações de trabalho independentes. Seja qual for o caso, eles são citados como redes Remotas e as informações referentes ao número de telefone a discar e ao tipo de conexão ficam guardadas nesta pasta.

### **Gateways para Internet**

A função principal de uma Gateway NetSupport é facilitar o perfeito Controle Remoto entre PCs que possam estar situados por trás de diferentes firewalls.

A Gateway proporciona um método seguro e estável de localizar Clientes através do http, oferecendo controle remoto baseado na Internet sem precisar alterar configurações de Firewall existentes.

### **Automação**

Scripts criados com o Editor de Scripts do NetSupport podem ser adicionados a esta pasta. A Vista Itemizada mostra os nomes de cada script e permite acrescentar novos à relação.

## Janela de Controle - Vista Itemizada

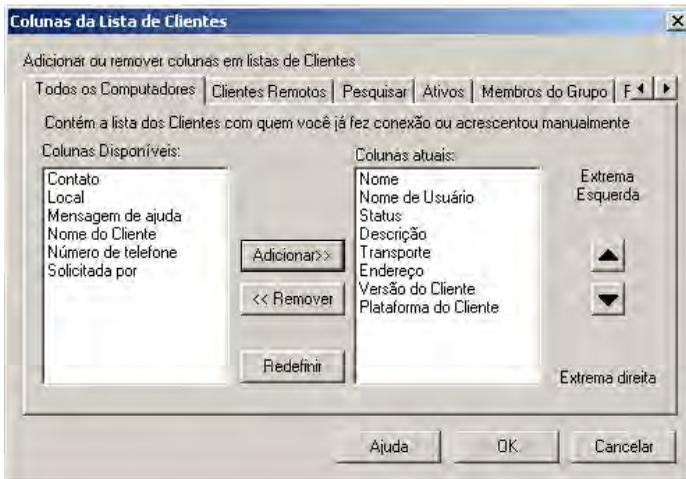
É possível especificar quais informações são mostradas a respeito de cada Cliente na Vista Itemizada quando se marca Detalhes no menu cortina Ver.

Selecionando {Ver} no menu cortina da Janela Controle pode-se alterar a aparência dos itens mostrados. As opções disponíveis são Ícones Grandes, Ícones Pequenos, Lista, Detalhes e Miniatura.

Com Detalhes selecionado é possível definir que informações são apresentadas sobre cada Cliente.

### Para personalizar a Vista Itemizada

1. Selecione {Vista}{Colunas} na barra de menus do Controle.
2. Surge o diálogo Colunas.



As Linguetas no alto da página referem-se a cada uma das janelas de Relação de Clientes disponíveis no NetSupport Control.

Escolha a Lingueta desejada; a janela da esquerda realça as colunas disponíveis para inclusão, a da direita mostra as já incluídas. Basta escolher o nome da coluna desejada e clicar "Adicionar" ou "Remover".

As Setas na extrema direita da janela são usadas para ajustar a ordem em que cada coluna é apresentada; os lugares mais altos na relação representam posições da Esquerda.

## Localizando Clientes (Rede/Gateway)

Antes de poder abrir uma Janela Ver para fazer o controle remoto ou trabalhar com Arquivos de um ou mais Clientes, é preciso primeiro conectar-se a eles.

Ao invés de ter de saber antecipadamente o nome e o endereço na rede de todos os Clientes, o NetSupport Manager oferece o recurso de Pesquisar, que permite descobri-los automaticamente.

Quando se executa uma ação de Pesquisa, o Controle envia uma mensagem em todos os protocolos para os quais foi configurado, pedindo que todos os Clientes "se apresentem" com seus nomes, endereços de rede e protocolos.

As respostas são adicionadas à pasta Pesquisa na Vista em Árvore e seus detalhes são mostrados na Vista Itemizada. Desta maneira, fica possível conectar-se e trabalhar com estes Clientes diretamente ou organizá-los em grupos para usar depois.

Depois de se conectar com um Cliente descoberto pela função Pesquisar, seus detalhes ficarão automaticamente guardados na Pasta Todos os Computadores da Vista em Árvore. Assim eles se tornam Clientes Conhecidos, permitindo conexões subsequentes sem precisar Pesquisar antes.

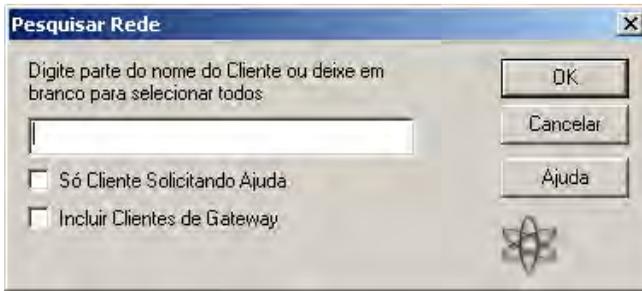
---

**Nota:** Você pode usar a facilidade de Gateway do NetSupport para estabelecer conexões com Clientes, caso em que poderá optar por incluir Clientes de Gateway quando estiver Pesquisando. Embora eles apareçam na pasta Pesquisar junto com os demais Clientes da Rede, não ficam registrados na lista de Clientes Conhecidos.

---

### Para localizar um Cliente na rede

1. Escolha {Rede}{Pesquisar} no menu cortina da barra da Janela do Controle.  
Ou,  
Clique no ícone Pesquisar na Barra de Ferramentas da janela.  
Ou,  
Clique na Pasta Pesquisa na Vista em Árvore do Controle e depois no ícone "Procurar Clientes Novos" na Vista Itemizada
2. O Browse dialog aparece.



### **Digite parte do nome de um Cliente ou deixe em branco para trazer todos**

Digite aqui a primeira parte do nome de um Cliente para concentrar a busca. Se você tiver muitos Clientes na sua rede, pode ocorrer que só lhe interessem no momento aqueles que comecem com uma palavra ou letra. Se tiver Clientes começando por ADMIN, ao digitar a palavra você encontrará Clientes como ADMIN1, ADMIN\_OFFICE e ADMINISTRADOR. Para localizar todos os Clientes disponíveis, deixe este campo em branco.

### **Somente Clientes Pedindo Ajuda**

Marque esta quadrícula para procurar somente Clientes que tiverem pedido ajuda.

### **Incluir Clientes de Gateway**

Marque esta quadrícula para incluir Clientes de Gateway quando Pesquisar.

Depois de ter digitado o início de um nome ou marcado a quadrícula, clique em OK para começar a pesquisa. Uma janela informativa indicará que o Controle está pesquisando os Clientes. Se quiser abortar a pesquisa, aperte em Cancelar. A procura demora alguns segundos, após o que a relação dos Clientes Disponíveis na Rede que atendem os critérios indicados surgirá na pasta de Pesquisas. A partir de então, clique com o botão direito em cada Cliente com que desejar se conectar, examinar suas propriedades ou realizar atividades.

Se ele não encontrar os Clientes esperados, pode ser por não ter sido configurado para pesquisar nas Redes necessárias. Veja *Configurando o Controle do NetSupport Para Pesquisa em Subredes* para mais informações.

## Conectando-se a Clientes

Antes de exercer controle remoto sobre um Cliente é preciso conectar-se a ele.

### Para conectar-se a Clientes

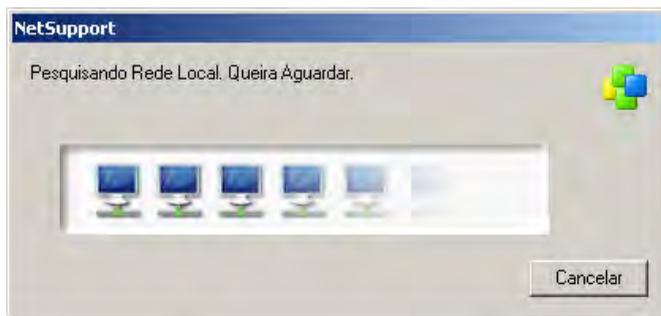
1. Selecione o Cliente ao qual deseja conectar-se na Pasta Todos os Computadores ou na Pasta Pesquisa e escolha {Cliente}{Conectar}.

Ou,

Clique com o botão direito no ícone do Cliente e Escolha {Conectar}.

Ou,

Dê dois cliques no ícone Cliente para vê-lo imediatamente.



Se o Cliente tiver recebido um perfil, você será convidado a digitar seu NOME e Senha, que terão de se iguais aos que foram definidos naquele Perfil.

## Conexão Rápida

Permite conectar-se diretamente a um Cliente Conhecido pelo **Nome do Cliente**, **Nome de Usuário Logado** ou pelo **Endereço de Rede**, evitando que você tenha de fazer uma pesquisa na rede e depois selecionar o Cliente desejado na Lista Itemizada.

Clientes configurados para conexões por HTTP através de uma Gateway NetSupport também podem ser selecionados.

### Para conectar-se a Clientes

1. Escolha {Cliente}{Conexão Rápida} no menu cortina.
2. O diálogo Quick Connect aparece.



3. Escolha o método de conexão necessário, o nome do Cliente, o Nome de Usuário Logado ou o Endereço de Rede e Protocolo.

---

**Nota:** Se o Cliente estiver configurado para conexões por HTTP através de uma Gateway, além do Nome ou Nome de Usuário do Cliente será preciso escolher o nome de Gateway apropriado na lista existente.

---

4. Clique em Conectar.
5. Um quadro de diálogo vai informar que o NetSupport está tentando conectar-se com o Cliente indicado.

Se a conexão for bem sucedida, a pasta Ativos se abrirá e os Detalhes do Cliente surgirão no Status do Cliente. Pode-se, a partir daí, Vê-lo ou realizar outras tarefas individuais ou de group.

**Notas**

- Se estiver usando TCP/IP, o endereço tem o formato >192.168.100.20.
  - Se conectar por Nome de Usuário e mais de uma máquina de Cliente corresponder ao Critério, surgirá uma relação de Clientes para você escolher.
  - Se estiver usando o transporte de rede IPX, o endereço é no formato >000001-12345678.
  - Se estiver usando NetBIOS, o endereço do PC do Cliente é o nome registrado de rede NetBIOS daquele PC.
-

## **Conectando-se a Clientes com Protocolos diferentes**

O NetSupport aceita a conexão de Clientes em transportes variados. Os quatro transportes suportados são o IPX, o TCP/IP, o NetBIOS e o HTTP. No âmbito do NetBIOS há 8 adaptadores lógicos.

Os transportes podem ser configurados e testados no âmbito da opção Conectividade do Configurator de Cliente Básico ou Avançado.

Quando o Controle executa uma Pesquisa, a procura se dá em todos os transportes configurados. Destaque o Cliente desejado e escolha Conectar no menu Cliente.

Clientes Conectados em diferentes transportes coexistem pacificamente no Controle. Operações como Distribuição de Arquivos, Mostrar e Rondar funcionam através dos diferentes transportes.

Quando você souber que só tem Clientes num transporte específico, o Controle vai iniciar mais um pouco mais depressa se só aquele for configurado.

## Configurando o Controle NetSupport para Pesquisa em Subredes

A maioria das redes corporativas é constituída de uma série de redes menores interligadas para oferecer aos usuários finais acesso a todos os recursos existentes. O Netsupport Manager incorpora recursos que permitem que sua instalação em uma rede seja usada para fazer o controle remoto de computadores situados em outra rede interligada.

Em sua configuração default, o NetSupport Manager permite controlar à distância computadores numa LAN remota, se a conectividade para esta for proporcionada por uma WAN.

Há, no entanto, algumas mudanças de configuração que precisam ser feitas para que o Controle do NetSupport Manager possa pesquisar Clientes em LANs remotas. Estas mudanças dependem do transporte de rede que for usado com o NetSupport Manager. Os dois transportes mais comuns que são usados em WANs são o TCP/IP e o IPX.

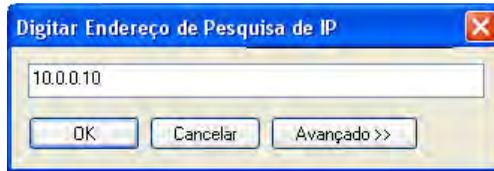
### Configurando o Controle do NetSupport Manager para Pesquisa em Subredes de IP

Antes de configurar o NetSupport Manager para pesquisar numa subrede de IP remota, convém entender como se formam os endereços IP e, particularmente, o que significa um Endereço de IP para Difusão. Veja *Entendendo Endereços de IP* para mais informações.

### Para Configurar o Controle NetSupport para pesquisar subredes de IP

1. Selecione {Rede}{Configurar} no menu cortina da Janela Controle.  
ou,  
Para editar um arquivo de Configuração Identificada, selecione {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle. Selecione o arquivo necessário e clique em Conectividade e Definições de Iniciação.
2. Selecione Conectividade – TCP/IP. Na área de Pesquisar clique em Ajustes.
3. Surgirá o diálogo Configurar Pesquisa de Clientes por TCP/IP.

4. Clique em Adicionar e digite o Endereço de Difusão da Rede que deseja pesquisar, se conhecê-lo.



OU,

Para permitir que o NetSupport calcule o Endereço de Difusão, clique em Avançado e digite o Endereço IP Alvo seguido da máscara de Subrede ou digite a Faixa de Endereços desejada.



5. Clique em OK.

---

**Notas:**

- Sempre que adicionar o endereço de uma subrede remota, preste atenção para ver se o endereço da subrede local também está presente. Se não estiver, o Cliente não vai encontrar nenhum cliente local quando fizer a pesquisa.
  - Alguns Roteadores de rede impedem a transmissão de pacotes de difusão através de ligações de WANs. Se este for o caso, mesmo que o Controle esteja configurado direito você não vai conseguir pesquisar a subrede remota.
-

### **Configurando o Controle do NetSupport Manager para Pesquisar Redes de IPX Remotas**

Antes de configurar o Controle NetSupport para pesquisar uma rede de IPX remota, convém entender como são formatados os endereços IPX. Você vai precisar dos números de cada rede de IPX que quiser pesquisar com o NetSupport Manager, incluindo o da rede local onde o Controle estiver instalado.

### **Para Configurar o Controle do NetSupport Manager para Pesquisar Redes de IPX Remotas**

1. Escolha {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle.
2. Selecione o arquivo de Configuração necessário e clique em Definições de Conectividade e Iniciação.
3. Selecione Conectividade-IPX.
4. Marque as opções Usar IPX e Gravar Números de Rede dos Clientes.
5. No quadro Usar Redes, digite cada um dos números de rede IPX que quiser pesquisar com o NetSupport Manager. Se forem vários números, separe um do outro com uma vírgula.

## **Conectando-se a Clientes/Controles através de uma Gateway NetSupport**

A função básica de uma Gateway NetSupport é facilitar o perfeito controle remoto entre micros que possam ambos estar situados por trás de Firewalls diferentes. A Gateway proporciona um meio estável e seguro de localizar e se conectar a Clientes/Controles por HTTP, oferecendo controle remoto pela Web sem ser preciso modificar as configurações de Firewall existentes.

Numa situação típica, as empresas protegem suas redes internas usando uma Firewall e permitindo conexões apenas se portas específicas de TCP/IP estiverem abertas. Haverá situações em que a pessoa vai ver que uma conexão direta entre o Controle e o Cliente NetSupport é bloqueada porque as Firewalls que os protegem foram configuradas para impedir conexões de fora por qualquer porta além das reservadas para TCP/IP.

Uma Gateway NetSupport resolve este problema atuando como terceiro participante, situado entre o Controle e o Cliente e usando o protocolo HTTP nas comunicações em lugar do TCP/IP.

---

### **Notas:**

- As configurações de Cliente e de Controle podem ser habilitadas simultaneamente para TCP/IP e HTTP, assegurando que as conexões locais continuem válidas.
  - Na versão 9.10, foi introduzida a Porta 443 como padrão para comunicações em HTTP, no lugar da 3085 que era usada anteriormente. As configurações da gateway serão preservadas para clientes atuais que depois fizerem a atualização, permitindo que a 3085 continue a ser usada, embora possa haver situações em que Controles e Clientes atualizados tenham de reconfigurar manualmente a Porta de HTTP a fim de garantir compatibilidade.
-

### Instalação e Configuração da Gateway

A Gateway é projetada para rodar em uma máquina que fique acessível para o Cliente e para o Controle. É preciso, portanto, que ela tenha um endereço IP fixo ou estático.

A Gateway pode ser instalada como componente autônomo na máquina que você decidir usar ou em conjunto com outros componentes do NetSupport.

---

**Nota:** Também se pode configurar o NetSupport para comunicação através de Servidores Proxy, quando usados.

---

Para instalar o componente da Gateway é preciso selecionar Personalizada ao escolher o tipo de Instalação NetSupport a ser feita.

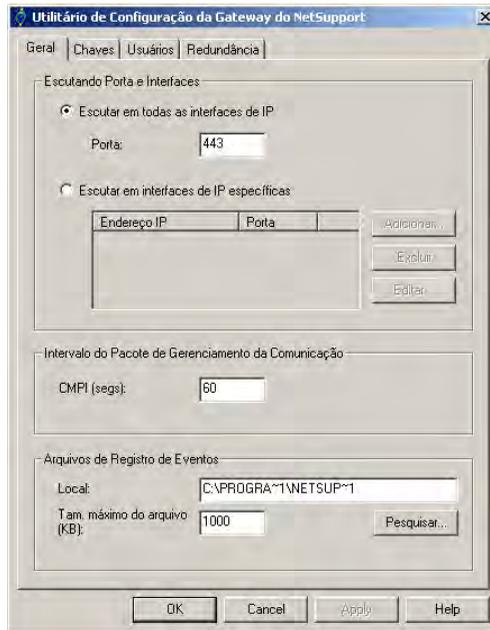


Também será preciso configurar as propriedades da Gateway, basicamente a Porta a ser usada nas comunicações e a Chave criptografada para autenticar as conexões tentadas por um Controle ou Cliente.

## Utilitário de Configuração da Gateway

Usa-se este diálogo para configurar as propriedades da Gateway. O acesso ao diálogo se dá no final da instalação, quando ele aparece automaticamente, ou através do ícone da Gateway NetSupport, que aparece na bandeja do sistema das estações. Clique com o botão direito no ícone e selecione Configurar Gateway. Ou então, execute o arquivo Pcgwcfg.exe que há na pasta do programa NetSupport Manager.

## Guia Geral



### Porta de Escuta e Interfaces

#### **Escuta em todas as interfaces IP**

Por default, a Gateway NetSupport usa para o HTTP a porta 443.

**Nota:** Se o Controle e/ou o Cliente estiverem situados por trás de uma firewall, você terá de abrir nas configurações desta a Porta 443.

#### **Escuta em interfaces IP específicas**

Pode-se adicionar vários endereços IP ou um endereço específico, selecionando Adicionar e digitando o endereço.

### **Intervalo do Pacote de Gerenciamento da Comunicação CMPI (seg)**

Quando configurada para conexões pela Gateway, a estação do Cliente confirma sua disponibilidade mandando periodicamente um pulso sensor à Gateway. Por default, um pacote de rede é enviado a cada 60 segundos mas isto pode ser alterado se for preciso.

### **Arquivos de Registro de Eventos**

A atividade da Gateway durante uma sessão ativa fica gravada em um arquivo texto, por default GW001.LOG. Isto pode ser útil para conferir quais foram os Clientes e Controles que se conectaram através dela.

### **Localização**

Por default, o arquivo deste registro fica guardado na pasta do programa NetSupport Manager, ou seja, c:\program files\netsupport manager\GW001.log. Para definir um caminho alternativo, selecione Pesquisar.

### **Tamanho Máximo do Arquivo**

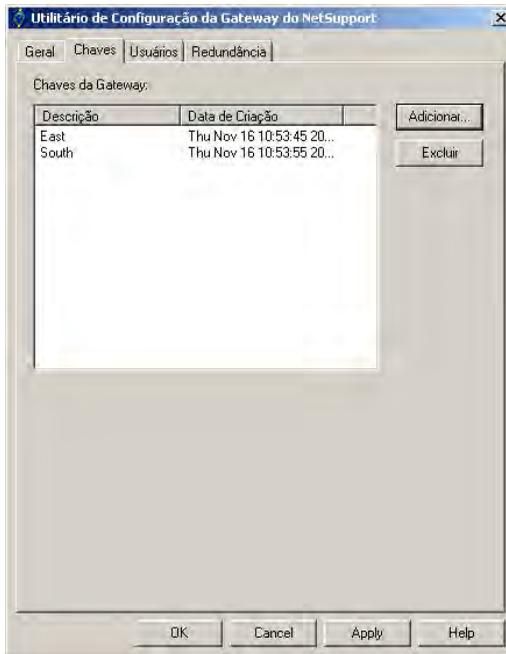
Com o passar do tempo, o arquivo do registro pode acabar ficando muito grande, o que se pode resolver definindo o seu tamanho máximo. Quando se chega a este limite, as informações que ele contém vão sendo desgravadas e substituídas por dados novos.

---

**Nota:** Para que as mudanças de configuração do arquivo de log façam efeito será preciso reiniciar o serviço Gateway32.

---

## Guia Teclas



### Chaves da Gateway

Atuam como uma forma de Chave de Segurança. A Gateway não aceita conexões de Controle nem Cliente a menos que ele indique uma "chave de Gateway", que tem de ser a mesma presente tanto no Controle como no Cliente. A Gateway pode suportar mais de uma chave.

Os dados da chave da Gateway são transmitidos criptografados entre Cliente/Controle e a Gateway. Depois de se conectarem à Gateway, toda a segurança do Cliente/Controle, como nomes de usuário e chaves de segurança, passa a funcionar normalmente.

Selecione **Adicionar** para especificar a chave. Ela tem de ter no mínimo 8 caracteres.

## Guia Usuários

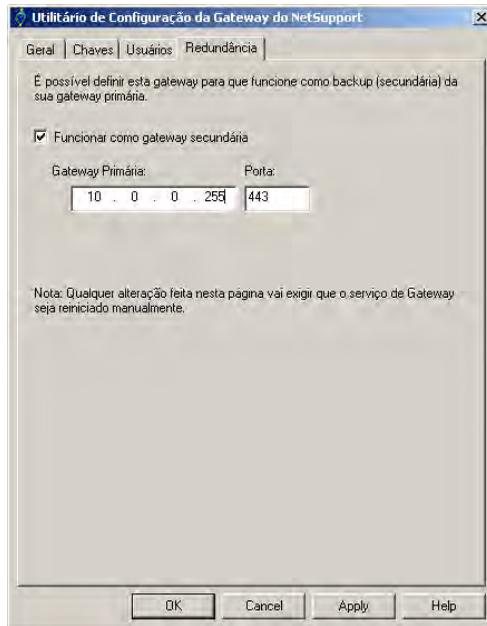


### **Restringir acesso de controle remoto aos seguintes usuários:**

Para aumentar a segurança, pode-se restringir o acesso de controle remoto a usuários específicos. No Controle, o usuário deverá configurar um nome/senha que lhe permitirá pesquisar uma Gateway e conectar-se aos Clientes.

Depois de ativado, selecione Adicionar, digite os detalhes do usuário e defina uma senha.

## Guia Redundância



### Operar como gateway secundária

Pode-se configurar uma Gateway secundária que entre em ação quando a primária não estiver disponível.

A Gateway secundária atuará como backup e, assim que a primária ficar disponível, os Clientes voltarão para ela, sem no entanto interromper as sessões de controle remoto que possam estar em atividade.

Selecione esta opção se quiser usar esta Gateway como secundária.

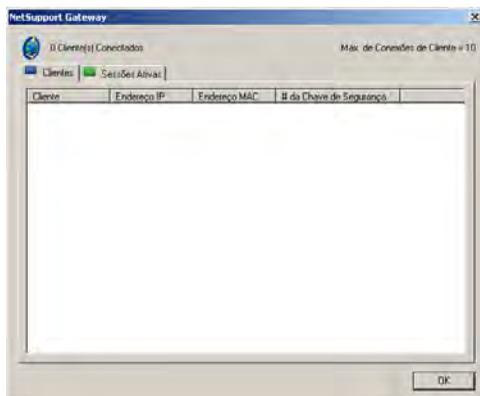
#### **Gateway Primária:**

Digite o endereço IP da sua Gateway primária.

#### **Porta:**

Por default, a Gateway NetSupport usa para o HTTP a porta 443.

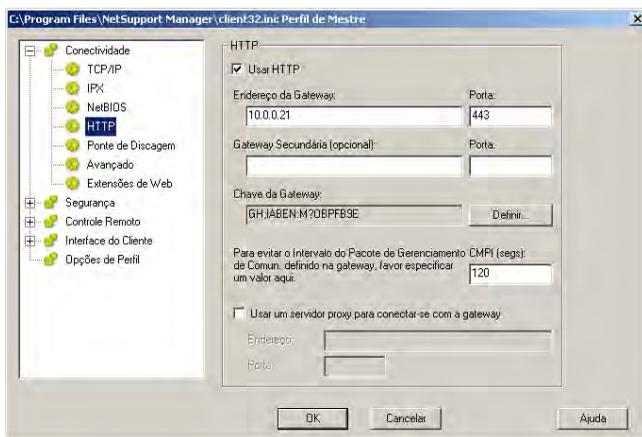
Depois de instalada, o **ícone da Gateway NetSupport** surgirá na bandeja do sistema da estação. Clicando duas vezes neste ícone, aparece uma janela de status indicando qualquer atividade que esteja em andamento através da Gateway.



**Nota:** É preciso anotar o endereço IP da máquina da Gateway, pois ele será necessário para configurar as máquinas do Controle e do Cliente. Além disso, será preciso ainda o endereço do Servidor Proxy, se ele for usado para o encaminhamento das comunicações.

### Configuração do Cliente

A máquina do Cliente tem de ser configurada para usar o protocolo HTTP e receber os devidos detalhes de acesso à Gateway.



1. No Configurador de Cliente Básico ou Avançado, selecione {Conectividade – HTTP}.
2. Marque a quadrícula **Usar HTTP** para configurar a Porta 443 como padrão.

3. Confirme a Gateway a ser usada digitando o endereço IP da respectiva máquina. É possível especificar uma Gateway secundária, que assumirá se a primária tornar-se indisponível.
4. Digite a respectiva Chave conforme definida na máquina da Gateway.
5. O NetSupport pode ser configurado para encaminhar comunicações através de um Servidor Proxy, se for preciso. Digite o endereço do servidor e uma Porta apropriada; recomenda-se a 8080.
6. Para neutralizar o Intervalo do Pacote de Gerenciamento da Comunicação definido na Gateway, digite uma duração aqui.
7. Clique em OK.

### Configuração de Controle

Assim como no Cliente, também será preciso habilitar HTTP no Controle.

1. No menu cortina da Janela Controle selecione {Rede}{Configurar}{Conectividade – HTTP}.  
ou,  
Para aplicar o atributo a um perfil específico, selecione {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle. Selecione o perfil necessário e clique em Definições de Conectividade e Iniciação.
2. Marque a quadrícula **Usar HTTP** para configurar a Porta 443 como padrão.
3. Clique em OK.

### Adicionar Gateways

O Controle pode se comunicar com mais de uma Gateway e os detalhes de cada uma tem de ser adicionados do seu lado.

1. Na Vista em Árvore da Janela Controle, selecione a pasta Gateway.  
ou,  
Selecione Nova na barra de ferramentas da Janela Controle.
2. Selecione Adicionar Gateways Surgirá o tutor **Adicionar uma nova Gateway**.



3. Digite um nome e descrição para a Gateway. Clique em Avançar.
4. Digite o Endereço IP da máquina onde a Gateway está instalada e confirme o número da Porta a ser usada. A 443 é especificada por default. Se precisar, digite uma Gateway secundária a ser usada se a primária tornar-se indisponível. Clique em Avançar.

5. Se esta Gateway for se comunicar através de um Servidor Proxy, digite o Endereço IP e a Porta a serem usados. Clique em Avançar.
6. Digite a Chave da Gateway. Ela tem de igualar as chaves definidas na Gateway e no Cliente.
7. Para restringir o uso de pesquisa e controle remoto de Clientes, digite um nome de usuário e senha. Clique em Finalizar.
8. A nova Gateway será adicionada à vista itemizada.
9. Repita o processo acima para quaisquer outras Gateways que o Controle precisar usar.

### **Comunicações Controle-Gateway-Cliente**

Agora que todos os elementos estão em posição, você está pronto para tentar conexões através da Gateway. A Gateway serve para três propósitos básicos:

#### **Receber e guardar registros de Clientes**

Para um Cliente tornar-se disponível a um Controle ele tem de se conectar e permanecer conectado a uma Gateway. O Cliente indica sua prontidão mandando periodicamente um pulso sensor à Gateway que ele foi configurado para usar. A Gateway guarda os detalhes do Cliente em uma tabela interna.

#### **Responder a comandos de Pesquisar vindos do Controle**

Depois de adicionar as Gateways necessárias, o Controle pode Pesquisar Clientes nelas. A Gateway responde esquadrinhando sua lista de Clientes disponíveis e indicando aqueles que correspondem aos critérios da Pesquisa.

---

**Nota:** Diferente de uma Pesquisa padrão em rede, onde os detalhes de Clientes Conhecidos ficam guardados para uso futuro, os detalhes do Cliente de Gateway se perdem quando o Controle fecha. Isto se dá porque eles são mantidos junto à Gateway. Embora o Cliente esteja conectado o tempo todo a ela, o Controle não está e assim precisa Pesquisar a Gateway toda vez que quiser encontrar Clientes.

---

1. Na pasta Gateways de Internet da Vista em Árvore da Janela do Controle, selecione a Gateway desejada e dê dois cliques em Pesquisar Gateway. Surgirá o diálogo Pesquisar Gateway.. Digite parte do nome de um Cliente ou deixe em branco para pesquisar todos os disponíveis.

ou,

Clique com o botão direito no nome da Gateway na Vista em Árvore e selecione Abrir. Isto fará automaticamente a Pesquisa de todos os Clientes disponíveis.

2. Os Clientes Encontrados surgirão na Vista Itemizada e você poderá conectar-se a eles e fazer seu controle remoto do modo costumeiro.

---

**Nota:** É possível invocar uma Pesquisa combinada de Rede e Gateway, selecionando Pesquisar na Barra de Ferramentas da Janela Controle e marcando a quadrícula **Incluir Clientes de Gateway**. Todos os Clientes encontrados surgirão na pasta Pesquisar da Vista em Árvore, mas os Clientes de Gateway não serão adicionados à pasta Gateway de Internet.

---

### **Passar todos os dados entre Controles e Clientes conectados**

Embora os dados sejam transferidos entre o Controle e o Cliente conectados através da Gateway, esta vai parecer invisível e o desempenho não será afetado.

## **Conectando-se a Clientes/Controles através de Firewalls e Servidores Proxy**

É possível ter Clientes/Controles do NetSupport rodando por dentro de uma Firewall ou Servidor Proxy e continuarem disponíveis a estações externas sem comprometer a segurança da rede. Da mesma forma, é possível conectar-se a estações de Controle e de Clientes rodando por fora destas proteções.

---

**Nota:** Embora esta seção dê uma orientação geral, o recurso de Gateway do NetSupport é especificamente projetado para oferecer Controle Remoto impecável entre micros que possam estar situados por trás de Firewalls diferentes. A Gateway proporciona um meio estável e seguro de conectar Clientes e Controles, oferecendo controle remoto pela Web sem ser preciso modificar as configurações de Firewall existentes. O protocolo HTTP na porta 443 é usado para comunicações pela Gateway. Você precisa garantir que esta porta fique aberta na sua configuração de firewall.

---

### **Conectando-se a Controles e Clientes DENTRO de Firewalls**

Para um Controle na rede externa de uma Firewall conectar-se a Clientes na parte interna, é preciso habilitar algum tipo de tradução de endereços. Este processo traduz o endereço de uma estação na rede interna, que de outra forma seria invisível, em outro acessível pela rede externa. Dependendo da Firewall, você será capaz de especificar quais endereços podem acessar a estação interna e qual Porta fica aberta.

### **Portas TCP/IP Usadas pelo NetSupport**

#### **Controle para Cliente**

O Controle NetSupport usa a porta TCP/IP 5405 para enviar pedidos de IP a Clientes; o Cliente NetSupport escuta nesta porta os pedidos que chegam do Controle.

#### **Cliente para Controle**

Com a introdução do recurso de Conectar Cliente no NetSupport Manager 5.00, foi necessário criar uma porta adicional para garantir que os dois métodos de conexão (Controle chamando Cliente, Cliente chamando Controle) pudessem funcionar lado a lado sem conflitos. A Porta 5421 é registrada para este fim.

### **Conectando-se a Controles e Clientes DENTRO de Servidores Proxy**

Isto não será possível com Servidores Proxy, pois eles não oferecem meios de traduzir endereços. Um Servidor Proxy, por princípio, não permite conexões para dentro da rede protegida.

### **Conectar-se de dentro de uma Firewall ou Servidor Proxy com um Cliente no lado de fora exige o seguinte:**

- Porta 5405 habilitada para conexões saindo da Firewall ou servidor proxy.
- Um Cliente no outro lado escutando a mesma porta e visível para o Controle situado dentro da área protegida.

### **Cliente chamando Controle**

1. Habilitar Porta 5421 para conexões saindo da Firewall ou servidor proxy.
2. Escolha {Chamar Controle} no menu cortina da Janela Principal do Cliente do NetSupport.
3. Digite o nome do hospedeiro ou o endereço de IP do Controle ao qual você quer se conectar.
4. O Controle receberá uma mensagem dizendo que há um Cliente tentando fazer conexão. Ele pode optar por aceitar ou descartar a tentativa.

---

**Nota:** A Porta 5421 não é configurável.

---

### **Controle chamando Cliente**

1. Escolha {Cliente}{Conexão Rápida} no menu cortina da Janela Controle.
2. Digite o nome do hospedeiro ou o endereço de IP do Cliente ao qual você quer se conectar.
3. Clique OK.

---

**Nota:** O NetSupport não vai se comunicar diretamente com um Servidor Proxy via SOCKS e só funcionará se houver uma conexão TCP/IP direta disponível.

---

## Conectando-se a um Sistema Baseado em MAC

É possível usar o Controle do NetSupport para conectar-se e fazer o controle remoto de um sistema baseado em Linux ou Mac que disponha de um Cliente VNC previamente instalado. O NetSupport Manager não instala nada dele mesmo nestes sistemas, exigindo apenas que haja um Cliente VNC em posição.

**Nota:** O recurso padrão de Pesquisar do NetSupport não vai encontrar o Cliente VNC. É preciso usar a opção Adicionar Novo Cliente.

### Para Conectar-se com um Sistema Baseado em MAC

1. Selecione {Cliente}{Novo} no menu cortina da Janela Controle. Surgirá o tutor **Adicionar um novo Cliente**.



2. Digite um nome para o Cliente. No campo Local, use a opção default, Local. No campo Tipo de Cliente, escolha na lista o Cliente VNC. Clique em Avançar.
3. Digite os detalhes do endereço da máquina com a qual você quer se conectar. A porta padrão do NetSupport para conexões VNC é a **5900**. Clique em Avançar
4. Selecione a Codificação de Vídeo apropriada. Clique em Avançar.
5. Se for preciso, digite quaisquer outras propriedades do Cliente.
6. Clique em Finalizar. O ícone do novo Cliente será acrescentado à Vista Itemizada da Janela do Controle.

Pode agora conectar-se e ver o Cliente.

Para informações sobre recursos suportados no momento, visite [www.netsupportmanager.com/mac.asp](http://www.netsupportmanager.com/mac.asp)

## Implementando o NetSupport em um Ambiente de Servidor de Terminais

Um Controle NetSupport pode conectar-se a Clientes que estejam em um ambiente de Servidor de Terminais.

Para facilitar a implementação, o NetSupport oferece um pacote de configuração que se pode baixar pela Internet, o qual vai conduzir o usuário ao longo dos processos exigidos para a instalação e a configuração. Nossa Knowledge Base online contém todas as instruções. Visite [www.netsupportsoftware.com/support](http://www.netsupportsoftware.com/support) e consulte o Documento Técnico **Setting Up NetSupport to run in a Microsoft Terminal Server Environment (TD127)**.

Quando a instalação estiver concluída, será possível configurar o Controle do NetSupport para procurar os Clientes de Servidor de Terminais desejados.

1. Selecione {Rede}{Configurar} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou  
Para editar um arquivo de Configuração Identificada, selecione {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle. Selecione o arquivo necessário e clique em Conectividade e Definições de Iniciação.
2. Dentre as opções de Configuração, selecione Conectividade – TCP/IP.
3. Clique em Ajustes. Surgirá o diálogo Configurar Pesquisa de Clientes por TCP/IP. Os detalhes de qualquer Endereço de Difusão existente serão mostrados e você poderá incluir na lista os requisitos do seu Servidor de Terminais. Clique em Adicionar.
4. O sistema vai lhe pedir um Endereço IP de Navegação mas, para entrar na faixa de endereços do seu Servidor de Terminais, clique em Avançada.
5. No diálogo Pesquisa Avançada, digite o Endereço IP do seu Servidor de Terminais e a faixa dos Números de Porta alocados aos Clientes do Servidor de Terminais. Clique em OK; os detalhes da pesquisa especificada serão adicionados à lista de endereços. Clique em OK para aceitar os Endereços de Difusão indicados.

**Digitar Endereço de Pesquisa de IP (Avançado)**

Subrede

Endereço IP alvo:

Máscara de subrede:

Faixa de Endereços

Do endereço IP:

Para o endereço IP:

Serviços de Terminais

Endereço IP:

Faixa de portas:  até

OK Cancelar Ajuda << Avançado

6. Clique em OK para aceitar as novas configurações de TCP/IP. Para aplicar as alterações imediatamente, clique em Sim.
7. Agora você pode Pesquisar seus Clientes de Servidor de Terminais.

## Desconectando um Cliente

Ao encerrar seu controle remoto sobre os Clientes conectados, é preciso desconectá-los antes de fechar sua sessão do NetSupport.

### Para desconectar um Cliente

1. Clique na pasta Ativos da Janela do Controle.
2. Escolha o Cliente que quer desconectar na Vista Itemizada.
3. Escolha {Cliente}{Desconectar} no menu cortina da Janela Controle.

Ou,

Clique com o botão direito no ícone do Cliente e Escolha {Desconectar}.

## Desconectando todos os Clientes

Ao invés de desconectar os Clientes um por um, pode-se atingir todos os Clientes conectados na mesma ação.

### Para desconectar diversos Clientes

1. Escolha {Cliente}{Desconectar Todos} no menu cortina da Janela Controle.

## Login Automático de Cliente

Se for usada uma convenção genérica de nomes para os PCs, você poderá conectar automaticamente os Clientes, ganhando tempo.

---

**Nota:** O Login Automático de Cliente não suporta Clientes Windows 9X.

---

### Para conectar automaticamente as máquinas dos Clientes

1. Selecione a(s) máquina(s) do(s) Cliente(s) que deseja conectar.
2. Escolha {Cliente}{Login} no menu cortina da Janela do Controle.  
ou  
Clique no ícone Login da barra de ferramentas do Controle.  
ou  
Clique com o botão direito e escolha Login.
3. Surgirá o diálogo Auto Login.



4. Digite o Nome de Usuário, Senha e Domínio e clique em Login. O Nome de Usuário aparecerá quando o login for bem sucedido.
5. Quando acabar, clique em Pronto para sair.

## Atualização Automática do Cliente

Um método rápido e fácil de atualizar os Clientes para a mesma versão do Controle é utilizar o recurso de atualização automática. Quaisquer componentes do NetSupport Manager que estiverem instalados na máquina Cliente serão atualizados para a atual versão do Controle, recurso disponível para Clientes na versão 7.00 e superiores.

---

**Nota:** Somente disponível para Clientes instalados em Windows.

---

### Para a Atualização Automática do Cliente

1. Selecione o(c) Cliente(s) que deseja atualizar.
2. Escolha {Cliente}{Atualizar} no menu cortina da Janela do Controle.  
Ou  
Clique com o botão direito e escolha Atualizar.
3. Os Clientes serão atualizados para a mesma versão do Controle.

---

### Notas:

- É preciso que os Clientes estejam conectados com direitos de administrador ou desconectados para que as atualizações possam ocorrer.
  - É preciso que os Utilitários de Desenvolvimento Remoto estejam instalados na máquina do Controle para usar esta função.
  - Se 'desativar transferência de arquivos' e 'desativar execução' forem selecionados no Configurator de Cliente, não será possível fazer a atualização.
-

## Gerenciamento de Energia – Ligar Cliente/ Desligar Cliente

O consumo de energia quase empata com o de calor, que constitui o maior inimigo para se conseguir um bom desempenho. Os processadores modernos são maiores e mais rápidos, e mantê-los resfriados pode acabar sendo um grande problema. Com milhões de estações em uso, às vezes centenas situadas na mesma empresa, a determinação de poupar energia passou de assunto irrelevante para questão de primeira grandeza nos últimos cinco anos.

Gerenciamento de Energia é uma técnica que permite minimizar o consumo de energia por equipamentos e programas. Ele funciona desligando partes do equipamento durante períodos de pouco ou nenhum uso, implicando deixar a estação pronta para o trabalho quando você estiver e poupando energia quando não.

Veja abaixo considerações especiais para o Windows NT 4.0.

### Ligar Cliente

Para Ligar um Cliente NetSupport a estação tem de ter um adaptador de rede Wake-on-LAN e um BIOS capaz de suportá-lo (consulte os documentos do seu adaptador de rede para mais informações). O Cliente também tem de ser Conhecido do Controle. O Controle envia um pacote Wake-on-LAN para o adaptador de rede do Cliente, instruindo-o a Ligar a estação.

#### Para Ligar um Cliente NetSupport

1. Selecione o(s) ícone(s) do(s) Cliente(s) que deseja Ligar.
2. Escolha {Cliente}{Ligar} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique com o botão direito e escolha Ligar.  
Ou,  
Clique no ícone Gerenciar da barra de ferramentas do Controle e selecione Ligar.
3. As estações dos Clientes irão Ligar.

### **Para Ligar um Grupo de Clientes**

1. Abra a Pasta Todos os Computadores na Vista em Árvore e selecione o Grupo desejado.
2. Escolha {Grupo}{Ligar} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique com o botão direito no Grupo e escolha Ligar.  
Ou,  
Clique no ícone Gerenciar da barra de ferramentas do Controle e selecione Ligar.
3. As estações dos Clientes irão Ligar.

### **Desligar Cliente**

O NetSupport utiliza os recursos de Gerenciamento Avançado de Energia (GAE) do sistema operacional Windows (quando suportados) para oferecer capacidades de desligamento de Clientes. O GAE espera encontrar na estação do Cliente placa-mãe e fonte de alimentação ATX.

Um Controle pode Desligar a estação do Cliente à distância usando a função de Gerenciamento de Energia do NetSupport.

### **Para Desligar um Cliente NetSupport**

1. Verifique se todos os aplicativos abertos nas estações dos Clientes foram fechados.
2. Selecione o(s) ícone(s) do(s) Cliente(s) que deseja Desligar.
3. Escolha {Cliente}{Desligar} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique com o botão direito e escolha Desligar.  
Ou,  
Clique no ícone Gerenciar da barra de ferramentas do Controle e selecione Desligar.
4. As estações dos Clientes irão Desligar.

### **Para Desligar um Grupo de Clientes**

1. Verifique se todos os aplicativos abertos nas estações dos Clientes foram fechados.
2. Abra a Pasta Todos os Computadores na Vista em Árvore e selecione o Grupo desejado.
3. Escolha {Grupo}{Desligar} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique com o botão direito no Grupo e escolha Desligar.  
Ou,  
Clique no ícone Gerenciar da barra de ferramentas do Controle e selecione Desligar.
4. As estações dos Clientes irão Desligar.

### **Considerações Especiais para o Windows NT 4.0.**

O sistema operacional Windows NT 4.0 não oferece automaticamente suporte a GAE. É preciso atualizar sua camada de Abstração de Hardware (HAL.DLL) para que ele passe a oferecer. A Microsoft fornece uma HAL atualizada que agrega suporte a GAE para muitos sistemas. Para detalhes sobre como obtê-la, queira consultar a área de suporte no site da NetSupport ou entrar em contato com o fabricante do seu computador a fim de determinar se é possível fornecer GAE para o seu sistema com Windows NT 4.0.

## Fazer Reboot ou Logout de Clientes

Permite que um Controle faça o reboot ou logout remoto de estações de Clientes, uma a uma ou por grupo selecionado.

### Para fazer o reboot ou logout de um Cliente

1. Selecione o Cliente na Vista Itemizada da Janela Controle.
2. Selecione {Cliente}{Reboot ou Logout} no menu cortina da Janela Controle.  
ou,  
Clique com o botão direito no ícone do Cliente e selecione Reboot ou Logout.  
ou,  
Clique no ícone Gerenciar da barra de ferramentas do Controle e selecione Reiniciar ou Desconectar.
3. Clique Sim para confirmar o envio da ordem.
4. Você será imediatamente desconectado do Cliente.

Ou,

1. Quando estiver Vendo o Cliente, selecione {Cliente}{Reboot ou Logout} no menu cortina da Janela Ver.  
ou,  
Selecione os ícones Reboot ou Logout na Barra de Ferramentas da Janela Ver.
2. Clique Sim para confirmar o envio da ordem.
3. Você será imediatamente desconectado do Cliente.

### Para fazer reboot/logout de um Grupo de Clientes

1. Escolha os membros do Grupo na Vista Itemizada da Janela Controle ou o Grupo todo na Vista em Árvore.
2. Selecione {Grupo}{Reboot ou Logout} no menu cortina da Janela Controle.  
ou,  
Clique com o botão direito no nome do grupo na Vista em Árvore e selecione Reboot ou Logout.  
Ou,  
Clique no ícone Gerenciar da barra de ferramentas do Controle e selecione Reiniciar ou Desconectar.
3. Clique Sim para confirmar o envio da ordem.
4. Você será imediatamente desconectado dos membros do Grupo.

---

**Nota:** Confirme se todas as estações do Grupo estão disponíveis e sem ser usadas por outras pessoas antes de aplicar esta função!

---

## Enviando Ctrl+Alt+Delete

Pode-se enviar o comando Ctrl+Alt+Delete a uma estação que você estiver Vendo ou à qual esteja apenas conectado.

### Para enviar Ctrl+Alt+Delete a um Cliente conectado

1. Aperte ao mesmo tempo as teclas Ctrl+Alt+Esc.

Ou,

1. Escolha {Cliente}{Enviar Ctrl+Alt+Delete} no menu cortina da Janela Controle.

Ou,

Clique no ícone Gerenciar da barra de ferramentas do Controle e selecione Enviar Ctrl-Alt-Delete.

Ou,

Clique com o botão direito e escolha Enviar Ctrl+Alt+Delete.

2. Clique Sim para confirmar a operação.

### Para enviar Ctrl+Alt+Del a um Cliente que você estiver Vendo

1. Aperte ao mesmo tempo as teclas Ctrl+Alt+Esc.

Ou,

1. Escolha {Cliente}{Enviar Ctrl+Alt+Delete} no menu cortina da Janela Ver.

2. Clique Sim para confirmar a operação.

# Vendo

## A Janela Ver

A Janela Ver é a interface básica para interagir com cada um dos Clientes. Cada Cliente tem sua própria Janela Ver. Estas Janelas são usadas para mostrar as telas dos Clientes no Controle. Pode-se ter várias delas abertas e com imagem ao mesmo tempo.



**A Janela Ver divide-se em quatro seções:**

### A Barra do Título

Mostra o nome do Cliente que está sendo apresentado na Área da Tela do Cliente.

### A Barra de Menus

Contém uma série de menus cortina que podem ser usados para acessar as diversas ferramentas e utilitários de configuração.

### A Barra de Ferramentas

Contém atalhos para várias dentre as tarefas e ferramentas de uso mais frequente. Ao clicar duas vezes em um item qualquer, você é levado até a respectiva tarefa ou função, eliminando a necessidade de trabalhar com os menus cortina. Quando o cursor pára sobre um ícone, surge uma breve descrição do que ele representa.

Pode-se adicionar ou remover itens clicando com o botão direito na barra de ferramentas e selecionando Personalizar.



### **A Área da Tela do Cliente**

Usada para mostrar a tela do Cliente.

### Vendo um Cliente

Tendo-se conectado a um Cliente, é possível controlá-lo à distância. Isto é chamado Ver. A tela do Cliente é mostrada em uma Janela na estação do Controle. O NetSupport permite Ver várias telas de Clientes simultaneamente, cada uma em sua própria Janela.

#### Para Ver um Cliente

1. Na vista itemizada, clique duas vezes no ícone do Cliente desejado.  
ou,  
Clique com o botão direito no ícone do Cliente e escolha {Ver}.  
ou,  
Clique no botão do Cliente desejado na Barra de Ferramentas da Vista Rápida.  
ou,  
Clique no ícone Área de Trabalho da barra de ferramentas do Controle e selecione Ver Cliente.
2. A Janela Ver daquele Cliente agora surge, apresentando a respectiva tela.



#### Para retornar à Janela de Controle

1. Escolha {Cliente}{Fechar} no menu cortina da Janela Ver.

## Modos de Ver

É possível Ver os Clientes de três modos:

### Compartilhar

A tela do Cliente é mostrada no Controle e no Cliente. Os dois usuários ficam habilitados a digitar no teclado e movimentar o ponteiro do mouse.

### Assistir

A tela do Cliente é mostrada no Controle e no Cliente. Só o usuário do Cliente fica habilitado a digitar no teclado e movimentar o ponteiro do mouse. O usuário no Controle fica bloqueado.

### Controle

A tela do Cliente é mostrada no Controle e no Cliente. Só o usuário do Controle fica habilitado a digitar no teclado e movimentar o ponteiro do mouse. O usuário no Cliente fica bloqueado.

### Para mudar o modo de Ver

1. Escolha o modo Compartilhar, Assistir ou Controle na Barra de Ferramentas de Ver.  
Ou,  
Tecele <PAUSE> <ALT> e escolha Assistir, Compartilhar ou Controle no menu cortina {Cliente} da Janela Ver.

## Maximizando a Área de Ver

Uma alternativa à função Reduzida que maximiza a área da Janela de Ver do Cliente alocada para exposição da tela do Cliente. O efeito é conseguido removendo-se a barra de menus, a de ferramentas e a de estado.

### Para maximizar a Área de Ver

1. Escolha {Ver}{Maximizar a Área de Ver} no menu cortina da Janela Ver do Cliente.  
Ou,
2. Surge a Janela do diálogo Tela Plena.

A princípio, o NetSupport apresenta uma Barra de Ferramentas Flutuante quando em modo de Tela Plena.

## Vendo vários Clientes ao mesmo tempo

O NetSupport permite Ver várias telas de Clientes simultaneamente, cada uma em sua própria Janela. Pode-se até reduzir cada uma delas para que caibam na tela do Controle.

### Para Ver várias telas de Cliente

1. Veja cada Cliente que desejar incluir.
2. No menu {Janela} do Controle ou no menu {Ver} de qualquer Cliente, Escolha {Janela}{Lado-a-Lado} e depois escolha quais Janelas do NetSupport você deseja exibir.

As Janelas escolhidas se enquadrarão lado a lado na tela do Controle. Se quiser ver a tela inteira do Cliente, clique na opção Reduzida da barra de ferramentas na respectiva Janela Ver.

---

**Nota:** Reduzida é o modo padrão. Para Ver a tela em resolução normal, desarme esta opção.

---

## Apagando a tela do Cliente enquanto estiver Vendo

Por razões de segurança, você pode querer que a tela do Cliente fique em branco enquanto você o estiver controlando à distância.

1. Escolha {Cliente}{Apagar tela} no menu cortina da Janela Ver.
2. A tela do Cliente apaga.
3. Para restaurá-la, escolha outra vez {Cliente}{Apagar tela} no menu cortina da Janela Ver.

## Janela Reduzida

A opção Reduzida permite Ver a tela inteira de um Cliente no espaço disponível na Janela Remota ao invés de aplicar nesta um par de barras de translação para deslocar a área visível da tela em tamanho real.

Isto permite Ver várias telas simultaneamente e supervisionar as estações de trabalho selecionadas.

---

**Nota:** A opção Reduzida afeta a qualidade e a clareza da Vista e serve mais para monitorar do que para trabalhar com uma tela.

---

### Para ver uma Janela Ver reduzida

1. Na Janela Ver do Cliente, Escolha {Ver}{Reduzida}.  
Ou,  
Clique no ícone Reduzida na Barra de Ferramentas de Ver.

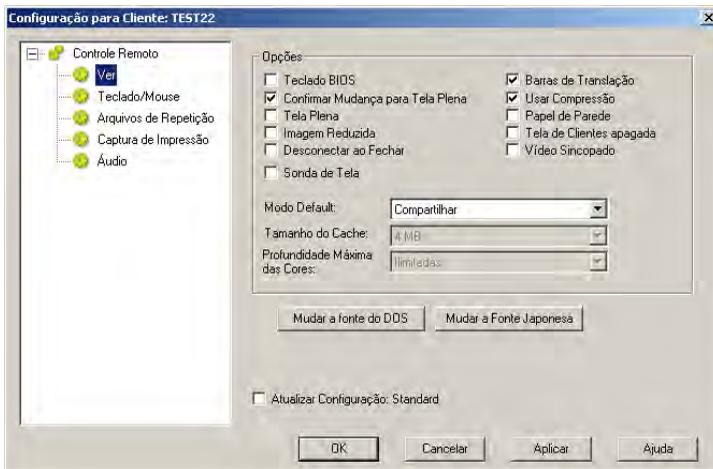
## Configurações da Janela Ver

Durante qualquer sessão de controle em que você esteja trabalhando com mais de um Cliente, é possível personalizar a maneira como cada um interage com o Controle. Por exemplo, em um Cliente você pode querer usar compressão, por se tratar de um link lento, mas em outro pode querer desativá-la. O NetSupport aceita isto, mudando as configurações básicas do Perfil de Controle do momento.

### Para ajustar as Configurações de Ver

1. Escolha o Cliente.
2. Escolha {Ver}{Definições do Cliente} no menu cortina da Janela Ver.  
Ou,  
Clique no botão Configurações da Barra de Ferramentas da Janela Ver.
3. O diálogo Configurações aparece.
4. Configure as opções que serão habilitadas ao iniciar uma Sessão de Ver. (Ver, Configuração do Controle - Ajustes de Controle Remoto)

**Nota:** Se você editar as Configurações do Cliente, as mudanças só valerão durante a sessão de Controle do momento. Se quiser torná-las permanentes, marque a quadricula Atualizar Configuração.



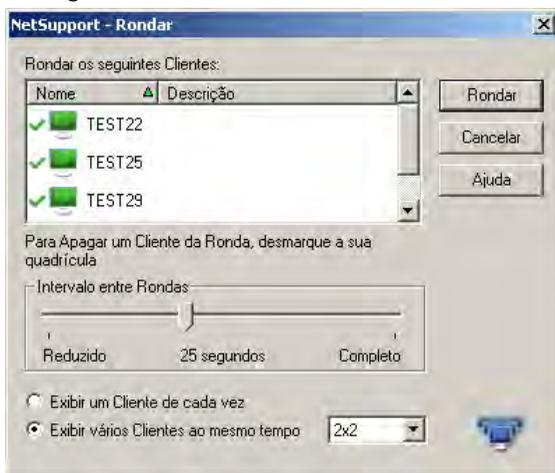
## Rondando

A função de Rondar permite visitar um a um os Clientes conectados, apresentando sua tela no Controle. Trata-se de uma alternativa à função de Ver vários Clientes em janelas reduzidas, o que pode tornar suas telas ilegíveis.

Também é possível inspecionar as telas de vários Clientes numa só Janela de Rondar.

### Para Rondar com uma tela de Cliente por vez

1. Escolha {Ferramentas}{Rondar} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique no ícone da Área de Trabalho da barra de ferramentas do Controle e selecione Rondar.
2. Surge o diálogo Rondar



3. Especifique os Clientes da Ronda, retirando ou colocando um tique ao lado dos respectivos nomes.
4. Defina o intervalo da Ronda.
5. Indique Mostrar um Cliente por vez.
6. Clique Rondar.

7. A Janela Rondar aparece, mostrando imediatamente o primeiro Cliente da seqüência. A Ronda percorre os Clientes escolhidos, apresentando suas telas no Controle até você encerrar o processo.

---

**Nota:** Se quiser começar a Ronda a partir de um Cliente específico, indique o seu nome no diálogo Rondar.

---

### **Para encerrar uma Ronda**

1. Escolha {Rondar}{Fechar} no menu cortina da Janela Rondar.

## **Rondando as telas de vários Clientes**

Pode-se inspecionar as telas de vários Clientes numa só Janela de Rondar.

### **Para Rondar várias telas ao mesmo tempo**

1. Escolha {Ferramentas}{Rondar} no menu cortina da Janela Controle.  
ou,  
Clique no ícone da Área de Trabalho da barra de ferramentas do Controle e selecione Rondar.
2. Surge o diálogo Rondar.
3. Especifique os Clientes da Ronda, retirando ou colocando um tique ao lado dos respectivos nomes.
4. Selecione Mostrar vários Clientes ao mesmo tempo.
5. Selecione o número de telas a serem mostradas na Janela Rondar.
6. Se rondar mais de quatro telas, selecione um intervalo de Ronda.
7. Clique Rondar.
8. A Janela Rondar aparece.

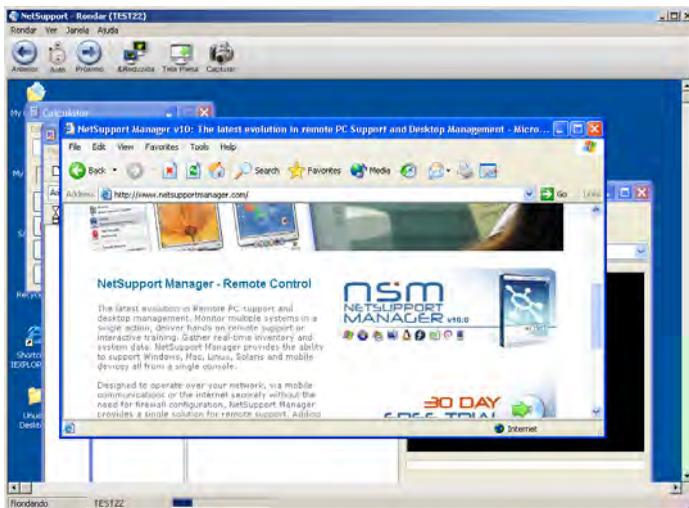
### **Para Encerrar a Ronda**

1. Escolha {Rondar}{Fechar} no menu cortina da Janela Rondar.

### A Janela Ronda

A Janela Ronda percorre os Clientes escolhidos, apresentando suas telas no Controle até você finalizar a Ronda. Se quiser começar a partir de um Cliente específico, clique no seu ícone antes de escolher Ronda na barra de ferramentas.

**A Janela Ronda divide-se nas seguintes seções:**



### Barra de Menus

Contém uma série de menus cortina que podem ser usados para acessar as diversas ferramentas e utilitários de configuração.

### A Barra de Ferramentas

Para monitorar um Cliente de cada vez, os botões da barra têm as seguintes funções: -

#### ***Botões Anterior, Auto e Seguinte***

Pode-se ativar ou desativar a temporização automática pela barra ou optar por avanço ou retrocesso na passagem de um Cliente para outro. O botão “anterior” mostra a tela do último Cliente visitado. O botão “seguinte” mostra a tela do próximo na seqüência de ronda.

### **Reduzida**

Pode ocorrer que o Cliente esteja trabalhando com resolução maior que a do Controle. Neste caso, ao chamar a opção Reduzida no Menu ou Barra de Ferramentas da Janela Ver, a tela assume a proporção da Janela onde vai caber.

### **Tela Plena**

Durante uma Ronda com tela plena, pode-se usar a barra flutuante Ronda para controlar a operação.

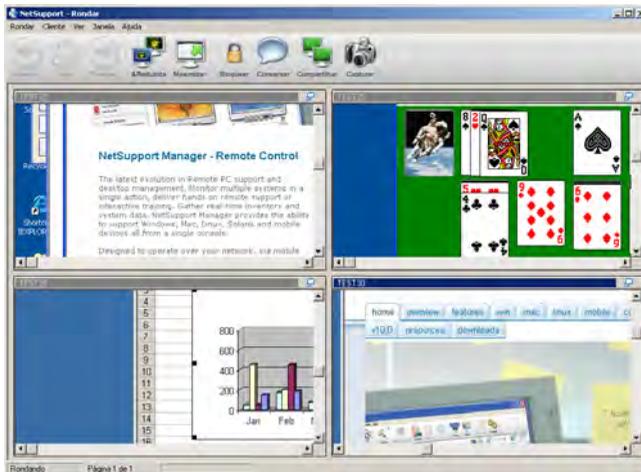
### **Capturar**

Será tirado um retrato da janela ver do Cliente selecionado. Você terá a opção de dar nome e salvar em um arquivo o conteúdo a tela capturada.

### **A Barra de Estado**

Mostra qual Cliente está sendo visitado no momento e em que fase da Ronda você se encontra.

**Para monitorar vários Clientes ao mesmo tempo, os botões da barra têm as seguintes funções: -**



### **Barra de Menus**

Contém uma série de menus cortina que podem ser usados para acessar as diversas ferramentas e utilitários de configuração.

### **A Barra de Ferramentas**

Para monitorar um Cliente de cada vez, os botões da barra têm as seguintes funções: -

### ***Botões Anterior, Auto e Seguinte***

Pode-se ativar ou desativar a temporização automática pela barra ou optar por avanço ou retrocesso na passagem de um Cliente para outro. O botão “anterior” mostra a tela do último Cliente visitado. O botão “seguinte” mostra a tela do próximo na seqüência de ronda.

### ***Reduzida***

Pode ocorrer que o Cliente esteja trabalhando com resolução maior que a do Controle. Neste caso, ao clicar no botão Reduzida a tela assume a proporção da Janela onde vai caber.

### ***Maximizar***

Aumenta a Janela Ver de Cliente. Este botão fica inativo enquanto você não selecionar uma Janela Ver de Cliente. Para maximizá-la, aperte o botão ou clique na quadrícula do canto superior direito da Janela Ver do Cliente.

### ***Travar***

Trava o teclado e o mouse do Cliente selecionado.

### ***Conversa***

Inicia uma sessão de conversa entre um Cliente e o Controle.

### ***Compartilhar***

Para Ver um Cliente em Modo Compartilhado.

### ***Capturar***

Será tirado um retrato da janela ver do Cliente selecionado. Você terá a opção de dar nome e salvar em um arquivo o conteúdo a tela capturada.

### ***A Barra de Estado***

Mostra qual Cliente está sendo visitado no momento e em que fase da Ronda você se encontra.

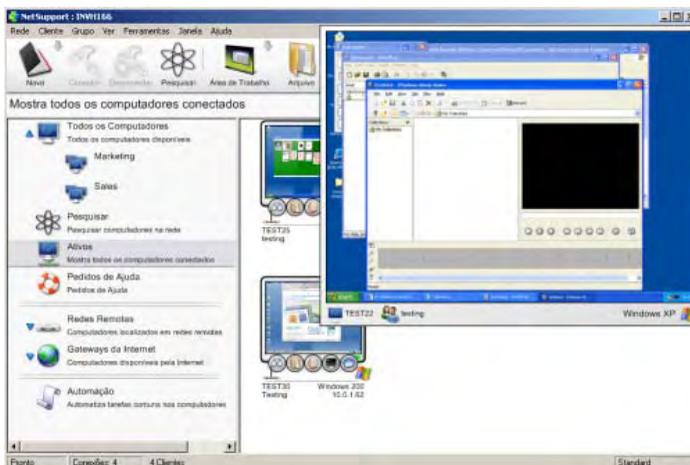
## Ver Miniaturas / Modo Monitor

Ver Miniaturas ou o Modo Monitor, assim como o recurso de Rondar, permite que o Controle veja as telas de vários Clientes ao mesmo tempo.

Uma apresentação conveniente de minuaturas das telas de cada Cliente conectado é mostrada na máquina do Controle, dando-lhe um método rápido e fácil de monitorar as atividades de cada um. Quando em modo Monitor, o Controle continua a ter acesso a todo o conjunto de recursos do NetSupport, como Visualização, Conversa e Transferência de Arquivos.

Se a miniatura apresentada for maior do que 128, será mostrada uma seleção de ícones com uma série de recursos para controle remoto. Clicar no ícone faz ativar a respectiva função para o Cliente. O ícone estará em destaque se algum dos recursos estiver em uso no momento para algum Cliente.

1. Exiba a Lista de Clientes desejada, selecionando a respectiva pasta na Vista em Árvore da Janela do Controle. Pode-se preferir limitar o número de Miniaturas apresentadas, mostrando apenas Clientes **Conectados**.
2. Escolha {Ver}{Miniaturas} no menu cortina da Janela Controle.  
ou,  
Clique com o botão direito em uma área vazia da Vista Itemizada e selecione Miniatura.  
ou,  
Clique no ícone do monitor no alto da Vista Itemizada.



A Vista Itemizada vai mostrar a miniatura de cada Cliente. Dê dois cliques em uma miniatura para abrir uma sessão de visualização do respectivo Cliente. Clicando com o botão direito do mouse, pode-se escolher um dentre todos os recursos de Cliente disponíveis. Por exemplo, selecionando várias miniaturas, pode-se convidar os respectivos Clientes para uma sessão de Conversa.

É possível redimensionar as miniaturas usando o controle deslizante no alto da Vista Itemizada. Se a largura da miniatura mostrada passar de 128, o usuário logado no momento e o Sistema Operacional serão exibidos em cada uma. Estes dados também podem ser vistos ao dar o zoom em uma tela. A frequência com que os dados exibidos são renovados pode ser ajustada na Configuração do Controle ou clicando no ícone Frequência de Atualização na parte de cima da Vista Itemizada.

1. Escolha {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle e selecione a configuração a atualizar.  
ou,  
Para ajustar a configuração ativa, selecione {Ver}{Ajustes da configuração ativa} ou clique em Ajustes na barra de ferramentas.
2. Selecione Interface do Controle – Ajustes.
3. Corrija as propriedades das Miniaturas conforme desejado.

---

**Nota:** Também é possível ajustar as propriedades da Miniatura selecionando o respectivo ícone na Barra de Miniaturas.

---

## Organizando Clientes na Vista Itemizada

Os clientes podem ser organizados em categorias com toda conveniência, usando uma série de critérios tais como sistema operacional, tipo de conexão etc.

### Organizando Clientes em Categorias

1. Escolha {Ver}{Categorias} no menu cortina da Janela do Controle.
2. Selecione a categoria a ser usada para organizar os Clientes.
3. Os Clientes serão reagrupados por aquela categoria na Vista Itemizada.

---

**Nota:** A visualização por Categoria só tem suporte no Windows XP e mais recentes.

---

## Executando um aplicativo

Este recurso permite rodar (executar) um aplicativo em uma estação específica de Cliente ou nas de um Grupo sem precisar exercer Controle Remoto sobre eles.

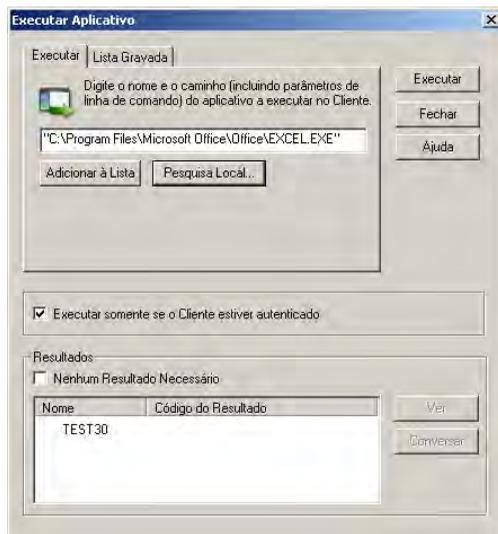
---

**Nota:** O aplicativo em si tem de estar instalado ou disponível nas estações dos Clientes.

---

### Para Executar um aplicativo na estação de um Cliente:

1. Abra na Vista em Árvore a Pasta Ativos ou a Pesquisar e selecione o Cliente desejado.
2. Escolha {Cliente}{Executar no Cliente} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique com o botão direito no(s) Cliente(s) desejado(s) na Vista Itemizada e escolha Executar no Cliente.  
Ou,  
Clique no ícone Ações da barra de ferramentas do Controle e selecione Executar.
3. O diálogo Executar Aplicativo aparece.



4. Selecione a Guia Executar.

5. Digite o nome e o caminho do aplicativo a executar no Cliente.  
Ou,  
Clique no botão Pesquisar local e selecione um aplicativo executável na estação do Controle.

---

**Nota:** Confira se os aplicativos do Cliente estão no mesmo local que os do Controle para garantir que a operação funcione.

---

6. Marque a quadricula Adicionar à Relação a fim de gravar para uso futuro na Guia Relação Gravada.
7. Confirme a descrição e o caminho.

---

**Nota:** Se quiser executar aplicativos apenas para Clientes que estejam logados, selecione a opção "Executar Somente se o Cliente estiver Logado".

---

8. Clique em Executar.

Com isto, o aplicativo será executado em todos os Clientes selecionados e o resultado da operação surgirá no Quadro Resultados.

### **Para Executar um aplicativo nas estações de um grupo de Clientes**

1. Abra a Pasta Todos os Computadores na vista em árvore.
2. Clique no botão direito no Grupo desejado e escolha Executar no Cliente.  
Ou,  
Escolha {Grupo}{Executar no Cliente} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique no ícone Ações da barra de ferramentas do Controle e selecione Executar.
3. O diálogo Executar Aplicativo aparece.
4. Digite o nome e o caminho do aplicativo a executar no Cliente.  
Ou,  
Clique no botão Pesquisar local e selecione um aplicativo executável na estação do Controle.

---

**Nota:** Confira se os aplicativos do Cliente estão no mesmo local que os do Controle para garantir que a operação funcione.

---

5. Marque a quadricula Adicionar à Relação a fim de gravar para uso futuro na Guia Relação Gravada.
6. Confirme a descrição e o caminho.
7. Clique em Executar.

Com isto, o aplicativo será executado em todos os Clientes selecionados e o resultado da operação surgirá no Quadro Resultados.

### **Para Gravar os detalhes do seu aplicativo executado para uso futuro.**

1. Abra o diálogo Executar Aplicativo.
2. Selecione a Guia Executar.
3. Digite o nome e o caminho do aplicativo executável.
4. Clique no botão Adicionar à Relação.
5. O diálogo Adicionar/Editar detalhes do Programa aparece.
6. Digite a descrição e o caminho do aplicativo executável.
7. Clique OK.
8. Selecione a Guia Relação de Gravados.
9. Marque a quadrícula Mostrar Barra de Ferramentas para executar a partir da barra da Janela Controle.
10. Clique em Fechar.

Um botão de atalho para execução fácil do aplicativo aparece na barra Executar Rápido.

### **Para editar um aplicativo Executável gravado**

1. Abra o diálogo Executar Aplicativo.
2. Selecione a Guia Relação de Gravados.
3. Selecione o Aplicativo a editar.
4. Clique em Editar.
5. O diálogo Adicionar/Editar detalhes do Programa aparece.
6. Quando terminar, clique em OK.

### **Para remover um aplicativo Executável gravado**

1. Abra o diálogo Executar Aplicativo.
2. Selecione a Guia Relação de Gravados.
3. Selecione o Aplicativo a remover.
4. Clique em Remover.
5. Surgirá um diálogo de confirmação. Clique Sim.

## Ferramentas Definidas pelo Usuário

Além de permitir que um Controle rode aplicativos em estações de Clientes, você pode automaticamente rodar uma tarefa na estação do Controle usando uma Ferramenta Definida. Estas ferramentas também podem ser copiadas e usadas em outras estações de Controle.



### Para Adicionar uma Ferramenta

1. Escolha {Ferramentas}{Definidas pelo Usuário - Editar} nos menus cortina da Janela Controle.
2. Surgirá o diálogo Ferramenta Definida pelo Usuário.
3. Clique no botão Adicionar.
4. Surgirá o diálogo Adicionar Ferramenta.
5. Escolha entre adicionar uma ferramenta de Programa ou Script, selecionando a Guia apropriada.
6. Digite as informações solicitadas.
7. Clique OK.
8. A ferramenta surgirá na relação.

Clique em Editar para mudar as propriedades de uma Ferramenta relacionada ou em Excluir para removê-la.

### Para Utilizar uma Ferramenta

1. Escolha {Ferramentas}{Definidas pelo Usuário} nos menus cortina da Janela Controle.
2. Escolha a ferramenta com que deseja trabalhar.
3. Ela começa a funcionar automaticamente.

**Para copiar Dados de Ferramenta Definida pelo Usuário para outras estações de Controle**

1. No Configurator de Controles, selecione a Guia Localizações de Arquivos
2. Na seção do arquivo Ferramentas, clique no botão Alterar.
3. Especifique outro local ou nome do arquivo Ferramentas.
4. Torne disponível este arquivo para a estação de Controle que vai adotá-lo.
5. No Configurator de estações de Controle, {Guia Localizações de Arquivo - seção do arquivo Ferramentas}, clique no botão Alterar.
6. Selecione o novo arquivo de Ferramentas e clique em Abrir.
7. O novo arquivo será implementado.

## Mostrando para Clientes

Além de permitir que você controle Clientes à distância, o NetSupport também deixa você mostrar a sua tela para: -

- um Cliente específico selecionado.
- um grupo pré-definido de Clientes.
- um grupo de Clientes selecionado na hora.
- arquivos de repetição também podem ser mostrados aos Clientes.

---

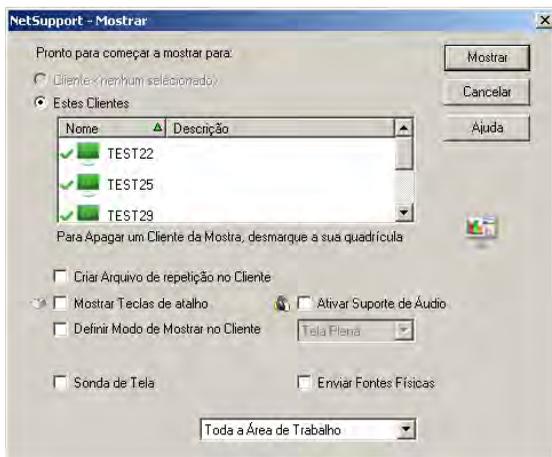
### Notas:

- Durante uma mostra, o NetSupport exibe em tempo real todas as ações executadas pelo Controle. Além disso, o Controle tem a opção de ativar 'Teclas de Atalho' para garantir que qualquer combinação que ele usar durante a mostra, p.ex. CTRL+V, também seja visível para os Clientes. Se usar um aglomerado de teclas combinadas, p.ex. ALT+V+T, o NetSupport vai mostrar apenas duas teclas consecutivas de cada vez. As combinações de teclas não vão aparecer se a sua barra de ferramentas não estiver ativa.
- Ao mostrar a tela do Controle para os clientes, as informações da tela são enviadas para uma máquina de cada vez. Em alguns ambientes de rede, onde há pouca largura de banda disponível, ou quando se quer mostrar para maiores quantidades de máquinas, isto pode afetar o desempenho. Nestas circunstâncias, o recurso Divulgar Mostra do Net Support pode ser ativado. Isto resulta na transmissão das informações da tela para todas as máquinas ao mesmo tempo, melhorando assim a velocidade da transferência. Embora reduza o tráfego geral na rede gerado pelo NetSupport, este recurso, ao ser usado, gera mais pacotes de divulgação nela. Recomendamos conversar com o seu administrador de Rede antes de usá-lo.
- O recurso de mostra distribuída só é suportado na versão 7.10 ou superior.

---

### Para Mostrar a tela de um Controle

1. Escolha o Cliente conectado.
2. Escolha {Ferramentas}{Mostrar} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique no ícone da Área de Trabalho da barra de ferramentas do Controle e selecione Mostrar.
3. O quadro de diálogo Configuração de Mostrar aparece.



Neste diálogo é preciso selecionar um ou mais Clientes para quem você vai Mostrar sua tela. Se você estiver conectado apenas a um Cliente ou se tiver escolhido um específico antes de selecionar Mostrar, eles vão aparecer como opção individual. Se quiser mostrar apenas para este Cliente, clique em Mostrar, senão escolha como segue:

### Estes Clientes

A relação mostra todos os Clientes conectados e suas descrições. Se você estiver conectado a um só, a relação fica desativada. Depois de escolher os Clientes desejados, clique em Mostrar.

### Criar Arquivo de Repetição no Cliente

A sessão de Mostra pode ser gravada e guardada em um Arquivo de Repetição, dando aos Clientes a oportunidade de reproduzi-la mais tarde.

### Mostrar Teclas de Atalho

Para garantir que todas as atividades do Controle sejam visíveis para os Clientes durante uma mostra, pode-se ativar o uso de Teclas de Atalho. Qualquer combinação de teclas que o Controle usar, p.ex. CTRL+V, será mostrada em um balão nas telas do Controle e dos Clientes.

**Notas:**

- Se usar um aglomerado de teclas combinadas, p.ex. ALT+V+T, o NetSupport vai mostrar apenas duas teclas consecutivas de cada vez.
  - Este utilitário só tem suporte no Windows 2000, XP e mais recentes.
- 

**Ativar Modo de Mostrar no Cliente (em Janela, Tela Plena ou Janela Maximizada)**

Esta opção permite fazer a Mostra no Cliente tanto numa pequena janela quanto ocupando toda a tela ou em uma janela maximizada. Nas opções de janela ou janela maximizada, o Mouse e o Teclado dos Clientes não ficam travados.

**Ativar Suporte de Áudio**

Ativa o Suporte de Áudio. Se você estiver Mostrando somente para um Cliente, ambos poderão falar. Se for para muitos, somente o Controle poderá falar (Anunciar).

**Sonda de Tela**

O método predileto do NetSupport e o mais eficiente para capturar dados da tela é ligar-se ao Driver de Vídeo da estação que estiver sendo visualizada. Porém, haverá ocasiões em que este método não vai funcionar, porque certos aplicativos passam por fora do driver. Em tais circunstâncias, pode-se ativar o modo 'sonda de tela', a fim de tirar um retrato da tela. Embora isto exerça maior impacto sobre a rede, pelo menos vai propiciar uma representação exata da tela do Cliente.

**Enviar Fontes Físicas**

Para reduzir o volume dos dados a serem transmitidos ao distribuir informações desta natureza, o NetSupport passa as informações de fontes por referência. A estação de destino vai associá-las aos mapeamentos da suas próprias fontes internas, encontrando a correspondente adequada para aquela que foi enviada. Na maioria dos casos, as mesmas fontes estarão disponíveis, mas quando não estiverem, será possível mandar as informações completas. Marque esta quadrícula para ativá-la.

**Selecionar o que você quer Mostrar**

O NetSupport identificará se o Controle está atuando em vários monitores, dando-lhe a opção de escolher na lista suspensa qual deles Mostrar. Se não tiver certeza de qual seja a tela correta, clique em Identificar. Ou então, selecione Toda a Área de Trabalho para mostrar tudo.

### Para Encerrar a Mostra

1. Clique no botão NetSupport da barra de ferramentas.  
Ou,  
Clique com o botão direito no ícone NetSupport da barra de ferramentas.
2. Isto fará surgir o diálogo Mostrando.



**Os Botões têm as seguintes funções: -**

#### **Encerrar**

Encerra a apresentação e libera as telas e teclados dos Clientes.

#### **Prosseguir**

Continua a Apresentação.

#### **Continuar**

As telas e teclados dos Clientes continuam travados enquanto você prepara outro trabalho no Controle. Eles não serão capazes de ver o que você estiver fazendo. Para todos os efeitos, a apresentação está em suspensão.

---

**Nota:** A fim de Mostrar para um Cliente a partir do Controle, você primeiro terá de instalar o programa do Cliente na estação do Controle. Ele, porém, não precisa estar ativado.

---

## Mostrando a tela de um Cliente para outros

Com o NetSupport, é possível Mostrar a tela do Controle para uma série de Clientes conectados. Também é possível Mostrar a tela de um Cliente para uma série de outros Clientes conectados. Isto é conhecido como Exibição.

Por exemplo, pode ser que a estação\_1 tenha um aplicativo que você precise Mostrar ao departamento de Contabilidade. Portanto, Ver a estação\_1 e depois Mostrá-la a todos os membros da Contabilidade dará a eles a capacidade de enxergar a tela da referida estação.

### Para Mostrar a tela de um Cliente

1. Conecte-se aos Clientes a quem deseja Mostrar e ao Cliente que deseja Ver.
2. Veja o Cliente cuja tela deseja Mostrar.
3. Escolha {Ferramentas}{Mostrar} no menu cortina.  
Ou,  
Clique no ícone Mostrar da Barra de Ferramentas.
4. Clique em Mostrar para "Estes Clientes".
5. Exclua da Mostra o Cliente que você estiver Vendo no momento: o tique verde deve mudar para uma cruz vermelha. Se não fizer isto, você receberá uma mensagem de erro dizendo que o Controle não é capaz de Mostrar para este Cliente enquanto você estiver Vendo.
6. Clique Mostrar para dar início à apresentação.

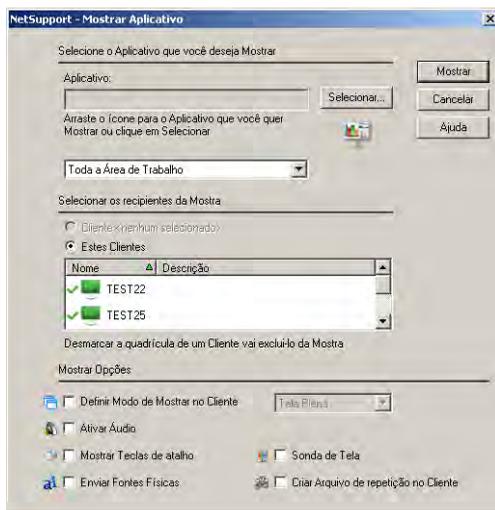
A tela do Cliente que estiver sendo Vista será mostrada aos outros Clientes. Você pode usar recursos como Reduzida e Tela Plena para Mostrar mais coisas da tela do Cliente.

## Mostrar Aplicativo

O recurso de Mostrar permite exibir a tela do Controle para os Clientes. Porém, se houver vários programas abertos no Controle, poderá haver ocasiões em que você queira mostrar apenas um deles.

### Para Mostrar um Aplicativo

1. Escolha {Ferramentas}{Mostrar Aplicativo} no menu cortina da Janela Controle.
2. Surgirá o diálogo Mostrar Aplicativo.



3. Arraste o ícone do aplicativo desejado na área de trabalho do Controle e solte. (Uma borda cor-de-rosa surgirá ao redor do aplicativo selecionado enquanto você estiver movendo o mouse pela área de trabalho)

ou,

Clique em Selecionar e escolha o aplicativo na lista que aparece.

**Nota:** O NetSupport identificará se o Controle está atuando em vários monitores, dando-lhe a opção de confirmar pela lista suspensa em qual deles o aplicativo selecionado se encontra. Se não tiver certeza de qual seja a tela correta, clique em Identificar. Se apenas um monitor for detectado, selecione Toda a Área de Trabalho.

---

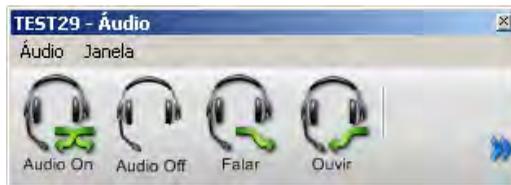
4. Selecione os alunos que participarão da Mostra.
5. Defina outras Opções de Mostrar, se for preciso.
6. Clique em Mostrar.

## Suporte de Áudio

O NetSupport permite que você use comunicações audíveis com Clientes Conectados, através de microfones, headphones e alto-falantes. Elas podem ser usadas durante as atividades de Ver a tela de um Cliente, Mostrar sua tela a um Cliente na estação dele ou fora de uma sessão de controle remoto, selecionando-se o Cliente desejado. O NetSupport só opera com Áudio se as estações possuírem suporte instalado para isto.

### Usando o Suporte de Áudio

1. Clique com o botão direito no Cliente desejado na Vista Itemizada e selecione Áudio.
2. Surgirá a barra de ferramentas de Áudio.



A partir dela, será possível: -

- Ligar ou desligar o Áudio;
- Habilitar fala só para o Controle ou para o Cliente;
- Ajustar a sensibilidade do microfone;
- Definir a Qualidade do Áudio.

### Usando Suporte de Áudio ao Ver um Cliente ou Mostrar para ele

1. Clique no botão Áudio da Barra de Ferramentas da Janela Ver.
2. As opções de Áudio serão apresentadas. Estas são as mesmas opções da Barra de Ferramentas de Áudio.

O botão de Mudo na Barra liga e desliga o alto-falante e o microfone.

### Para usar Suporte de Áudio enquanto Mostra

1. No quadro de diálogo Mostrar marque a quadrícula Habilitar Suporte de Áudio.
2. Os Ajustes de Áudio definidos na opção Áudio do Configurator do Controle estarão valendo durante estas sessões.

## Usando o Recurso de Anunciar

Este recurso envia um anúncio sonoro para os fones ou falantes de todos os Clientes selecionados. Eles serão capazes de ouvir o Controle mas não de responder falando.

### Para fazer um anúncio

1. Clique em {Ferramentas}{Anúncio} no menu cortina da Janela Controle.
2. O diálogo Anunciar aparece; inclua (tique verde) ou exclua (cruz vermelha) Clientes para o anúncio e clique Anunciar.
3. Um quadro de diálogo aparece, indicando que você pode começar a falar. Clique OK quando tiver terminado a mensagem.

## Ajustando o Volume do Microfone e do Alto-Falante

Pode-se ajustar a regulação do áudio de dentro do NetSupport, para que corresponda aos recursos das suas estações com multimídia ou para melhorar o desempenho. Porém, convém notar que quanto melhor a qualidade do som, maior o volume de dados a serem transmitidos. Isto pode afetar o desempenho da atualização da tela em estações mais lentas.

### Para acessar os Controles de Volume

1. Clique com o botão direito no ícone do alto-falante na barra de tarefas.

**Para alterar outras opções, como a qualidade do som, faça o seguinte: -**

**Método Global** (Muda o ajuste padrão para todos os Clientes):

1. Selecione {Ver}{Ajustes da Configuração Atual}{Controle Remoto – Áudio} no menu cortina da Janela do Controle.

**Método para Cliente Individual (Durante a Vista):**

1. Enquanto Vê o Cliente,
2. Escolha {Ver}{Configurações do Cliente – Áudio} no menu cortina da Janela Ver.  
Ou,  
Clique no botão Ajustes na Barra de Ferramentas da Janela Ver e selecione Áudio.  
Ou,  
Clique no botão Áudio da Barra de Ferramentas da Janela Ver.

Em ambos os casos, o diálogo Configurações de Áudio surgirá. Este permitirá definir as seguintes propriedades:

### Volume

Limiar	sensibilidade do microfone
Microfone	volume do microfone
Alto-falante	volume dos alto-falantes
Onda	volume dos Efeitos de Som do Sistema Operacional

### Ativar

Ligar	liga o Áudio
Desligar	desliga o Áudio
Falar	liga o Áudio do Controle somente na função Falar.
Ouvir	liga o Áudio do Controle somente na função Ouvir.

## Suporte de Video Player

O NetSupport oferece excepcional suporte multimídia com recursos completos de Áudio, Vídeo e Controle Remoto. Esta seção trata especificamente do uso do NetSupport Video Player. Para outros detalhes, queira ver Suporte de Áudio e Mostrando.

Embora se possa usar o NetSupport Video Player para assistir um arquivo de vídeo em uma estação individual, a combinação dos recursos de controle remoto do NetSupport com o Suporte de Áudio completo permitem usá-lo para enriquecer sessões de treinamento e demonstrações. Ao conduzir uma Mostra, e depois rodar o NetSupport Video Player, todos os Clientes serão capazes de assistir arquivos de vídeo em suas próprias estações, com suporte de áudio completo.

O NetSupport Video Player suporta todos os formatos padronizados de vídeo, como por exemplo o avi e o mpg. Ele roda localmente em cada estação de Cliente, podendo acessar o vídeo localmente ou em outro drive da rede. Quando os arquivos estão no local, o tráfego na rede é mínimo, ficando restrito aos controles do reprodutor e à sincronização. Isto permite controlar seqüências de vídeo passando em grande número de estações ao mesmo tempo.

Quando os arquivos de vídeo estão em outro drive da rede e os Clientes têm de recuperá-los, o impacto no tráfego será maior. O NetSupport Video Player continua a rodar localmente em cada estação, mas o vídeo virá de outro ponto da rede. Para desempenho ideal, guarde os arquivos de vídeo em cada estação. Para isto, convém usar a Distribuição de Arquivos.

### **Outros fatores de influência serão:**

- O número de estações de Cliente acessando o arquivo;
- A velocidade da rede, p.ex., 10/100 MB;
- O tamanho do arquivo de vídeo
- As especificações de memória/desempenho da estação do Cliente;
- Outros tráfegos pela rede.

---

### **Notas:**

- Se uma estação de Cliente tiver de recuperar arquivos de um Servidor, para facilitar a operação verifique se ele tem direitos de acesso suficientes para o respectivo drive e arquivos.
  - O adaptador de vídeo da estação e a maneira como a resolução da tela foi configurada afetarão a qualidade da imagem.
-

### **Para reproduzir um arquivo de Vídeo**

1. Execute Mostrar para as estações de Cliente que você quiser que vejam o arquivo.
2. Durante a Mostra, rode o NetSupport Video Player dando dois cliques no seu ícone no NetSupport School, na Pasta do Programa NetSupport.  
Ou,  
Rode o NetSupport Video Player usando linha de comando.
3. A barra de ferramentas do NetSupport Video Player aparece.
4. Escolha {Arquivo}{Abrir} no menu cortina do NetSupport Video Player a fim de escolher o arquivo correto.
5. A tela do NetSupport Video Player aparece abaixo da barra de ferramentas com o arquivo escolhido já carregado, pronto para a transmissão.

---

**Nota:** O Video Player do NetSupport utiliza o software e o hardware de Suporte de Áudio instalado no seu sistema operacional. Queira ajustá-los de acordo com sua preferência.

---

6. Clique no botão Reproduzir da barra do NetSupport Video Player.  
Ou,  
Escolha {Reproduzir}{Reproduzir} no menu cortina.

### **Para Dar Pausa ou Parar um arquivo de Vídeo**

1. Clique nos botões Pausa ou Parar da barra de ferramentas.  
Ou,  
Escolha {Reproduzir}{Parar ou Pausa} no menu cortina do NetSupport Video Player.

---

**Nota:** O comando de Pausa apaga as telas de todos os Clientes que estiverem assistindo o arquivo.

---

### **Para retornar ao início**

1. Clique no botão Iniciar na barra para retornar ao início de um arquivo de Vídeo.  
Ou,  
Escolha {Reproduzir}{Início} no menu cortina do NetSupport Video Player.

### **Para avançar acelerado até o fim do arquivo**

1. Clique no botão Fim na barra para avançar rapidamente até o fim de um arquivo de Vídeo.  
Ou,  
Escolha {Reproduzir}{Fim} no menu cortina do NetSupport Video Player.

## Painel de Controle do NetSupport Video Player

Este Painel opera de maneira similar à de todos os apoios de áudio e vídeo. Embora os comandos na barra de ferramenta realizem as ações esperadas, damos a seguir uma explicação detalhada.



### Menu Arquivo

Contém as seguintes opções:

#### **Abrir**

Permite selecionar e carregar o arquivo de vídeo apropriado.

#### **Fechar**

Fecha o arquivo aberto.

#### **Sair**

Desliga o NetSupport Video Player.

### Menu Ver

Contém as seguintes opções:

#### **Legendas**

Oculta e mostra legendas de ícones na barra de ferramentas do NetSupport Video Player.

#### **Barra de Ferramentas**

Oculta e mostra a barra de ferramentas do NetSupport Video Player.

#### **Barra de Status**

Oculta e mostra a Barra de Status do NetSupport Video Player.

#### **Zoom**

Redimensiona a tela do vídeo.

### **Menu Executar**

Contém as seguintes opções:

#### **Executar**

Começa a reproduzir o arquivo de vídeo carregado.

#### **Parar**

Volta ao princípio do arquivo carregado.

#### **Pausa**

Apaga a tela no vídeo do Cliente e paralisa o arquivo de vídeo na estação de Controle.

#### **Iniciar**

Volta ao princípio do arquivo de vídeo.

#### **Encerrar**

Faz avanço rápido até o fim do arquivo.

#### **Emudecer Clientes**

Se os Clientes não estiverem usando fones de cabeça durante a apresentação de um vídeo, o som que sai de cada máquina pode atrapalhar. Esta opção desliga o áudio nas estações dos Clientes, mas não na máquina do Controle.

### **Menu Ajuda**

Dá acesso à Ajuda online e a informações gerais sobre Versão, Licenciado, Suporte Técnico e Compressão.

## Arquivos de Repetição

Durante uma sessão de Controle Remoto, as atividades de tela, teclado e mouse em um PC de Cliente ou Controle podem ser gravadas, armazenadas em arquivo e reproduzidas mais tarde. Se os PCs estiverem configurados para Áudio, qualquer narração que ocorrer também poderá ser gravada.

Um Controle pode determinar como e quando as gravações ocorrerão, habilitando as opções de configuração apropriadas:

- Gravação Local
- Em um PC individual ou todos os Clientes

### Gravando Atividade Local

As atividades na máquina local podem ser gravadas e depois reproduzidas. Se necessário, o Arquivo de Repetição também pode ser 'mostrado' para Clientes remotos.

1. Escolha {Ferramentas}{Gravar} no menu cortina da Janela Controle. Surgirá o diálogo Gravar Atividade Local.

ou,

Clique no ícone da Área de Trabalho da barra de ferramentas do Controle e selecione Gravar.



#### Incluir Áudio

Além das atividades de tela, mouse e teclado, se a estação estiver configurada para Áudio será possível gravar qualquer narração que esteja ocorrendo. Marque esta quadrícula para ativá-la.

### **Gravar Fontes Físicas**

Para reduzir o volume dos dados a serem transmitidos ao distribuir informações desta natureza, o NetSupport passa as informações de fontes por referência. A estação de destino vai associá-las aos mapeamentos da suas próprias fontes internas, encontrando a correspondente adequada para aquela que foi enviada. Na maioria dos casos, as mesmas fontes estarão disponíveis, mas quando não estiverem, será possível mandar as informações completas. Marque esta quadricula para ativá-la.

### **Em Diretório**

Especifique onde quer guardar os Arquivos de Repetição. Para identificar cada arquivo, os nomes de arquivo são prefixados com 'Local' e o dia/hora da gravação.

- 
2. Clique em OK para iniciar a gravação. O ícone Gravando vai aparecer na barra de tarefas.
3. Para parar a gravação, dê dois cliques neste ícone.

## Gravando Arquivos de Repetição em PCs Clientes

A atividade em um PC remoto é gravada quando um Controle 'Visualiza' um Cliente que esteja configurado para Gravar Arquivos de Repetição. A opção pode ser ativada para um Cliente específico ou definida em termos globais.

### Gravar Arquivos de Repetição para Todos os Clientes Visualizados

Este procedimento permite que o Controle crie um Arquivo de Repetição toda vez que 'visualizar' um PC Cliente. Os ajustes podem ser aplicados à configuração do controle atuante ou a uma configuração 'identificada'.

1. Para adaptar a configuração atual, selecione {Visualizar}{Ajustes para a configuração atual} no menu cortina da Janela Controle.  
ou,  
Clique em Ajustes na barra de ferramentas.  
ou,  
Para aplicar as alterações a uma configuração identificada, selecione {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle. Selecione a configuração identificada e clique em Ajustes.
2. O diálogo Ajustes da Configuração aparece.
3. Selecione Segurança – Arquivos de Repetição e habilite as opções apropriadas. Ver *Configurando o Controle - Opções de Segurança - Arquivos de Repetição* para mais informações.

### Gravar Arquivos de Repetição de Clientes Selecionados

Este procedimento permite criar Arquivos de Repetição em máquinas cuja Configuração do Cliente esteja com a opção Gravar Arquivos de Repetição ativada.

1. Execute o Configurador Avançado de Cliente nos PCs desejados.
2. Selecione o perfil a ser adaptado.
3. Selecione Segurança – Arquivos de Repetição e habilite as opções apropriadas. Ver *Configurando o Controle - Opções de Segurança - Ajustes do Arquivo de Repetição* para mais informações.

## Assistindo Arquivos de Repetição

Arquivos de Repetição podem ser assistidos por Controles com os devidos níveis de acesso aos arquivos, que, por sua vez, podem exibi-los a Clientes.

Em nível local, o programa NetSupport Client também oferece uma opção de Repetição que permite que os Clientes inicializem arquivos.

### No Controle

1. Escolha {Ferramentas}{Repetir} no menu cortina da Janela Controle.  
ou,  
Clique no ícone da Área de Trabalho da barra de ferramentas do Controle e selecione Repetir.
2. Navegue até o Diretório onde estão guardados os Arquivos de Repetição.
3. Escolha o arquivo a reproduzir.
4. Clique em Abrir. A Janela Repetir aparece. Use os Controles de Repetição para Iniciar/Parar o arquivo.



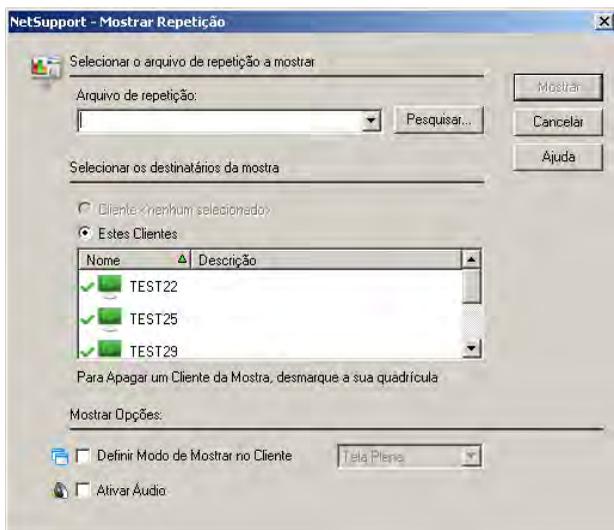
### No Cliente

1. Clique com o botão direito no ícone do NetSupport Client na bandeja do sistema e selecione Repetir.  
ou,  
Clique duas vezes no ícone do Cliente e selecione {Comandos}{Repetir} no menu cortina.
2. Navegue até o Diretório onde estão guardados os Arquivos de Repetição.
3. Escolha o arquivo a reproduzir.
4. Clique em Abrir. A Janela Repetir aparece. Use os Controles de Repetição para Iniciar/Parar o arquivo.

## Mostrando Arquivos de Repetição para Clientes

Arquivos de Repetição podem ser observados por Controles e Clientes individuais. O Controle também tem a opção de 'mostrar' um arquivo específico para vários Clientes.

1. Escolha {Ferramentas}{Mostrar Repetição} no menu cortina da Janela Controle.
2. O diálogo Mostrar Repetição aparece.

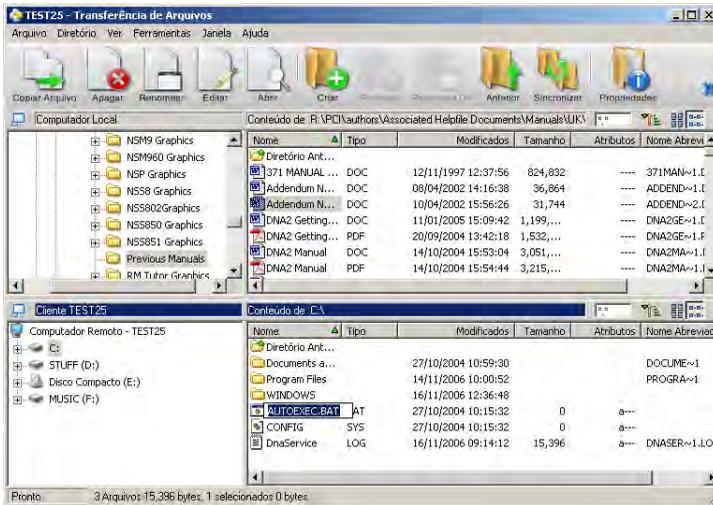


3. Procure e selecione o Arquivo de Repetição desejado.
4. Na lista de Clientes, selecione os Clientes para quem deseja mostrar o Arquivo de Repetição.
5. Defina outras Opções de Mostrar, se for preciso.
6. Clique em Mostrar.
7. A Janela Repetir se abrirá na máquina do Controle e começará a reproduzir o Arquivo de Repetição para os Clientes selecionados.
8. Clique em Fim na barra de ferramentas da Janela Repetir para terminar a mostra.

## Transferência de Arquivos

### A Janela de Transferência de Arquivos

A Janela de Transferência de Arquivo surge quando se escolhe uma operação individual desta natureza. A maneira mais simples de transferir os arquivos é arrastá-los de um lugar para o outro.



**A Janela de Transferência de Arquivos divide-se em cinco seções: -**

#### A Barra do Título

Mostra com qual Cliente esta Janela especifica de Transferência de Arquivos está trabalhando.

#### A Barra de Menus

Contém uma série de menus cortina que podem ser usados para acessar as diversas ferramentas e utilitários de configuração.

#### A Barra de Ferramentas

Contém atalhos para várias dentre as tarefas e ferramentas de uso mais frequente. Ao clicar duas vezes em um item qualquer, você é levado até a respectiva tarefa ou função, eliminando a necessidade de trabalhar com os menus cortina. Quando o cursor pára sobre um ícone, surge uma breve descrição do que ele representa.

### **O Painel Local**

O Painel Local mostra uma Vista em Árvore dos Diretórios do Controle no lado esquerdo e uma Lista Itemizada do conteúdo deles no lado direito. Clique com o botão direito em uma das colunas da vista itemizada para disponibilizar uma série de funções sensíveis ao contexto.

### **O Painel Remoto**

O Painel Remoto mostra uma Vista em Árvore dos Diretórios do Cliente no lado esquerdo e uma Lista Itemizada do conteúdo deles no lado direito. Clique com o botão direito em uma das colunas da vista itemizada para disponibilizar uma série de funções sensíveis ao contexto.

## Para copiar arquivos e Diretórios

NetSupport possui uma sofisticada funcionalidade de Transferência de Arquivos que favorece esta operação de e para Controle e Cliente.

---

**Nota:** Para ajudar a melhorar o desempenho, o NetSupport Manager utiliza a tecnologia de Transferência de Arquivos Delta, que transfere apenas as partes modificadas de um arquivo que já exista no diretório de destino. Isto prova o seu valor na atualização de arquivos de banco de dados entre dois locais com restrições de largura de banda ou disponibilidade.

---

### Para copiar arquivos e Diretórios de um Controle para um Cliente

1. Selecione o Cliente na Vista Itemizada.
2. Escolha {Cliente}{Transferência de Arquivos} no menu cortina do Controle.  
ou,  
Clique no ícone Arquivo da barra de ferramentas do Controle e selecione Transferência de Arquivos.  
ou,  
Clique com o botão direito em um ícone de Cliente na Vista Itemizada e selecione Transferência de Arquivos.  
ou,  
Se estiver Vendo o Cliente, selecione Transferência de Arquivos na barra de ferramentas da Janela Ver.
3. A Janela de Transferência de Arquivos para aquele Cliente se abre.
4. Na Vista em Árvore do Cliente, selecione o drive ou diretório de destino para onde os arquivos serão copiados.
5. Na Vista Itemizada do Controle, escolha o(s) item(ns) a ser(em) copiado(s) para o Cliente.
6. Clique no botão Copiar Arquivo da barra de ferramentas.
7. Surgirá um diálogo de confirmação. Clique Sim.

---

**Nota:** O(s) item(s) selecionado(s) pode(m) ser 'arrastado(s)' da Itemizada do Controle e 'largado(s)' no drive ou diretório de destino na Vista do Cliente.

---

### **Para copiar arquivos e Diretórios de um Cliente para um Controle**

1. Selecione o Cliente na Vista Itemizada.
2. Escolha {Cliente}{Transferência de Arquivos} no menu cortina do Controle.  
ou,  
Clique no ícone Arquivo da barra de ferramentas do Controle e selecione Transferência de Arquivos.  
ou,  
Clique com o botão direito em um ícone de Cliente na Vista Itemizada e selecione Transferência de Arquivos.  
ou,  
Se estiver Vendo o Cliente, selecione Transferência de Arquivos na barra de ferramentas da Janela Ver.
3. A Janela de Transferência de Arquivos para aquele Cliente se abre.
4. Na Vista em Árvore do Controle, selecione o drive ou diretório de destino para onde os arquivos serão copiados.
5. Na Vista Itemizada do Cliente, escolha o(s) item(ns) a ser(em) copiado(s) para o Controle.
6. Clique no botão Copiar Arquivo da barra de ferramentas.
7. Surgirá um diálogo de confirmação. Clique Sim.

---

**Nota:** O(s) item(s) selecionado(s) pode(m) ser 'arrastado(s)' da Itemizada do Cliente e 'largado(s)' no drive ou diretório de destino na Vista do Controle.

---

## Transferindo Arquivos entre Clientes

With NetSupport's File Transfer it is also possible to copy files and directories between two Clients. To do this, connect to each Client and display the File Transfer Window for each.

Mostre a Janela de Transferência de Arquivos de cada Cliente.

Organize-as de modo a enxergar as duas. Basta arrastar os arquivos/diretórios de um Cliente para o outro.

Pode-se ver mais arquivos e diretórios de um Cliente movendo a barra de tamanho horizontal ou clicando no botão de maximizar situado acima da árvore de diretórios do Cliente.

## Apagando arquivos e diretórios

Pode-se apagar arquivos e diretórios tanto em uma máquina de Controle como de Cliente utilizando a Janela de Transferência de Arquivos.

### Para apagar um arquivo

1. Escolha o arquivo que deseja apagar.
2. Clique no botão Apagar da barra de ferramentas.
3. Surgirá um diálogo de confirmação. Clique Sim.

### Para apagar um Diretório

1. Escolha o Diretório que deseja apagar.
2. Clique no botão Apagar da barra de ferramentas.
3. Surgirá o diálogo Remover Diretório.
4. Marque a quadricula Incluir Conteúdo.
5. Clique Sim.

---

**Nota:** Não é possível remover mais de um Diretório de cada vez. Se houver vários deles selecionados na Vista Itemizada ao fazer a operação de Apagar, somente o último a ser selecionado será afetado.

---

## Para criar Diretórios

1. Escolha o Cliente ou a Vista em Árvore do Controle.
2. Escolha o drive ou diretório onde o que você quer criar deve surgir.
3. Clique no botão **Criar** da barra de ferramentas.
4. Surgirá o diálogo Criar Diretório.
5. Digite um nome para ele e clique **OK**.

## Para trocar o nome de um arquivo

1. Selecione o painel de Vista Itemizada do Controle ou do Cliente.
2. Selecione o arquivo a ser rebatizado.
3. Clique no botão **Renomear** da barra de ferramentas.
4. Digite o novo nome do arquivo no quadro negro ao lado do seu ícone.
5. Quando acabar, aperte a tecla **Enter**.

## Mudando atributos de arquivos

Pode ocorrer que você queira mudar os atributos de um arquivo, por exemplo para somente leitura.

### Para mudar os atributos de um arquivo

1. Abre uma sessão de Transferência de Arquivos para o Cliente desejado.
2. Escolha o Arquivo cujos atributos você quer ver ou mudar.
3. Clique com o botão direito e escolha Propriedades.  
Ou,  
Na barra de menus, escolha {Arquivo}{Propriedades}
4. Aparece o diálogo Propriedades do Arquivo.
5. Marque ou desmarque os atributos que deseja definir.

## Imprimir Lista para Transferência de Arquivos

A Janela Transferência de Arquivos dá a opção de imprimir uma relação deles tanto no painel local como no remoto. Isto pode ser útil quando se precisa de um registro das operações de transferência.

É possível imprimir a árvore do diretório completa ou uma relação de arquivos ou ainda uma área selecionada.

### Para Imprimir um Diretório ou Lista de Arquivos:

1. Selecione o Cliente desejado na Vista Itemizada.
2. Escolha {Cliente}{Transferência de Arquivos} no menu cortina da Janela do Controle.  
Ou,  
Clique no ícone Transferência de Arquivos da Barra de Ferramentas do Controle.  
Ou,  
Clique com o botão direito e selecione Transferência de Arquivos.  
Ou,  
Se estiver Vendo o Cliente, escolha {Ferramentas}{Transferência de Arquivos} no menu cortina da Janela Ver.
3. A Janela Transferência de Arquivos para aquele Cliente se abre.
4. Seja no painel local ou no remoto, selecione a árvore do diretório ou lista de arquivos individuais a ser impressa.
5. Selecione {Ver}{Imprimir} no menu cortina da Janela Transferência de Arquivos. Surgirá o diálogo Opções de Impressão.
6. Confirme se está imprimindo uma árvore de diretório ou lista de arquivos e se é a lista inteira ou uma área selecionada. Você também pode optar por incluir o ícone de aplicativo correspondente a cada arquivo, marcando a quadricula Imprimir Imagens.
7. Clique em OK para imprimir.

## Sincronizando Diretórios

É possível sincronizar o conteúdo de diretórios selecionados no Controle e no Cliente. Ao sincronizar dois diretórios, qualquer arquivo novo ou atualizado em um deles será automaticamente copiado para o outro.

### Para sincronizar Diretórios

1. Selecione na Vista em Árvore do Controle o Diretório a ser sincronizado com o Cliente.
2. Selecione na Vista em Árvore do Cliente o Diretório a ser sincronizado com o Controle.
3. Clique no botão Sincronizar da barra de ferramentas.
4. Surgirá o diálogo Sincronizar Diretórios.
5. Confira os caminhos apresentados para os dois Diretórios selecionados.
6. Marque a quadrícula Incluir Subdiretórios se quiser também esta opção.
7. Aperte OK.
8. Surgirá um diálogo de confirmação. Clique Sim.
9. Surgirá o diálogo Andamento da Sincronização de Diretórios.
10. Quando acabar, o resultado será mostrado no quadro de diálogo Resultados da Sincronização de Diretórios.
11. Leia e clique OK.

## Organizando várias Janelas de Transferência de Arquivos

Assim como se pode Ver mais de um Cliente ao mesmo tempo, também se pode abrir simultaneamente várias Janelas de Transferência de Arquivos. Pode-se organizá-las com facilidade usando os comandos no submenu Janela, Lado-a-Lado.

### Para organizar várias Janelas de Transferência de Arquivos

1. Confirme se há uma Janela de Transferência de Arquivos ou uma Janela de Controle ativa.
2. Escolha {Janela}{Lado-a-lado – Janelas de Transferência de Arquivos} no menu cortina da Janela Controle.
3. Todas as janelas abertas serão dispostas de modo tal que preencham proporcionalmente a tela da estação do Controle.

---

### Notas

- Quando trabalhar com várias Janelas de Transferência de Arquivos, preste atenção na barra do título para ver qual Cliente está sendo visto em cada operação.
  - Pode-se usar a mesma função Lado-a-Lado para organizar todas as janelas abertas de Ver e de Controle.
-

## Aplicando um filtro de arquivos na Vista Itemizada da Transferência de Arquivos

Pode-se especificar um filtro para o conteúdo da Vista Itemizada no Controle ou no Cliente, de modo que somente os nomes que atenderem determinados critérios serão mostrados. Para isto, use os quadros de texto Filtrar existentes em cima dos dois painéis de Vista Itemizada.

Qualquer filtro aplicado ao painel do Controle não afetará a apresentação no painel do Cliente e vice-versa.

Filtros aplicados permanecem ativos no Controle ou no Cliente até serem desmarcados ou você fechar a Janela de Transferência de Arquivos

### Para aplicar um filtro de arquivos na Vista Itemizada

1. Clique no quadro de texto Filtro acima do painel cuja Vista Itemizada você quer filtrar.
2. Troque o filtro padrão (\*.\*) pelo seu próprio. Por exemplo, se quiser ver todos os arquivos cujo nome começa por MKT, digite MKT\*.\*
3. Aperte a tecla Enter para aplicar o filtro.

### Para zerar um filtro de arquivos na Vista Itemizada

1. Clique no quadro de texto Filtro acima do painel cuja Vista Itemizada você quer restaurar.
2. Troque o conteúdo do quadro de texto Filtro por (\*.\*). Este é o padrão e significa que nenhum filtro será aplicado.
3. Aperte a tecla Enter para aplicar o filtro.

## Mudando o formato de Ver na Janela de Transferência de Arquivos

O conteúdo da Vista Itemizada no painel do Controle e no do Cliente pode ser apresentado em diversos formatos. Também se pode organizá-lo para facilitar a navegação.

Há dois tipos de vista em que se pode apresentar este conteúdo:

- |                  |                                                                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Só Nome</b>   | Mostra apenas os nomes de arquivos e diretórios                                                       |
| <b>Detalhada</b> | Mostra os nomes de arquivos e diretórios junto com outros detalhes que figuram em colunas adjacentes. |

### Para mudar a vista para Só Nome

1. Clique no botão Só Nome na extrema direita da Janela de Transferência de Arquivos.

### Para mudar para Detalhada

1. Clique no botão Detalhada na extrema direita da Janela de Transferência de Arquivos.

---

**Nota:** Também se pode mudar de tipo escolhendo {Ver}{Mostrar Detalhes} no menu cortina da Janela de Transferência de Arquivos.

---

## Mudando a ordem de arrumação na Janela de Transferência de Arquivos

Tipicamente, o conteúdo da Vista Itemizada numa Janela de Transferência de arquivos pode ser organizado numa das seguintes ordens:

<b>Organizado</b>	<b>Descrição</b>
<b>Por Nome</b>	O conteúdo é organizado alfanumericamente pelo nome do arquivo.
<b>Por Tipo</b>	O conteúdo é organizado alfanumericamente pela extensão do arquivo. Isto não se aplica a drives e diretórios na Vista Itemizada.
<b>Por Data de Modificação</b>	O conteúdo é organizado de acordo com a data da última modificação.
<b>Por Tamanho</b>	O conteúdo é organizado de acordo com o tamanho dos arquivos. Isto não se aplica a drives e diretórios na Vista Itemizada.
<b>Por Abreviação</b>	O conteúdo é organizado alfanumericamente usando as versões abreviadas de cada nome.

---

**Nota:** Também se pode especificar organização em ordem ascendente ou descendente.

---

**Para mudar a ordem de organização**

1. Escolha o painel apropriado (Controle ou Cliente).
2. Clique no botão Ordem de Organização na extrema direita da Janela de Transferência de Arquivos.
3. Surge um menu cortina.
4. Escolha o comando desejado.

---

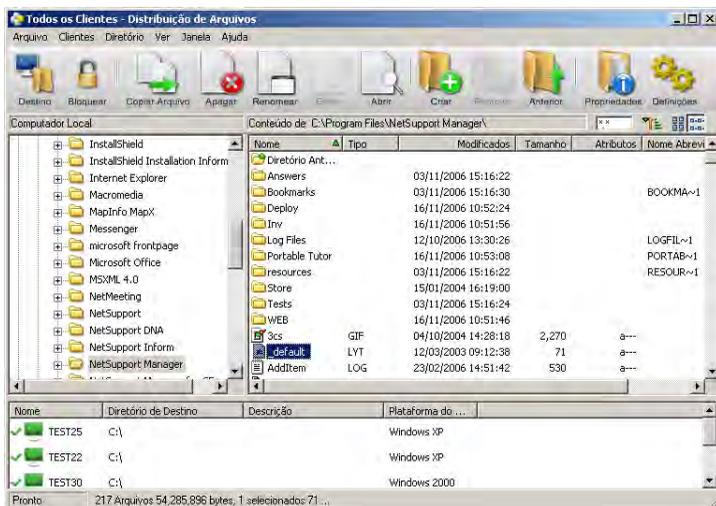
**Nota:** Quando a Vista Itemizada apresenta também os Detalhes, pode-se clicar nos títulos das Colunas, tais como Nome e Descrição, para comandar a organização a partir deles. Clicando no título pela segunda vez inverte-se o sentido da organização. O sentido do momento é indicado por uma pequena seta à direita do título que estiver organizando a Vista. Por exemplo, uma seta para cima indica ordem ascendente.

---

## Distribuição de Arquivos

### A Janela de Distribuição de Arquivos

A Janela de Distribuição de Arquivos é usada para distribuí-los simultaneamente a vários Clientes.



**A Janela de Distribuição de Arquivos divide-se em cinco seções:**

#### A Barra do Título

Mostra com qual grupo de clientes esta Janela específica está trabalhando.

#### A Barra de Menus

Contém uma série de menus cortina que podem ser usados para acessar as diversas ferramentas e utilitários de configuração.

#### A Barra de Ferramentas

Contém atalhos para várias dentre as tarefas e ferramentas de uso mais frequente. Ao clicar duas vezes em um item qualquer, você é levado até a respectiva tarefa ou função, eliminando a necessidade de trabalhar com os menus cortina. Quando o cursor pára sobre um ícone, surge uma breve descrição do que ele representa.

### **O Painel Local**

O Painel Local mostra uma Vista em Árvore dos Diretórios do Controle no lado esquerdo e uma Lista Itemizada do conteúdo deles no lado direito. Clique com o botão direito em uma das colunas da vista itemizada para disponibilizar uma série de funções sensíveis ao contexto.

### **O Painel Remoto**

O Painel Remoto mostra os Clientes para quem os Arquivos serão distribuídos. Clique com o botão direito em uma das colunas da vista itemizada para disponibilizar uma série de funções sensíveis ao contexto.

## **Distribuindo Arquivos**

### **É possível Distribuir Arquivos para:**

- Todos os Clientes conectados;
- Clientes Selecionados;
- Um Grupo pré-definido de Clientes.

### **Para Distribuir Arquivos a um Grupo definido de Clientes**

1. Selecione na Pasta Todos os Computadores da Vista em Árvore o Grupo de Clientes para quem você quer distribuir arquivos.
2. Escolha {Grupo}{Distribuição de Arquivos} no menu cortina da Janela Controle.

ou,

Clique no ícone Arquivo da barra de ferramentas do Controle e selecione Distribuição de Arquivos.

3. A Janela Distribuição de Arquivos aparece.
4. Na Vista em Árvore do Painel Local, escolha o(s) item(ns) a ser(em) copiado(s) para os Clientes.
5. O local nas estações dos Clientes para onde os arquivos/diretórios são copiados deve ser chamada de Diretório de Destino. Salvo especificação em contrário, o Diretório de Destino no Cliente será o mesmo onde se encontra(m) o(s) item(ns) na estação do Controle. Se o Cliente não tiver disponível o mesmo Diretório, o(s) item(s) será(ão) copiado(s) em princípio para o Drive C, criando-se automaticamente as pastas.

ou,

Para definir um Diretório de Destino específico na estação do Cliente, clique com o botão direito no ícone Cliente do Painel Remoto e escolha Definir Destino. Especifique um destino e clique OK.

6. Clique Copiar.

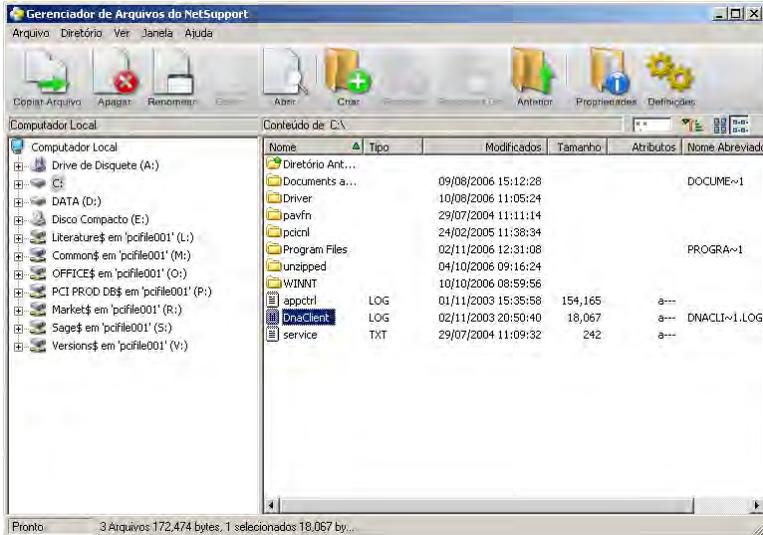
## Para Distribuir Arquivos a um Grupo de Clientes Criado na Hora

1. Abra na Vista em Árvore uma das pastas: Todos os Computadores, Pesquisar ou Ativos.
2. Escolha {Ferramentas}{Distribuição de Arquivos} no menu cortina da Janela Controle.  
ou,  
Clique no ícone Arquivo da barra de ferramentas do Controle e selecione Distribuição de Arquivos.
3. A Janela Distribuição de Arquivos aparece.
4. No Painel Remoto indique os Clientes para quem você quer copiar os arquivos, fazendo um tique na quadricula ao lado de cada nome.
5. Na Vista em Árvore do Painel Local, escolha o(s) item(ns) a ser(em) copiado(s) para os Clientes.
6. O local nas estações dos Clientes para onde os arquivos/diretórios são copiados deve ser chamada de Diretório de Destino. Salvo especificação em contrário, o Diretório de Destino no Cliente será o mesmo onde se encontra(m) o(s) item(ns) na estação do Controle. Se o Cliente não tiver disponível o mesmo Diretório, o(s) item(s) será(ão) copiado(s) em princípio para o Drive C, criando-se automaticamente as pastas.  
Ou,  
Para definir um Diretório de Destino específico na estação do Cliente, clique com o botão direito no ícone Cliente do Painel Remoto e escolha Definir Destino. Especifique um destino e clique OK.
7. Clique Copiar.

## Gerenciador de Arquivos

### A Janela do Gerenciador de Arquivos

Este Gerenciador é similar ao Explorer da Microsoft. Não é preciso sair do programa NetSupport para fazer o que ele faz.



**A Janela do Gerenciador de Arquivos divide-se em cinco seções:**

#### A Barra do Título

Mostra com qual Cliente esta Janela específica de Transferência de Arquivos está trabalhando.

#### A Barra de Menus

Contém uma série de menus cortina que podem ser usados para acessar a diversas ferramentas e utilitários de configuração.

#### A Barra de Ferramentas

Contém atalhos para várias dentre as tarefas e ferramentas de uso mais frequente. Ao clicar duas vezes em um item qualquer, você é levado até a respectiva tarefa ou função, eliminando a necessidade de trabalhar com os menus cortina. Quando o cursor pára sobre um ícone, surge uma breve descrição do que ele representa.

## O Painel Local

O Painel Local mostra uma Vista em Árvore dos Diretórios do Controle no lado esquerdo e uma Lista Itemizada do conteúdo deles no lado direito. Clique com o botão direito em uma das colunas da vista itemizada para disponibilizar uma série de funções sensíveis ao contexto.

## Gerenciando Arquivos na estação de Controle

Pode-se organizar a estação de Controle usando a Janela do Gerenciador de Arquivos. Ela é similar à da Transferência de Arquivos, mas só apresenta o conteúdo da estação de Controle.

1. Selecione {Ferramentas}{Gerenciador de Arquivos} no menu suspenso da Janela do Controle ou clique no ícone Arquivo da barra de ferramentas do Controle e selecione Gerenciador de Arquivos.

## A Vista em Árvore

- Para selecionar um drive ou diretório na Vista em Árvore basta clicar nele. O respectivo conteúdo aparece na Vista Itemizada (à direita).
- Se o drive ou diretório selecionado contiver subdiretórios que não sejam vistos, uma cruzeta aparece à esquerda do item.
- Para expandir o conteúdo de um drive ou diretório para que seus subdiretórios apareçam na Vista em Árvore, clique duas vezes nele ou clique na respectiva cruzeta.

## A Vista Itemizada

- Para selecionar um item na Vista Itemizada é só clicar nele.
- Para selecionar vários itens:
  1. Se eles estiverem adjacentes, selecione o primeiro, aperte a Tecla de Maiúsculas e, sem soltar, clique no último item.
  2. Se não estiverem adjacentes, selecione o primeiro, aperte a Tecla de Controle e, sem soltar, vá clicando em cada um dos demais.
  3. Se desejar todos os arquivos e/ou diretórios, escolha {Ver}{Selecionar} no menu cortina ou clique com o botão direito em um dos itens da vista itemizada (menos o nome de arquivo) e escolha Selecionar. É possível destacar todos os itens da lista do momento ou somente os arquivos ou diretórios.
- Para mostrar o conteúdo do drive ou diretório que esteja um nível acima do atual, dê dois cliques no item de diretório anterior no topo da Vista Itemizada.

## Conversando com um Cliente/Controle

O NetSupport permite que você converse simultaneamente com qualquer número de Clientes conectados, através de uma janela de texto contínuo. Também se pode introduzir um recurso de 'Quadro Branco' durante a sessão de Conversa, permitindo o emprego de uma série de ferramentas de anotação na tela.

### Para iniciar uma sessão de Conversa

1. Selecione, na Vista Itemizada o Cliente ou Grupo de Clientes com quem deseja Conversar. Se você não escolher nenhum ícone de Cliente, todos os Clientes conectados serão incluídos.
2. Escolha {Cliente}{Conversar} no menu cortina da Janela Controle.

Ou,

Clique no ícone Ações da barra de ferramentas do Controle e selecione Conversar.

Ou,

Clique com o botão direito no Cliente específico e escolha Conversar.

3. Surgirá o Diálogo de Propriedades da Conversa.



As opções a seguir estão disponíveis na Janela Conversar:

### **Tópico**

Se for preciso, digite um título ou descrição do assunto a ser discutido na sessão de Conversa. Ele surgirá na Barra do Título da Janela Conversar que aparece nas máquinas dos Clientes. Se ficar em branco, surgirá o Nome do Controle.

### **Membros**

Para excluir Clientes de uma sessão de Conversa, retire a marca da quadrícula ao lado do nome do Cliente.

### **Opções**

#### **Membros podem declinar a participação**

Se marcada, uma mensagem surgirá na máquina dos Clientes, convidando-os a participar da sessão de Conversa. Eles podem optar por Aceitar ou Declinar.

#### **Membros não podem sair da conversa**

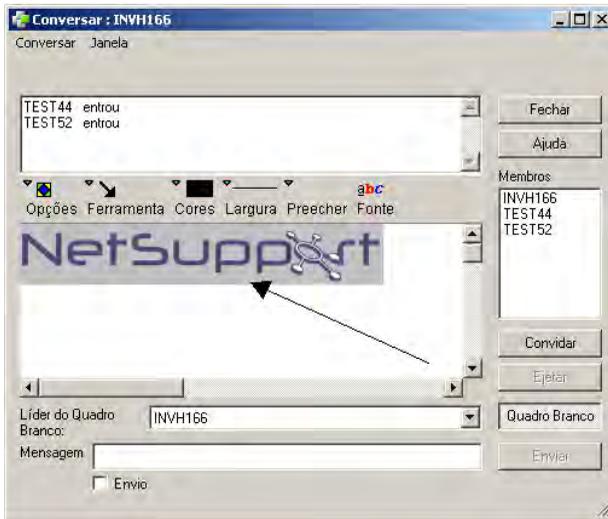
Se marcada, a opção de Clientes Deixarem a sessão de Conversa será removida.

#### **Janela Conversar sempre visível**

Se marcada, a Janela Conversar permanecerá na área de trabalho dos Clientes enquanto durar a sessão de Conversa. Os membros não serão capazes de minimizá-la.

Confirme quais Clientes deseja incluir na sessão de Conversa e selecione quaisquer propriedades adicionais que se apliquem. Clique em OK para iniciar a sessão de Conversa.

4. A Janela Conversa surgirá nas estações do Controle e do Cliente.



### A Janela Conversar

Esta Janela aparece na máquina de cada membro participante e descreve o andamento da sessão de Conversa.

A menos que a opção seja desativada no diálogo Propriedades de Conversar, os Clientes poderão optar por Deixar a sessão.

### As opções a seguir estão disponíveis na Janela Conversar:

#### Menu Conversar

O conteúdo de uma sessão de Conversa pode ser guardado para referência futura. Escolha **Gravar** para criar um arquivo contendo o texto ou **Copiar** para poder colar o conteúdo da Conversa em outro aplicativo ou arquivo.

Se os participantes da Conversa não responderem, você pode enviar um bip sonoro para cada estação, selecionando **Enviar Bipe**. (O Cliente também pode fazer o mesmo a partir de sua Janela Conversar). É possível configurar as estações do Cliente e do Controle para tocar o bipe através do alto-falante interno do micro, por default, ou da placa de som instalada para as caixas acopladas ao micro. Selecione Configuração de Cliente – Ajustes do Cliente ou Configuração do Controle - Ajustes.

#### Menu Janela

Somente a Janela Conversar do Controle terá um menu cortina Janela. Ele permite alternar passar de uma tela aberta para outra ou exibí-las em Mosaico.

### **Andamento da Conversa**

O corpo principal da Janela Conversar é usado para registrar o andamento da sessão. Ele guarda detalhes de membros que entraram ou saíram da discussão e as mensagens enviadas por cada um.

### **Mensagem**

É onde você digita seus comentários. Escreva a mensagem e teclê Enter ou clique em **Enviar**.

### **Envio Automático**

Cada mensagem é limitada a 128 caracteres. Marque esta quadrícula para mandá-la automaticamente sempre que chegar a este limite.

### **Fechar**

Encerra a sessão de Conversa.

### **Membros**

Os membros participantes da sessão de Conversa estão relacionados aqui. O Controle pode adicionar ou remover Clientes da sessão de Conversa, conforme necessário. A menos que esteja desativada, Clientes têm a opção de Deixar a sessão a seu próprio critério.

### **Convidar**

O diálogo Propriedades de Conversar é usado a princípio para selecionar os Clientes a serem incluídos/excluídos da sessão de Conversa. Para adicionar Clientes durante a sessão, clique em Convidar. O diálogo Adicionar Membros aparece. Selecione os Clientes desejados e aperte Adicionar. Você pode enviar uma cópia do andamento da Conversa aos novos membros, marcando a quadrícula 'Enviar histórico da discussão'.

---

**Nota:** Clientes que tenham sido removidos ou decidido deixar a sessão podem ser convidados a voltar.

---

### **Ejetar**

Para remover Clientes de uma sessão de Conversa, selecione o seu nome na relação de Membros e clique Ejetar. Clientes Ejetados podem ser convidados de volta, se for o caso.

### **Quadro Branco**

Se necessário, pode-se introduzir um 'Quadro Branco' em uma sessão de Conversa. Ele oferece uma série de ferramentas para anotações na tela e apresentação de imagens.

### **Líder do Quadro Branco**

Quando ativado, um dos Clientes participantes pode ser indicado para assumir o controle do quadro branco.

---

**Nota:** Clientes também podem iniciar sessões de Conversa abrindo a Janela Principal de Cliente e escolhendo {Comandos}{Conversar}.

---

## Desativar Sessões de Conversa

O recurso de Conversar pode ser desativado em uma Configuração de Cliente, impedindo o Cliente ou o Controle de iniciar uma sessão de Conversa.

### Desativar Sessões de Conversa Iniciadas pelo Controle

1. Na(s) estação(ões) de Cliente requeridas, escolha **Configurador do NetSupport** no Grupo de Programas do NetSupport. O Configurador de Cliente NetSupport aparece.
2. Escolha a opção Configurador Avançado e selecione o perfil a corrigir.
3. Na lista de opções de Configuração, selecione Segurança-Privilégios de Acesso.
4. Marque a opção Desativar Conversa.
5. Clique em OK.
6. Salve o Perfil e Reinicie o Cliente.

Se o Controle tentar abrir uma sessão de Conversa, eles serão avisados de que não possuem direitos de acesso para executar a tarefa naquele Cliente.

---

**Nota:** Para impedir o Controle de Conversar com **todos** os Clientes, desative o recurso na Configuração do Controle. Selecione Ferramentas-Configurações-Definições no menu cortina da Janela do Controle. Na lista de opções do Configurador escolha Interface do Controle-Funções e marque a opção Desativar Conversa.

---

### Desativar Sessões de Conversa Iniciadas pelo Cliente

1. Na(s) estação(ões) de Cliente requeridas, escolha **Configurador do NetSupport** no Grupo de Programas do NetSupport. O Configurador de Cliente NetSupport aparece.
2. Escolha a opção Configurador Avançado e selecione o perfil a corrigir.
3. Na lista de opções de Configuração, selecione Interface do Cliente-Definições do Cliente.
4. Marque a opção Desativar Conversa.
5. Clique em OK.
6. Salve o Perfil e Reinicie o Cliente.

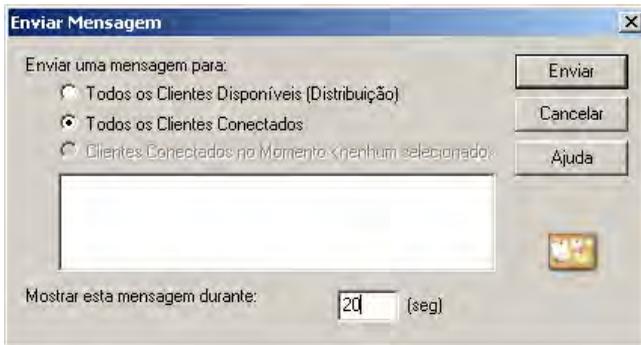
A opção de Conversa não vai estar disponível no Cliente.

## Enviando uma Mensagem

Com o NetSupport pode-se enviar uma mensagem para um Cliente específico, um Grupo deles ou todos os Clientes da Rede.

### Para enviar uma mensagem

1. Escolha {Cliente}{Mensagem} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique no ícone Ações da barra de ferramentas do Controle e selecione Mensagem.  
Ou,  
Clique com o botão direito e escolha Mensagem.
2. Surgirá o diálogo Mensagem. Escolha se a mensagem vai para todos os Clientes Disponíveis, todos os Conectados ou só para o Cliente Selecionado no Momento. Digite a mensagem e decida se a mensagem será mostrada na máquina do Cliente durante um período especificado.
3. Clique em Enviar.



A Mensagem será mostrada em um diálogo na tela dos Clientes, persistindo até o Usuário fechar o diálogo ou o período especificado se esgotar. Além da própria mensagem, também se pode incluir um Título personalizado. Isto é definido na opção Configuração do Controle - Geral. Clique em **Definições** na barra de ferramentas da Janela do Controle.

## Lidando com Pedidos de Ajuda

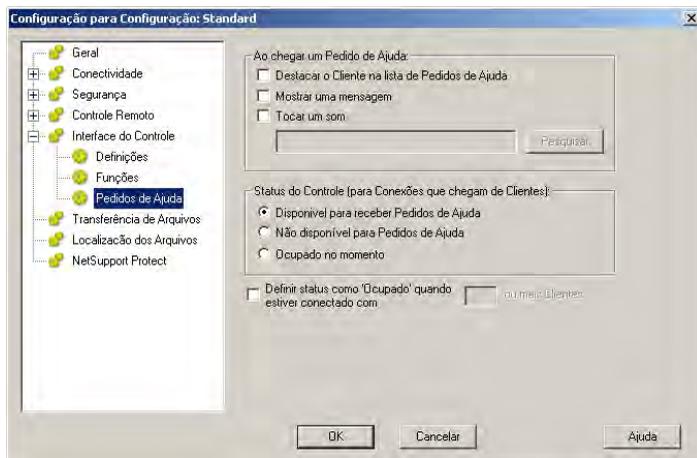
O NetSupport Manager permite que o usuário numa estação de Cliente peça ajuda a uma estação de Controle determinada.

Se a Vista Itemizada do Controle estiver programada para mostrar detalhes dos Clientes {Ver}{Detalhes} e personalizada para mostrar mensagens de ajuda, o pedido do Cliente será mostrado ali na mesma hora. A Pasta Pedidos de Ajuda na Vista em Árvore também fica verde.

O NetSupport aceita também a configuração dos ajustes de alerta do Pedido de Ajuda no Controle.

### Para ajustar as configurações de alerta do Pedido de Ajuda no Controle

1. Escolha {Ver}{Definições da Configuração Atual}{Interface do Controle - Pedidos de Ajuda}, seção “Quando Chega um Pedido de Ajuda”.
2. O Controle pode optar por receber três outros alertas quando o Cliente envia um pedido de ajuda:
  - Ter o Cliente destacado na Vista Itemizada;
  - Apresentar mensagem independente de pedido de ajuda na tela do Controle;
  - Tocar um som quando chega a mensagem.



O Controle pode ainda decidir ficar num dentre três estados de disponibilidade para receber pedidos de ajuda dos Clientes.

**Para acertar a disponibilidade do Controle para Pedidos de Alerta**

1. Escolha {Ver}{Definições da Configuração Atual}{ Interface do Controle – Pedido de Ajuda}, seção 'Estado do Controle'.
2. O Controle pode optar por um dos seguintes:
  - Disponível para receber todos os Pedidos de Ajuda
  - Indisponível para receber qualquer Pedido de Ajuda
  - Ocupado no momento (não esqueça de especificar o número de Clientes aos quais deseja ficar conectado, para que este estado tenha efeito)

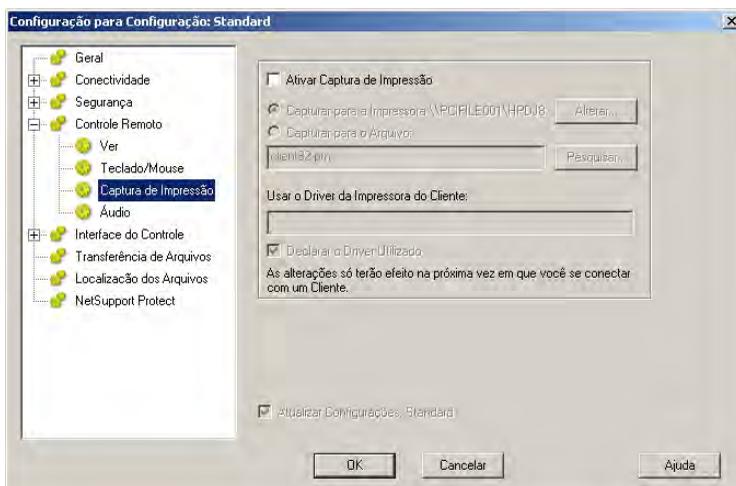
Ao Pesquisar Clientes, o Controle tem a opção de fazê-lo somente em busca daqueles que tenham pedido ajuda.

## Capturando a Saída de Impressora do Cliente

A opção Capturar Impressão redireciona a saída destinada à impressora local do Cliente para uma impressora ou arquivo neste Controle. Isto pode ser usado quando se roda um aplicativo no Cliente mas se quer a saída redirecionada para uma impressora perto do seu local.

### Para redirecionar a saída de impressora do Cliente

1. Escolha {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle.
2. Selecione a Configuração apropriada.
3. Clique em Ajustes.
4. Selecione Controle Remoto – Capturar Impressão.



5. Marque a quadricula Habilitar Captura da Impressão.
  6. Selecione a impressora para onde vai redirecionar a saída do Cliente.
- Ou,  
Selecione um arquivo para capturar a impressão.

### Notas

- Além de ativar esta opção no Controle, você também precisa se assegurar de que a Captura de Impressão esteja ativada na Configuração de Clientes. Os privilégios ficam ativados por default.
  - A saída impressa de programas do Windows só é capturada na porta a que estiver ligada a impressora default. Note que o Cliente pode alterar isto quando a Captura de Impressão está habilitada, conforme descrito acima.
  - O Cliente Windows NT captura a saída de impressão de programas DOS na porta a que estiver ligada a impressora default.
-

## Área Remota de Transferência

Durante uma Sessão de Ver é possível usar a área de transferência para transferir conteúdos entre as máquinas do Controle e dos Clientes.

O ícone da Área de Transferência, disponível na Barra de Ferramentas da Janela Ver, oferece as seguintes opções:

### Enviar Área de Transferência

Usada ao copiar do Controle para um Cliente e usando a opção de menu {editar}{cortar/copiar}.

### Recuperar Área de Transferência

Usada ao copiar do Cliente para o Controle e usando a opção de menu {editar}{cortar/copiar}.

### Auto

Quando ativada, proporciona o método mais rápido de copiar dados. Use as teclas de atalho (Ctrl+C e Ctrl+V) para copiar automaticamente de e para a área de transferência nas máquinas do Controle e do Cliente.

### Enviando o conteúdo da área de transferência da estação de um Controle para a de um Cliente

1. Visualize o Cliente desejado.
2. Abra os aplicativos adequados nas estações do Cliente e do Controle.
3. Selecione e copie os dados desejados do aplicativo no Controle.  
Se **Auto** estiver ativada, usar Ctrl+C copia os dados diretamente para a área de transferência.  
ou,  
Se você tiver usado {Editar}{Cortar/Copiar}, volte à janela de visualização do Cliente e clique no ícone da Área de Transferência na barra de ferramentas da Janela Ver e selecione Enviar Área de Transferência.
4. Para colar os dados no aplicativo do Cliente, selecione {Editar} no menu do aplicativo do Cliente e depois Colar.  
ou,  
Use as teclas de atalho (Ctrl+V) para colar os dados.

### **Enviando o conteúdo da área de transferência da estação de um Controle para a de um Cliente**

1. Visualize o Cliente desejado.
2. Abra os aplicativos adequados nas estações do Cliente e do Controle.
3. Copie os dados desejados do aplicativo no Cliente conforme acima. Porém, se usar opções de menu no lugar de teclas de atalho, selecione Área de Transferência - Recuperar Área de Transferência na barra de ferramentas.
4. Volte ao aplicativo do Controle e cole os dados usando as respectivas opções de menu ou as teclas de atalho (Ctrl+V).

## Integração com o Explorer

O NetSupport Manager integra-se diretamente com o Windows Explorer permitindo ativar funcionalidades essenciais diretamente a partir do sistema, sem ser preciso rodar o NetSupport primeiro.

Selecionando-se um ícone de micro em Locais/Ambiente de Rede é possível estabelecer uma sessão remota e realizar uma série de tarefas comuns.

---

### Notas:

- A funcionalidade só fica disponível se o componente do Controle do NetSupport estiver instalado.
  - Só será possível estabelecer uma sessão de Controle Remoto se a máquina-alvo estiver trabalhando com um Cliente NetSupport e o Nome do Cliente estiver definido como o Nome da Máquina padrão.
- 

### Para usar a Funcionalidade do NetSupport de dentro do Explorer

1. Abra o Explorer a partir de sua área de trabalho e vá para Locais/Ambiente de Rede para ver a lista de micros disponíveis.
2. Clique com o botão direito no micro desejado.
3. Selecione a função do NetSupport apropriada. Você pode escolher entre:

<b>Controle Remoto</b>	Para ver a tela do Cliente selecionado.
<b>Conversar</b>	Para abrir uma sessão de Conversa com o Cliente selecionado.
<b>Inventário</b>	Para fazer um levantamento completo do Inventário de Hardware/Software do micro selecionado.

### Para desativar a Funcionalidade do NetSupport

Se for preciso, a funcionalidade do NetSupport no Explorer pode ser desativada no Configurator de Controle.

1. Selecione **{ Ferramentas } { Configurações }** no menu cortina da Janela Controle.
2. Selecione o Perfil de Controle ao qual serão aplicadas as alterações.
3. Selecione **Ajustes..**
4. No diálogo Ajustes da Configuração, selecione **{ Interface do Controle – Ajustes }**.
5. Marque a quadrícula **Desativar Extensão da Shell**.

## Janela do Prompt de Comando Remoto

Ao abrir a Janela de Prompt de Comando um Controle pode executar à distância instruções de linha de comando em um Cliente conectado.

1. Conecte-se ao Cliente desejado e selecione {Cliente}{Prompt de Comando Remoto} no menu cortina da Janela do Controle.

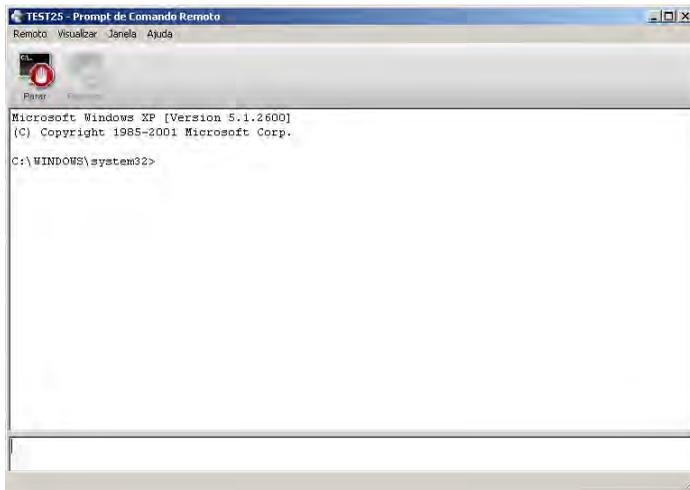
ou,

Clique com o botão direito no ícone do Cliente e selecione Prompt de Comando Remoto.

ou,

Clique no ícone Ações da barra de ferramentas do Controle e selecione Comando Remoto.

2. Surgirá a Janela do Prompt de Comando Remoto. A barra do título confirmará o nome do Cliente conectado.



A Janela fica dividida em dois quadros. O Quadro de Entrada na parte de baixo da janela, que pode ser dimensionado à vontade, e o quadro de saída/resultados, no alto.

Existe uma série de ferramentas disponíveis a partir de menus cortina e da barra de ferramentas, permitindo, por exemplo, que a pessoa limpe a janela de saída e mude a fonte apresentada.

# Usando o Cliente

**Neste capítulo ...**

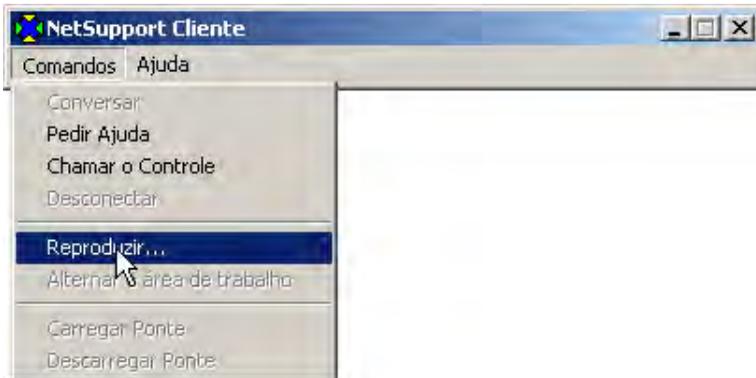
Como o usuário remoto pode interagir com um Controle conectado.

## Janela Principal do Cliente

Quando um Cliente dá dois cliques no ícone do NetSupport em sua barra de tarefas, ou quando usa as teclas Alt-MaiúsculaEsquerda-Maiúsc.Dir., a sua janela principal aparece.

### A partir dela, o Cliente pode:

- Conversar com um Controle;
- Pedir ajuda a um Controle específico;
- Chamar um Controle específico
- Conectar-se ou Desconectar-se de um Controle;
- Executar um Arquivo de Repetição - Veja 'Assistindo a Arquivos de Repetição Gravados'
- Alternar Desktops;
- Carregar ou Descarregar um Programa Ponte.



## Conexão do Cliente

A função de Conexão do Cliente só vale para conexões TCP/IP, destinando-se a permitir que você estabeleça uma conexão através de firewall ou servidor proxy.

---

**Nota:** Para habilitar um Cliente a chamar um Controle, o NetSupport usa a porta TCP/IP 5421. Para o Cliente se conectar através de uma Firewall, você terá de configurá-la para usar esta porta.

---

### Para conectar-se a um Controle

---

**Nota:** O Controle tem de estar funcionando para um Cliente poder se conectar.

---

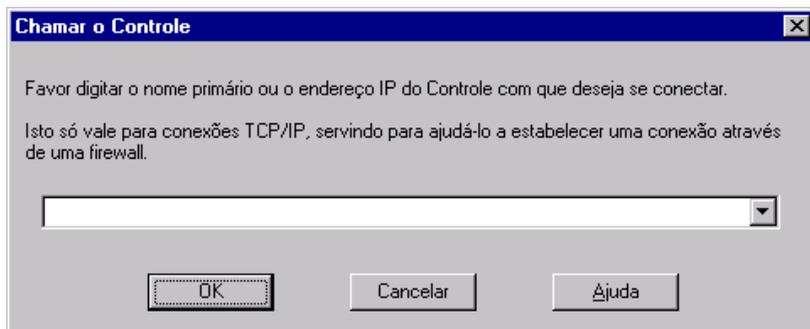
1. Escolha {Comandos}{Chamar Controle} no menu cortina do Cliente.
2. O diálogo Chamar Controle aparece.
3. Digite o nome do hospedeiro ou o endereço de IP do Controle ao qual você quer se conectar.  
Ou,  
Escolha da relação dos 10 Controles de conexão mais recente.

---

**Nota:** É possível guardar no máximo 10 Controles, após o que o mais antigo é descartado.

---

O Controle vai receber uma mensagem de conexão, podendo aceitá-la ou recusá-la.



## Desconectando-se de um Controle

### Para desconectar-se de um Controle

1. Traga para cima a Janela Principal do Cliente e escolha {Comandos}{Desconectar}.  
Or,  
Clique com o botão direito no ícone do Cliente na bandeja do sistema da Barra de Tarefas.
2. Quando o menu de atalhos surgir, escolha o comando Desconectar.
3. Um quadro de diálogo aparece, relacionando os Controles aos quais você está conectado no momento. Escolha de qual(is) deseja se desconectar.
4. Clique OK para efetivar a desconexão.

## Emitindo um Pedido de Ajuda

O NetSupport Manager permite que o usuário numa estação de Cliente peça ajuda a uma estação de Controle determinada.

### Para Pedir Ajuda

1. O Cliente pressiona as Teclas de Emergência, geralmente ALT+LSHIFT+RSHIFT.
2. Isto abre um quadro de diálogo onde o Cliente digita seu nome e a mensagem pedindo ajuda.
3. A seguir, ele pode especificar para qual estação de Controle deseja enviar a mensagem, clicando no botão Mostrar Controle e escolhendo uma das estações indicadas.
4. Ele também pode decidir Cancelar o último pedido enviado, clicando no botão Cancelar Pedido Anterior.
5. Clique OK.

Se um Controle estiver conectado quando o Cliente envia um pedido de ajuda, ele será imediatamente notificado, pois a pasta Pedido de Ajuda fica verde. Se ele não estiver, a pasta ficará verde na próxima vez em que ele se conectar àquele Cliente.

## Conversando com um Controle

Pode-se Conversar com um Controle conectado usando a Janela Conversar.

### Para iniciar uma sessão de Conversa

1. Escolha {Comandos}{Conversar} no menu cortina da Janela Principal do Cliente.
2. A Janela Conversar aparece.
3. Escreva a mensagem e tecle Enter ou clique em **Enviar**.
4. Se tiver de alertar o usuário do Controle de que você iniciou uma sessão de conversa, escolha {Conversa}{Enviar Bipe} no menu cortina da Janela Conversar.

## Recebendo uma Mensagem de um Controle

Estações de Cliente podem receber mensagens de estações de Controle. Elas são exibidas automaticamente na tela do Cliente, num quadro de mensagens.

A barra de título do quadro contém o nome do Controle que a enviou, a data e a hora da transmissão.

Depois de ler, clique OK para remover a mensagem.

## Reconfigurando o Driver de Vídeo do Cliente

Este procedimento pode ser necessário se você instalar um novo adaptador de vídeo ou em Clientes 95 quando tiver mudado as configurações do vídeo.

---

**Nota:** Se estiver no Windows XP/ME/2000/98, o Cliente irá renovar automaticamente o driver de vídeo, se for preciso, toda vez que iniciar.

---

No Windows 95 o driver de vídeo pode ficar guardado no SYSTEM.INI ou no registro. No NT, fica só no registro. O padrão é ficar no SYSTEM.INI, mas quando ele é reconfigurado esta informação pode ser alterada. Se optar por guardar as informações no arquivo SYSTEM.INI, pode ser preciso reconfigurá-lo ao mudar a resolução da tela ou outros valores de ajuste que ele contém.

### Para reconfigurar o Driver de Vídeo do Cliente

#### No Windows NT

1. Escolha {Iniciar}{Programas}{NetSupport}{Reconfigurar Driver de Vídeo}.

#### No Windows 95

1. Escolha {Iniciar}{Programas}{NetSupport}{Reconfigurar Driver de Vídeo}.
2. Escolha um local para guardar os drivers de vídeo do NetSupport Manager.

# Configurando Clientes

**Neste capítulo ...**

Como usar o Configurador de Cliente.

Se a pessoa quer proteger o Cliente contra conexões indesejadas ou impedir que Usuários de Controle realizem determinadas tarefas em Clientes selecionados, o NetSupport Manager oferece uma grande variedade de opções de configuração que podem ser ajustadas a nível de Cliente individual.

## Configurando Clientes

Os Clientes NetSupport são configurados usando o Configurador NetSupport. Isto promove todas as alterações necessárias nos comandos de inicialização e os instala.

Para rodar o Configurador usa-se o respectivo ícone no Grupo de Programas do NetSupport Manager. Ele apresenta o diálogo inicial Configuração de Cliente.

Também se pode carregar o Configurador a partir da linha de comando, digitando-se os parâmetros apropriados. Por exemplo, "c:\arquivos de programas\netsupport manager\pcicfgui.exe. Se os Componentes do School estiverem instalados, pode-se carregar o Configurador de Cliente do NetSupport School digitando-se "c:\arquivos de programas\netsupport manager\pcicfgui.exe" /s.

---

**Nota:** Ao fazer uma instalação personalizada, é preciso que o componente Configurador esteja marcado para ter esta opção disponível.

---

O Configurador de Cliente permite definir todas as opções possíveis para o Cliente. Também ajuda a testar a Rede, para garantir que a pilha à qual se estiver acoplando um Cliente esteja instalada e funcionando direito.

Pode-se rodar o Configurador em dois modos, Básico ou Avançado. Algumas das opções são acessíveis nos dois modos.

### Básico

A Configuração Básica é usada para definições normais, como Nome do Cliente, transporte(s) que ele vai usar e medidas simples de segurança, como a senha exigida do Controle para conectar-se ao Cliente.

---

**Nota:** Configurações Básicas de Cliente também podem ser definidas como parte do processo de instalação do NetSupport.

---

**Escolha esta opção se: -**

- Estiver usando o Configurador de Cliente pela primeira vez.
- Quiser apenas definir opções simples de segurança e configuração.
- Não precisar criar vários perfis para diferentes usuários de Controle que venham a se conectar a esta estação.

---

**Nota:** Não utilize a opção Básica se tiver definido vários perfis na Opção Avançada, pois isto vai mudar também o Perfil Mestre na Configuração Avançada.

---

**Avançada**

A opção avançada dá acesso a todas as opções de configuração e segurança do NetSupport. Ela permite especificar a resposta do Cliente para cada um dos Usuários de Controle que tenham acesso à estação e oferece links para áreas como a de Segurança no NT.

---

**Nota:** Ao fazer uma instalação personalizada, é preciso que o componente Configurador esteja marcado para ter esta opção disponível.

---

**Escolha esta opção se: -**

- Você for um usuário experiente.
- Precisar que o Cliente reaja de modo diferente conforme o Usuário de Controle que estiver se conectando.
- Quiser habilitar/desativar características isoladas.
- Quiser um link para a Segurança do NT.
- Quiser restringir o acesso do usuário de Controle a drives, diretórios ou arquivos específicos.

---

**Nota:** Qualquer alteração do Perfil Mestre feita na opção Avançada vai apagar os ajustes feitos na opção Básica.

---

## Editando e Criando Arquivos de Configuração

Os arquivos de configuração são criados escolhendo-se a Opção Avançada no Configurador de Cliente. Isto abre a Janela de Configuração Avançada.

O arquivo default de Configuração chama-se CLIENT32.INI, que fica guardado no diretório de instalação do NSM na estação do Cliente. Pode-se usar este arquivo ou outro diferente em um Servidor ao qual o Cliente tenha acesso.

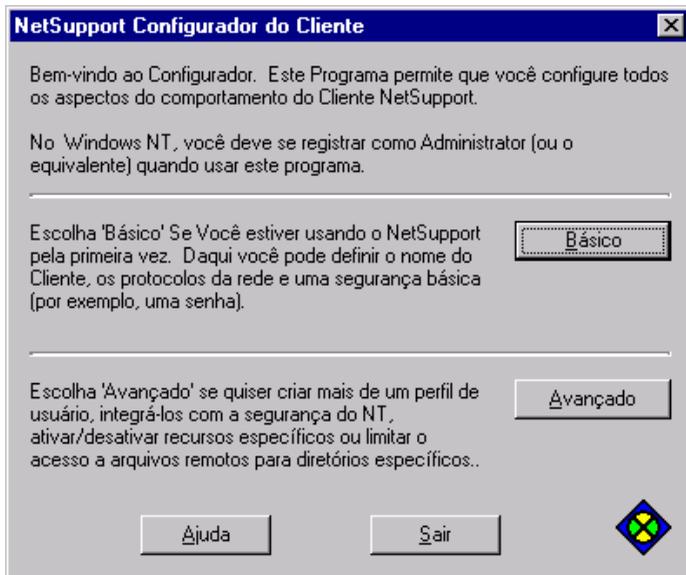
---

**Nota:** Depois de criado, um arquivo de Configuração pode ser desenvolvido remotamente em várias máquinas de Cliente ao mesmo tempo com o emprego do utilitário NetSupport Deploy.

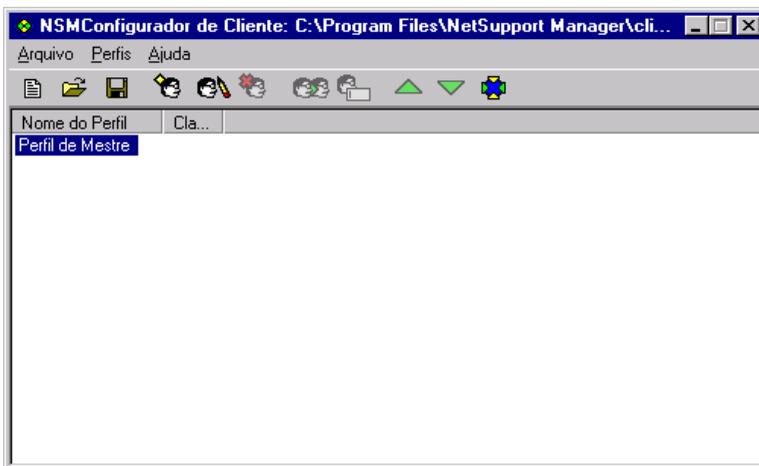
---

### Para criar um novo Arquivo de Configuração

1. Escolha **Configurador NetSupport** no Grupo de Programas do NetSupport. O Configurador de Cliente NetSupport aparece.



2. Escolha Avançado. Aparece o diálogo Configurador de Cliente NSM.



3. Escolha {Arquivo}{Novo} na barra de menus da Janela Configuração Avançada.
4. Um novo arquivo será criado com um Perfil Mestre default.

**Para abrir o Arquivo de Configuração default ou um já existente**

1. Escolha {Arquivo}{Novo} na barra de menus da Janela Configuração Avançada.
2. Selecione o Arquivo de Configuração desejado e clique Abrir.

**Para definir o arquivo de Configuração que o Cliente vai usar**

O arquivo de configuração que o Cliente usa ao iniciar pode estar na mesma estação, em outra ou no Servidor ao qual a estação tem acesso. Vários Clientes podem compartilhar o mesmo arquivo de configuração para facilidade de Administração. Vários Clientes podem compartilhar o mesmo arquivo de configuração para facilidade de Administração.

---

**Nota:** Existem requisitos especiais para que estações com Windows 95/98/ME sejam preparadas para usar arquivos de configuração compartilhados em estações com NT/Windows 2000/XP.

---

### **Para Definir o Nome do Cliente**

1. Escolha {Perfis}{Parâmetros de Cliente} e digite um nome de Cliente.

---

**Nota:** O nome do Cliente fica separado do arquivo de Configuração, guardado na estação local. Preste atenção para não escolher um nome que já esteja sendo usado em outra estação. Definir o nome do Cliente como um asterisco é uma estratégia útil, que fará o Cliente assumir o mesmo nome do Computador. Este deve sempre ser exclusivo.

---

### **Para criar um novo Perfil**

1. Abra ou crie o arquivo de Configuração que deseja usar.
2. Escolha {Perfil}{Adicionar} na barra de menus da Janela Configuração Avançada.
3. Digite o nome do Perfil.

---

**Nota:** Pode-se combinar Perfis de outros arquivos de configuração escolhendo a opção "Incluir Arquivo". Isto é útil quando a pessoa está usando arquivos de Configuração na estação local mas quer incluir informações de um arquivo central ou vice-versa. Um exemplo é quando a estação local estava usando um número diferente de Adaptador NetBIOS. Cada Perfil contém uma série de Folhas de Propriedades, onde se define cada um dos parâmetros.

---

### **Para editar um Perfil existente**

1. Abra ou crie o arquivo de Configuração que você quer que o Cliente use.
2. Selecione o perfil que você quer Editar.
3. Escolha {Perfil}{Editar} na barra de menus da Janela Configuração Avançada.
4. Edite o perfil.

---

**Nota:** Se você deixar as quadrículas cinzentas, serão usadas as definições do Perfil Mestre.

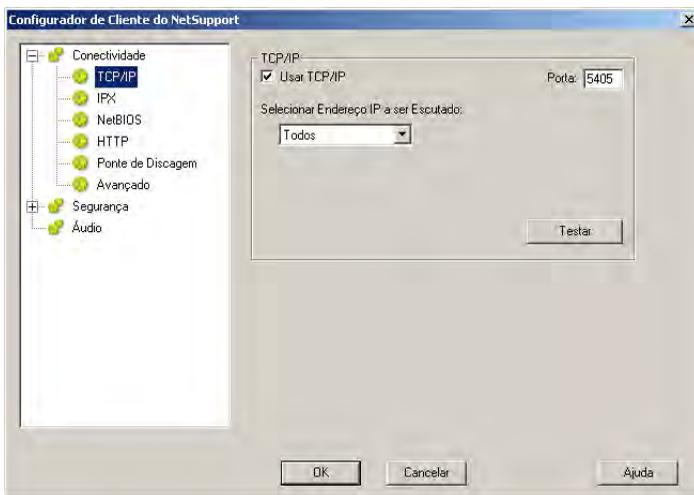
---

## Configuração Básica de Cliente

Para uso em ambiente simples, onde não for preciso que o Cliente reaja de modo diferente para cada usuário de Controle que se conectar nem se deseje habilitar/desativar funções isoladas.

### Para abrir o Configurador Básico de Cliente

1. Escolha {Iniciar}{Programas}{NetSupport}{Configurador do NetSupport} no menu do sistema operacional.  
Ou,  
Clique duas vezes no ícone do Configurador no Grupo do NetSupport.
2. Selecionar Básico. O Configurador Básico de Cliente tem quatro opções:
  - Conectividade
  - Segurança
  - Áudio



## Configuração Avançada de Cliente

O Cliente do NetSupport Manager é excepcionalmente configurável e suporta a capacidade de definir diferentes níveis de segurança e resposta de acordo com a identidade do usuário de Controle que estiver se conectando. Para este fim são usados arquivos de configuração no Cliente, que determinam o nível de acesso apropriado para cada usuário de Controle por meio de um Perfil.

É importante que fiquem bem entendidos os conceitos de Arquivos de Configuração e Perfis.

### Arquivo de Configuração

Um Arquivo de Configuração é um Arquivo Texto consistindo de seções chamadas Perfis.

É possível especificar o Arquivo de Configuração que o Cliente usará ao iniciar. Estes arquivos em si ficam guardados dentro de outro codificado, normalmente Client32.INI.

Este arquivo pode ficar ou na estação do Cliente ou em alguma outra, como a de um Servidor NT ao qual a estação do Cliente tenha acesso. Pode-se até definir que o Cliente use um arquivo de configuração substituto quando o Servidor não estiver disponível.

---

**Nota:** Existem requisitos especiais para que estações com Windows 95/98 sejam preparadas para usar arquivos de configuração compartilhados.

---

### Perfil

Um perfil é um conjunto de parâmetros que determinam como o Cliente vai responder a um Usuário de Controle específico e qual a funcionalidade que este receberá dele.

Por exemplo, um usuário de Controle pode ser autorizado a Ver o Cliente em modo de somente Assistir enquanto outro pode receber funcionalidade total, incluindo Transferência de Arquivos. Pode-se até definir um perfil para pré-determinar exatamente a qual arquivo o Usuário de Controle terá acesso.

Um perfil definido no Cliente toma a frente de outro definido no Controle. Com isto, há sempre garantia de segurança.

Ao conectar-se a um Cliente com perfil, o Usuário do Controle será convidado a fornecer ID de Usuário e Senha. O Cliente NetSupport passa então a interrogar o primeiro Perfil equiparável em seu arquivo de configuração do momento para determinar qual o nível de funcionalidade atribuído àquele usuário.

### Perfil Mestre

Cada arquivo de configuração tem de conter um Perfil Mestre. Este é o perfil padrão, que será usado quando se define apenas uma Configuração Básica. Tudo o que ficar definido aqui será inicialmente aplicado a todos os outros Perfis que forem criados.

É possível, porém, alterar estes perfis, ativando ou desativando características específicas para usuários de Controle cujo ID de usuário e senha correspondam aos que estejam no Perfil.

Como o Perfil Mestre é o primeiro que o Cliente verifica, é preciso sempre definir aqui recursos de segurança máxima, para evitar que fique aberta uma "porta dos fundos" na segurança.

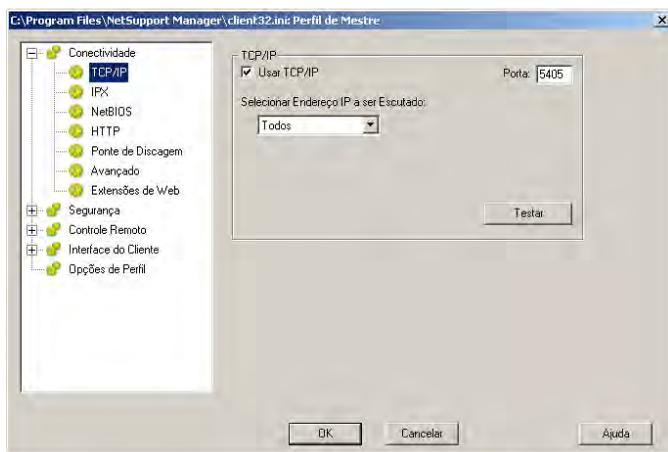
O Perfil Mestre também é usado para definir uma série de Parâmetros Globais que se aplicam a todos os Perfis individuais.

### Perfil Individual

Um perfil individual permite ativar ou desativar características específicas de um Usuário ou Grupo de Usuários específicos de Controle. Quando eles se conectam, o Cliente pedirá o Nome de Usuário e a Senha. A seguir, ele sonda seus perfis internos até encontrar um que se iguale e então aplica as respectivas configurações à sessão de Controle que está começando.

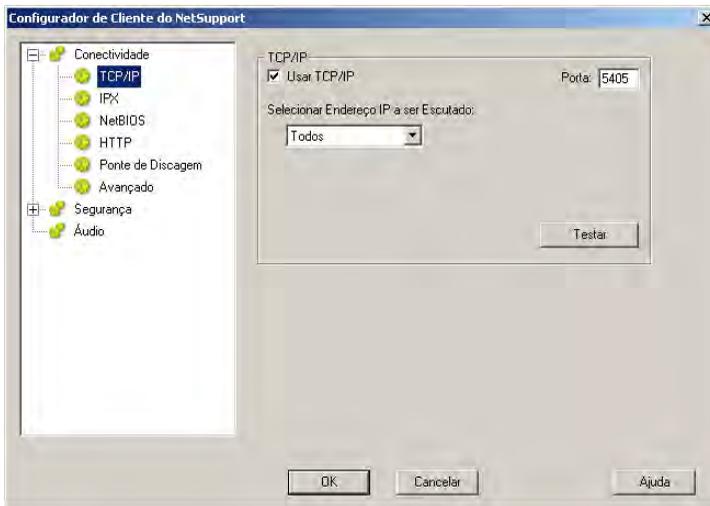
### O Configurator de Cliente Avançado cobre cinco áreas:

- Conectividade
- Segurança
- Controle Remoto
- Interface do Cliente
- Opções de Perfil

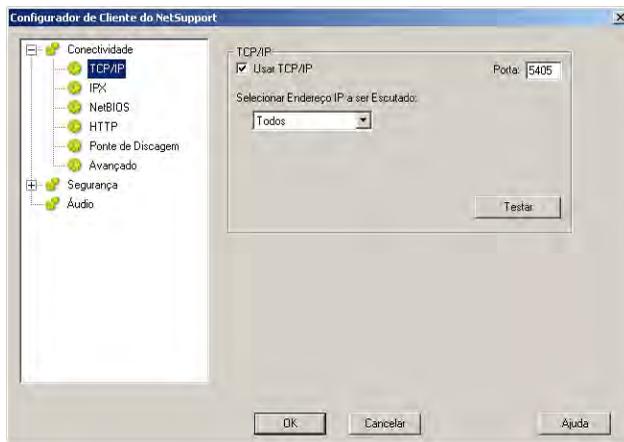


## Opções de Conectividade

Estas folhas de propriedades são usadas para definir os protocolos que o transporte vai permitir que um Controle utilize para conectar-se a ele. O Cliente NetSupport suporta vários protocolos, ou seja, pode-se configurá-lo para responder a um Controle tanto através de TCP/IP, IPX ou NetBIOS. Também é possível configurá-lo para comunicação remota através de modem ou estabelecer uma conexão através de uma Gateway NetSupport. A gateway proporciona um método de conexão através de http e permite controle remoto pela Web sem necessidade de modificar as configurações de Firewall existentes.



## Definir conexão por TCP/IP



### Usar TCP/IP

Marque esta quadrícula se quiser que o Cliente seja capaz de se comunicar através de TCP/IP. Aperte [**TESTE**] para conferir se o protocolo está corretamente instalado na estação.

### Porta

O protocolo TCP/IP exige a alocação de um número de porta para os aplicativos se comunicarem. Para permitir que o Controle se comunique com um Cliente e este receba o pedido que chega a porta default registrada para o NetSupport é 5405.

### Selecionar Endereço IP a ser Escutado:

Esta opção pode se revelar útil para impedir conexões indesejadas quando o Cliente tem instalados várias placas de rede, por exemplo, quando se usa uma rede pública e outra privada. Para forçar conexões na rede desejada, basta especificar o Endereço IP que o Cliente usa para captar conexões recebidas do Controle.

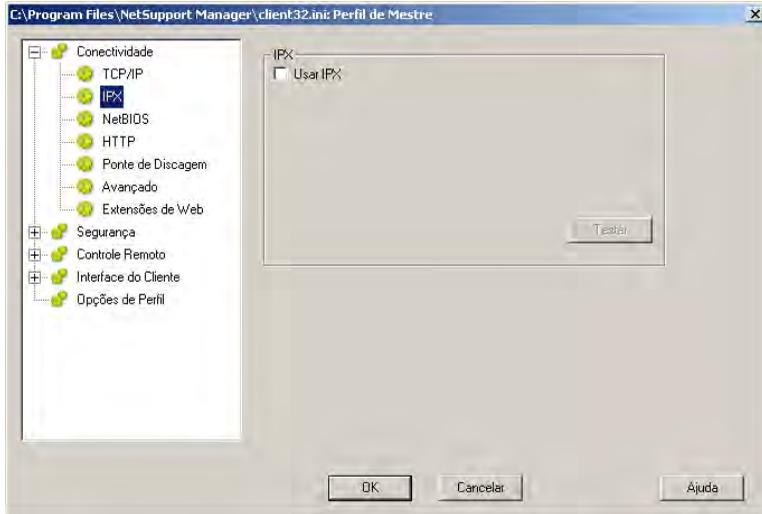
Aperte [**TESTE**] para conferir se o protocolo está corretamente instalado na estação.

---

### Notas:

- Mudar de porta pode interferir com outros aplicativos TCP/IP.
  - Se você estiver usando Roteadores, é preciso ter certeza de que estejam configurados para transmitir dados através desta porta.
  - Para habilitar Clientes a iniciar uma conexão ao Controle, a porta default registrada é 5421.
-

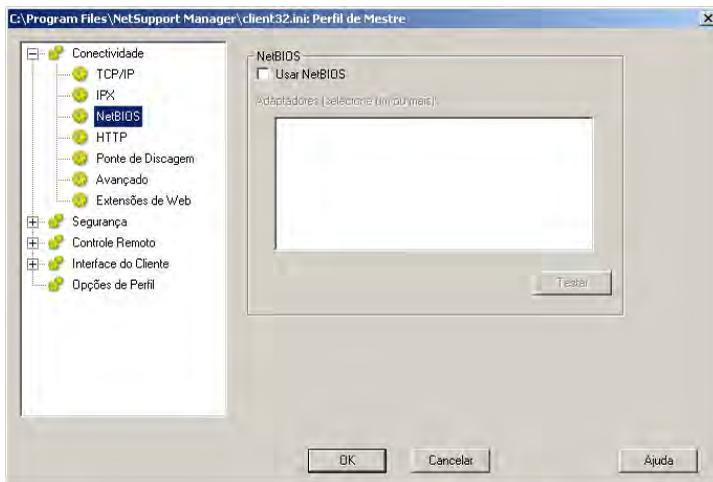
## Definir conexão por IPX



### Usar IPX

Marque esta quadrícula se quiser que o Cliente seja capaz de se comunicar através de IPX/SPX. Aperte [**TESTE**] para conferir se o protocolo está corretamente instalado na estação.

## Definir conexão por NetBIOS



### Usar NetBIOS

Marque esta quadrícula se quiser que o Cliente seja capaz de se comunicar através de NetBios/NetBEUI. Se usar NetBIOS, será preciso selecionar também um Número de Adaptador NetBIOS. Aperte [TESTE] para conferir se o protocolo está corretamente instalado na estação.

### Definir Número de Adaptador NetBIOS

Como pode haver mais de uma pilha NetBIOS carregada, o Windows usam o conceito de números de Adaptadores. A cada pilha é alocado um número de Adaptador pelo sistema operacional. Assim, por exemplo, o NetBEUI pode receber o Adaptador 1, o NetBIOS sobre TCP o Adaptador 2 e assim por diante.

Em princípio, o Cliente usa o Adaptador número 0. Dependendo de como sua Rede estiver configurada, este pode não ser o número correto para sua estação. Para resolver o problema, é preciso selecionar a pilha desejada na relação do menu cortina.

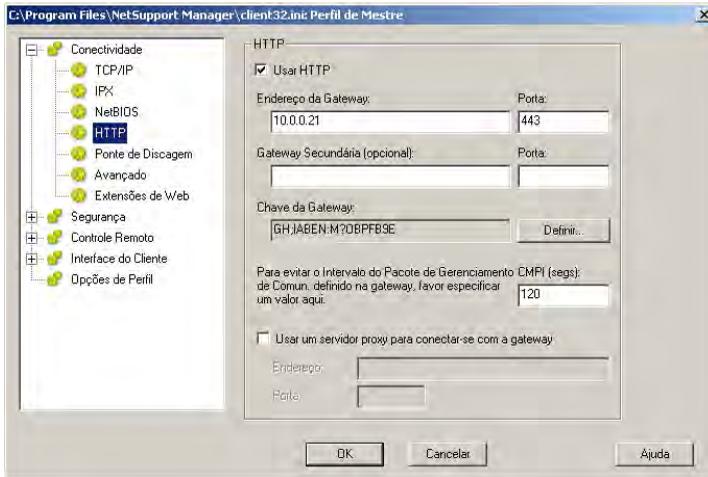
---

### Notas

- O NetSupport permite selecionar vários Adaptadores NetBIOS. Preste atenção para selecionar apenas os desejados. Se for mudar o adaptador selecionado, não deixe de desmarcar primeiro o número do que estiver em uso ou default.
- No Windows 95, quando se mudam as definições de Rede, o número do adaptador NetBios pode mudar também. Depois disto, pode ser preciso redefinir o número do adaptador NetBIOS sendo usado pelo NetSupport.

## Definir conexão por HTTP (Gateway)

Esta folha de propriedades permite configurar o Cliente para aceitar uma conexão através da Internet usando uma Gateway NetSupport.



### Usar HTTP:

Marque esta quadrícula para permitir a comunicação do Cliente através de HTTP.

### Endereço da Gateway:

Digite o endereço IP da estação onde estiver instalado o componente da Gateway NetSupport.

### Gateway Secundária (opcional)

Se precisar, digite o endereço IP da Gateway secundária.

### Porta:

A porta padrão do NetSupport para comunicações por HTTP é a 443.

---

**Nota:** Na versão 9.10, foi introduzida a Porta 443 como padrão para comunicações em HTTP, no lugar da 3085 que era usada anteriormente. As configurações da gateway serão preservadas para clientes atuais que depois fizerem a atualização, permitindo que a 3085 continue a ser usada, embora possa haver situações em que Controles e Clientes atualizados tenham de reconfigurar manualmente a Porta de HTTP a fim de garantir compatibilidade.

---

**Chave de Gateway:**

A Chave definida aqui **têm de ser** definida também no Controle e corresponder àquela que foi configurada na própria Gateway. Ela proporciona mais segurança, permitindo que usuários de Controles se conectem somente se especificarem a mesma chave definida no Cliente.

**CMPI (segs)**

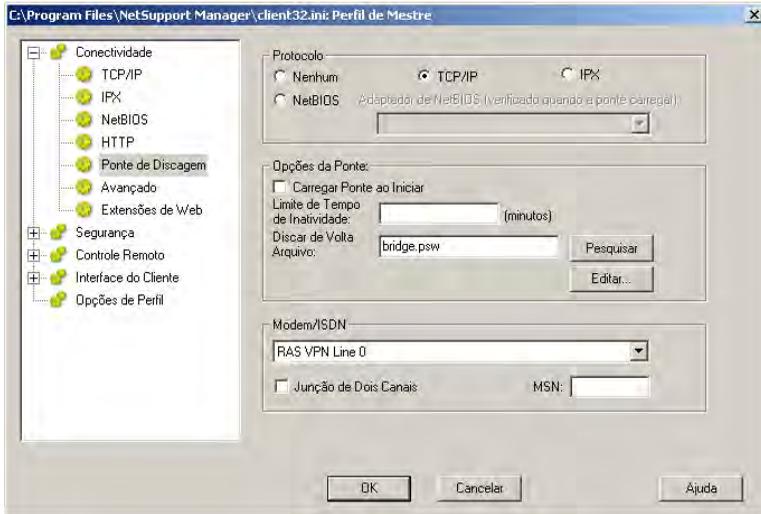
Para neutralizar o CMPI definido na Gateway, digita-se um valor aqui. Por default, na Gateway o CMPI é ajustado para 60 segs.

**Servidor Proxy**

O NetSupport pode ser configurado para encaminhar comunicações através de um Servidor Proxy, se for preciso. Digite o endereço do servidor e uma Porta apropriada; recomenda-se a 8080.

## Ajustes de Ponte de Discagem

Esta folha de propriedades é usada para definir links de discagem do NetSupport tanto para a atual estação como para qualquer Cliente na mesma LAN.



### Protocolo

A princípio, o NetSupport Manager é regulado para não ter nenhum transporte para a Ponte selecionada. Escolha um dos protocolos, NetBIOS, IPX ou TCP/IP, para a Ponte NetSupport.

### Bridge Options

#### Carregar Ponte no Início

Ativar esta opção fará com que a Ponte NetSupport inicie quando o Cliente carregar. Se você não ativá-la, o Usuário no Cliente terá de carregá-la manualmente no seu menu antes de poder dispor de acesso discado.

#### Tempo Esgotado por Inatividade

Especifique, em minutos, o tempo máximo de inatividade no Ponte antes de o Controle desconectar.

#### Dialback File

Pode-se ajustar a Ponte para suportar senhas e discagem de volta, com a funcionalidade adicional de números diferentes de telefone de acordo com cada senha.

**Modem/ISDN**

É preciso escolher um modem na relação dos aparelhos instalados no Painel de Controle da estação, para que a Ponte possa usá-lo.

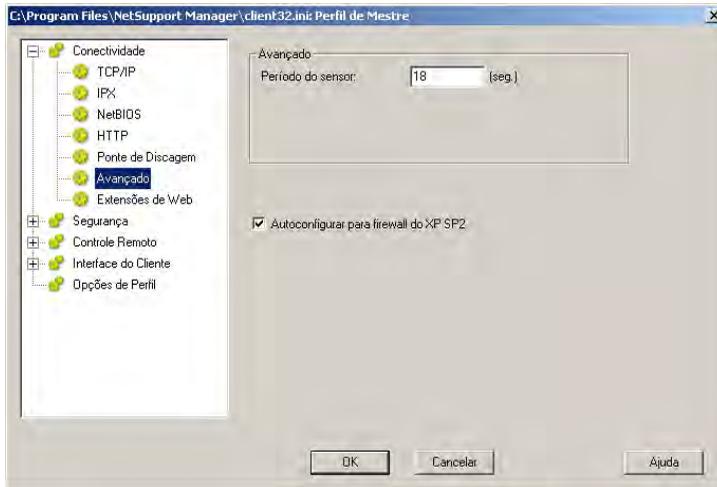
**Junção de Canais**

Quando ativada, os dois canais da sua linha ISDN são combinados, aumentando com isto a largura de banda disponível para 128k. Porém, aumentando a velocidade da transmissão, você está, na verdade, fazendo duas ligações telefônicas.

**QTA (Quantidade de Assinantes)**

Especifica o número de conexões recebidas que você quer que a ponte aceite.

## Avançado



### Período entre sensores

Quando um Controle encontra-se conectado, o Cliente envia pacotes Sensores para conferir se ele ainda está "vivo". Pode haver quem queira desativar os pacotes sensores para ligações ISDN, mas é bom lembrar que o Cliente perde o poder de detectar se o Controle vier a desligar sem aviso.

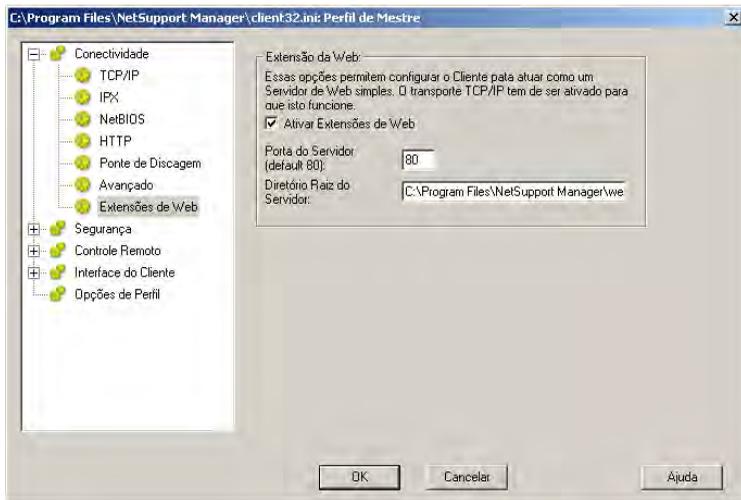
O período normal entre pacotes sensores é de 18 segundos, valor que pode ser aumentado ou reduzido. O valor zero os desativa completamente.

### Configuração automática para firewall do XP SP2

Ativada por default, permite que o Controle e o Cliente do NSM continuem a funcionar com usuários que tiverem atualizado para o XP Service Pack 2.

## Extensões para Web

Esta folha de propriedades permite configurar o Cliente para que funcione como simples Servidor de Web. O transporte de TCP/IP tem de estar ativado para que isto funcione.



### Ativar Extensões para Web

Quando marcada, habilita o Cliente a atuar como simples Servidor de Web. Num caso típico, isto serve para fazer com que você acesse o Cliente pela Internet, usando o Navegador Integrado. Veja detalhes na ajuda online.

### Porta do Servidor

O número da Porta do Servidor é definido, por default, como 80. Por razões de segurança, convém alterá-lo.

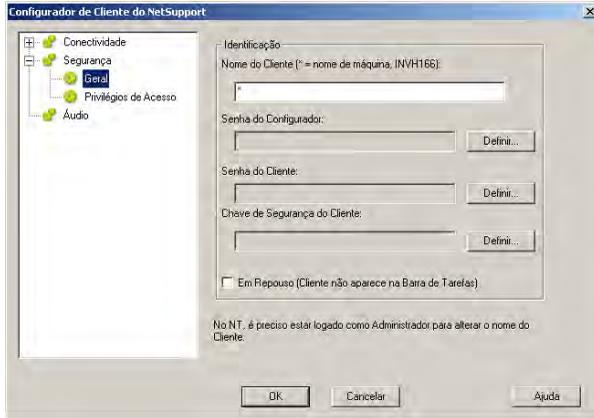
### Diretório Raiz do Servidor

Este diretório é definido quando se instala o NetSupport. Por razões de segurança, convém alterá-lo.

## Opções de Segurança

Estas folhas de propriedades são usadas para definir uma segurança básica no Cliente.

### Segurança - Geral



#### Identificação

##### Nome do Cliente

Cada Cliente NetSupport na Rede requer um nome exclusivo. Você pode usar o nome da sua preferência ou um asterisco, para que o nome do Cliente seja o mesmo da estação em que ele está.

No NT é preciso fazer login como Administrador para mudar o nome do Cliente.

#### **Notas:**

- Para definir o Nome do Cliente na Configuração Avançada, escolha {Perfis}{Parâmetros do cliente} na barra de menus da Janela de Configuração Avançada.
- Para que o recurso de Integração com o Explorer do NetSupport funcione, o Nome do Cliente tem de permanecer configurado como o Nome da Máquina padrão.

#### **Senha do Configurador**

Como medida adicional de segurança, você pode vincular uma senha a um Arquivo de Configuração. Isto impede que ele seja alterado sem autorização. Na próxima vez em que o Configurador for iniciado, o usuário terá de digitar a senha antes de poder mudar qualquer parâmetro do cliente neste arquivo de Configuração. Escolha Definir para fixar a sua senha.

### **Senha do Cliente**

Ajuda a proteger o Cliente contra o acesso não autorizado de um Controle NetSupport. O usuário do Controle terá de digitar a senha antes de ter acesso ao Cliente.

### **Chave de Segurança do Cliente**

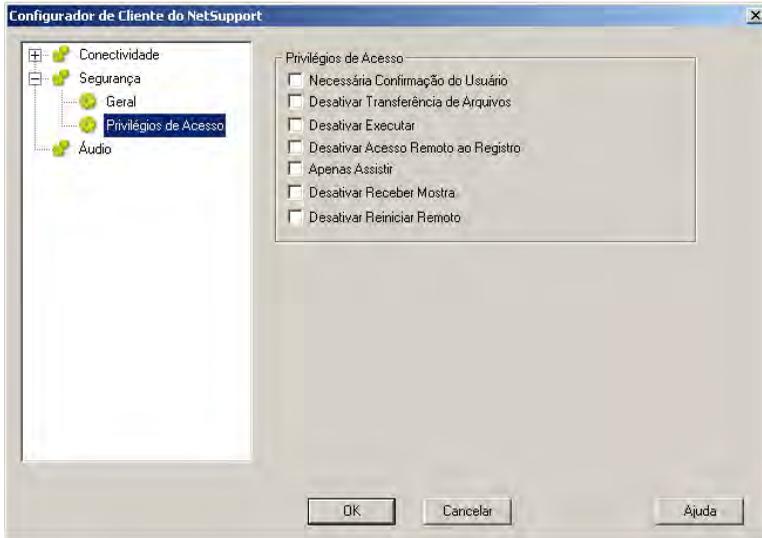
Proporciona mais segurança, na medida em que usuários de Controle só poderão se conectar se o Controle tiver a mesma chave de segurança do Cliente. Como alternativa, pode-se usar o número de série como chave. A chave de Segurança tem de ser definida nas duas pontas da comunicação.

### **Modo Silencioso (Cliente invisível na Barra de Tarefas)**

Marque esta quadrícula para ocultar o ícone do Cliente na Barra de Tarefas.

## Privilégios de Acesso (Básicas)

Esta folha de propriedades pode ser usada para limitar a variedade de opções de Controle Remoto postas à disposição do usuário do Controle.



### Exigida a Confirmação do Usuário

Impede o acesso ao Cliente sem a presença do usuário. O usuário no Cliente terá de confirmar explicitamente o pedido de conexão antes de obter o acesso.

### Desativar Transferência de Arquivos

Isto impede que um operador no Controle seja capaz de transferir arquivos de e para o Cliente. O usuário do Controle não poderá copiar, ver ou manipular arquivos no Cliente usando as opções de transferência de arquivos do NetSupport no Controle.

### Desativar Execução

Impede que um usuário de Controle execute à distância aplicativos no Cliente usando a opção de menu no programa do Controle. Ele continua podendo rodar aplicativos no Cliente quando fizer controle remoto da estação.

### Desativar Acesso Remoto ao Registro

Um usuário de Controle pode administrar e editar à distância o Registro de Clientes NetSupport. Esta opção desativa tal possibilidade.

**Somente Assistir**

Habilita o usuário do Controle a ver a tela da estação do Cliente sem, no entanto, ser capaz de digitar qualquer coisa ou movimentar o seu mouse.

**Desativar Recepção de Apresentações**

Impede a estação do Cliente de mostrar uma Apresentação enviada por um Controle do NetSupport Manager.

**Desativa Reboot Remoto (Não se aplica ao NT)**

Impede que um usuário de Controle faça reboot no Cliente à distância usando a opção de menu no programa do Controle.

## Privilégios de Acesso (Avançado)

Esta folha de propriedades pode ser usada para limitar a variedade de opções de Controle Remoto postas à disposição do usuário do Controle.



### Desativar Assistir

Impede um Controle de Ver qualquer coisa de um Cliente. Transferência de arquivos, trabalho com scripts e outras funções continuam disponíveis.

### Desativar Compartilhar

Deixa um Controle Ver um Cliente apenas em modo de Assistir.

### Desativa Controlar

Tira do Controle o poder de bloquear o teclado e o mouse do Cliente.

### Desativar Transferência de Arquivos

Desativa a transferência de e para o Cliente em todas as circunstâncias.

### Desativar Execução

Impede que um usuário de Controle execute aplicativos no Cliente a partir do programa do Controle. Ele continua podendo rodar aplicativos usando as funções normais do Controle Remoto.

### **Desativar Reboot**

Desativa a capacidade do Usuário de Controle de fazer o reboot da estação do Cliente através da opção de menu na Interface do Controle. A opção continua possível durante o controle remoto.

### **Desativar Desligar Cliente**

Não deixa o Usuário no Controle desligar o programa do Cliente a partir de um script.

### **Desativar Conversa**

Impede o Controle de iniciar uma sessão de Conversa com o Cliente. Porém, os Clientes continuam podendo abrir uma sessão de Conversa com o Controle através do Menu Cliente.

### **Desativar Transferência de Arquivos quando não houver usuário NT logado**

Desativa a Transferência apenas se esta for uma estação NT e não houver usuário logado. Isto quer dizer que o usuário do Controle pode fazer login com sua própria ID e senha, se elas forem válidas para esta estação.

### **Desativar Prompt de Comando Remoto**

Impede o Controle de executar instruções de Linha de Comando no Cliente.

### **Desativar Tela Apagada**

Impede que o usuário do Controle apague a tela do Cliente.

### **Desativar Ctl+Alt+Del**

Ignora este comando de teclado quando enviado da opção de menu na Interface do Controle.

### **Desativar Logoff**

Desativa a capacidade do Usuário de Controle de se desligar da estação do Cliente através da opção de menu na Interface do Controle. A opção continua possível durante o controle remoto.

### **Desativar Acesso à Área de Transferência**

Não deixa o usuário do Controle usar a Área de Transferência Remota.

### **Ignorar Mensagens**

Ignora mensagens enviadas pelos Controles Conectados.

### **Ignorar Mensagens Distribuídas**

Ignora mensagens distribuídas a partir de um Controle, conectado ou não.

### **Desativar Captura de Impressora**

Impede o usuário do Controle de usar a função de redirecionar impressora do NetSupport.

### **Desativar Acesso ao Registro**

A função Script e versões mais recentes do NetSupport Manager incluem uma função que deixa o usuário do Controle gerenciar e editar à distância o Registro em Clientes NetSupport. Esta opção desativa tal possibilidade.

### **Inventário**

Estas opções são desativadas por default. Desmarque a quadrícula daquela que quiser ativar. Quando ativadas, as tarefas a seguir podem ser executadas enquanto se vê o Inventário de Hardware/Software de um Cliente selecionado.

---

**Nota:** Se não houver um Cliente selecionado, a tarefa será executada na máquina Local.

---

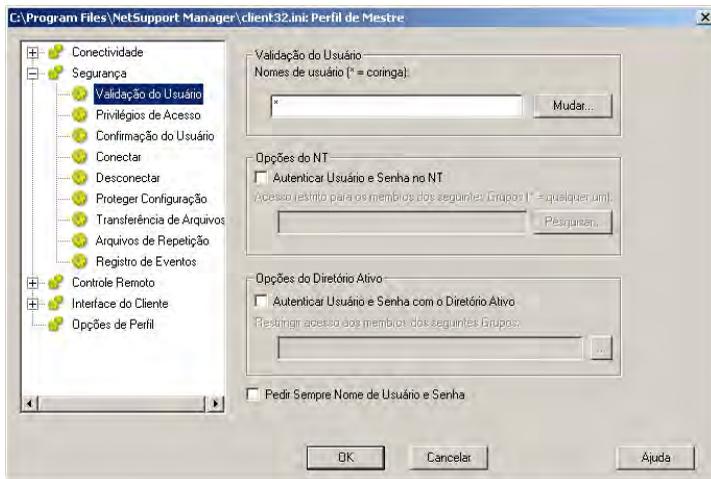
### **Desativar Fechar Aplicativos**

Quando marcada, impede o Controle de fechar um Aplicativo ou Processo em execução no momento.

### **Desativar Gerenciamento de Serviços**

Quando marcada, impede o Controle de paralisar ou iniciar um Serviço na máquina do Cliente.

## Validação de Usuário



### Nomes de usuário

São usados para estabelecer USERID e Senha válidas para Usuários de Controle quando se conectam ao Cliente. A USERID também serve para determinar qual Perfil de Cliente será aplicado.

É possível registrar vários NOMES DE USUÁRIO, cada um com sua própria senha. Para isto, é só clicar em Alterar e acrescentar cada um dos pares de Nome de Usuário e senha.

Registrando Nomes e Senhas específicos, o Cliente limitará o acesso aos Controles que digitarem um dos pares certos ao se conectar.

---

### Notas:

- Se a estação estiver em NT e você tiver optado pela Segurança NT para validar nome e senha dos Usuários de Controle, não será preciso especificar estas informações. Outrossim, ainda pode convir ativar esta opção a fim de criar um filtro adicional ao usar a validação da Segurança NT para restringir o acesso a Usuários NT específicos e determinar qual perfil de Cliente eles deverão usar.
  - Ao invés da solicitação contínua de um nome de usuário ao Usuário do Controle, pode-se definir uma ID padrão na Configuração do Controle – Definições gerais.
-

### **Opcões para NT**

#### **Autenticar Usuário e Senha no NT**

Isto só se aplica a Clientes NT. Se esta opção estiver marcada, a ID de Usuário e a Senha digitadas no Controle terão de ser uma ID de NT válida na estação do Cliente ou em seu domínio default.

#### **Restringir Acesso a membros dos seguintes grupos**

Também é possível especificar grupos para a restrição de acesso. Clique em Pesquisar para selecionar um ou mais grupos.

### **Opcões do Diretório Ativo**

Quando o Cliente está em uso, pode-se configurá-lo para validar uma conexão de usuário comparando-o aos membros dos grupos definidos no Diretório Ativo. Um Controle que se conectar será convidado a fornecer o USERID e a Senha deste usuário, que serão validados pelo Diretório Ativo.

#### **Restringir Acesso a Membros dos seguintes Grupos:**

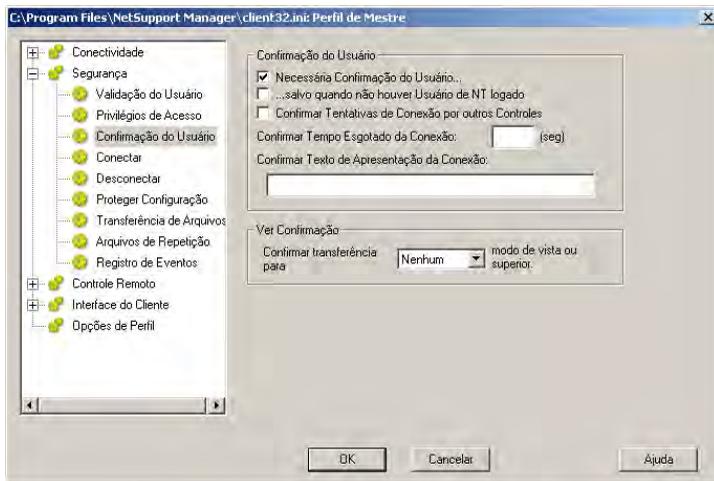
Como mais um nível de segurança, é possível restringir o acesso a membros de grupos especificados.

### **Sempre Pedir Nome de Usuário e Senha**

Quando marcada, o Controle será convidado a fornecer nome de usuário e senha toda vez que tentar se conectar ao Cliente.

## Opções de Confirmação do Usuário

Estas opções de segurança, quando ativadas, apresentam uma tela de confirmação na máquina do Cliente, alertando-o de que um usuário de Controle está tentando fazer uma conexão remota. O Cliente tem de confirmar sua aceitação desta mensagem para que a sessão de controle remoto se torne possível.



### Usuário Exigida

#### Confirmação de Usuário Exigida

Quando um Usuário de Controle tenta se conectar, surge uma mensagem no Cliente. Se o usuário no Cliente não aceitá-la expressamente, a conexão será recusada.

#### Salvo quando não houver nenhum Usuário NT logado

Só se aplica quando a Confirmação de Usuário for ativada. Isto significa que o Cliente pode ser configurado para permitir Controle remoto quando a estação estiver no log da tela. O Usuário do Controle tem de possuir ID e Senha válidos para poder fazer o login.

#### Confirmar tentativas de conexão de outros Controles

O Cliente recebe uma mensagem de que outro Controle está tentando se conectar.

#### Tempo Limite para Aceitação de Conexão:

Especifica um prazo limite, entre 0 e 55 segundos, para a exibição da tela de Confirmação do Usuário. Se o Cliente não responder a mensagem dentro deste período, a tentativa de conexão será rejeitada.

### **Tela de Aceitação da Conexão:**

Especifica uma mensagem de confirmação personalizada. O texto pode ainda incorporar uma série de definições padronizadas se você quiser, por exemplo, que o Cliente saiba o nome do usuário do Controle. Há quatro sintaxes disponíveis:

\$loginname\$	Retorna o nome do usuário logado no Controle.
\$fullname\$	Retorna o nome completo do usuário logado no Controle.
\$computername\$	Retorna o nome de máquina do Controle.
\$userdomain\$	Retorna o domínio do usuário logado na máquina do Controle.

---

**Nota:** O Gráfico NetSupport padrão do Diálogo de Confirmação do Usuário pode ser substituído por outro de sua preferência, colocando-se um arquivo de Ícone com o nome helpdesk.ico no diretório de instalação do produto na máquina do cliente.

---

### **Ver Confirmação**

#### **Confirmar mudança para modo de ver xxxx ou superior.**

Apresenta um prompt na máquina do Cliente se, durante sua visualização, o Usuário do Controle quiser passar para um Modo de Visualização mais alto. Por exemplo, se o nível estiver definido para 'Controle', o prompt surgirá se o modo passar para Compartilhar ou Assistir. O Cliente pode optar por Aceitar ou Rejeitar a alteração.

## Opções de Conectar

Esta folha de propriedades é usada para administrar quais usuários ou estações de Controle podem se conectar a este Cliente. Também se pode definir o nível de criptografia a ser usado.



### Chave de Segurança

Proporciona segurança extra que permite a conexão de Usuários de Controle somente se tiverem a mesma chave do Cliente. Como alternativa, ela pode ser o número de série no seu Arquivo de Licença NetSupport. É preciso definir a chave de Segurança nas duas pontas.

### Permitir Conexões a partir das Máquinas destes Controles

Permite limitar o acesso aos Controles que estiverem em redes IPX ou TCP/IP. Este recurso também pode ser usado para limitar o acesso às estações de Controle com os endereços especificados. O campo de endereço aceita coringas.

#### **Por exemplo:**

- 194.182.\*.\*      todas as estações na subrede TCP/IP 194,182
- 00000001-\*      todas as estações na rede IPX 1

### Criptografia

O NetSupport oferece uma série de opções de criptografia, desde DES de 56 Bits até AES de 256 Bits, permitindo-lhe encontrar o necessário equilíbrio entre segurança e desempenho. Quanto maior a complexidade da codificação, maior a possibilidade de queda no desempenho.

### **Forçar Controles a Usar Criptografia**

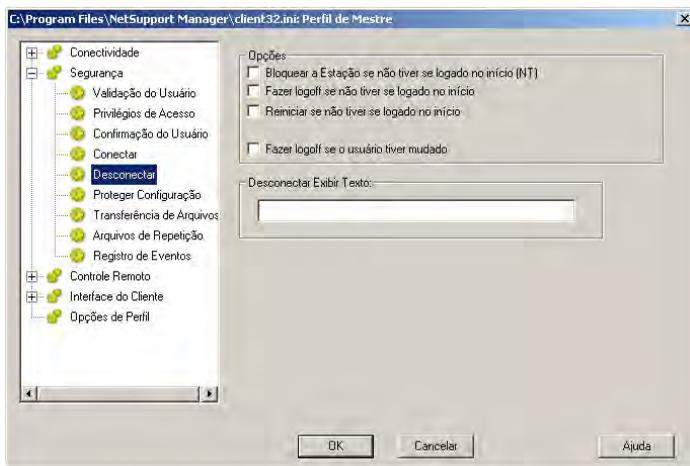
Esta quadricula estando marcada força um Controle que quiser se conectar a usar o nível de criptografia equivalente, mesmo que a opção não tenha sido habilitada do seu lado. A criptografia só se aplica enquanto o Controle estiver conectado a este Cliente.

### **Definir Nível Mínimo de Criptografia**

Selecione o nível de criptografia a ser usado enquanto o Controle estiver conectado.

## Opções de Desconexão

As opções desta folha de propriedades conferem segurança adicional quando um usuário de Controle se desconecta de uma máquina de Cliente. Particularmente útil se a conexão for abruptamente interrompida.



### **Bloquear a Estação se não tiver se logado no início (NT)**

Quando o usuário de Controle se desconecta, a estação fica bloqueada. Ele será capaz de reconectar-se e desbloqueá-la. Esta opção tem valor quando o Controle perde inesperadamente a Conexão. Ela impede que um usuário na estação herde os direitos dos usuários do Controle (presumindo que façam login como Administrador, por exemplo). Isto só se aplica se a estação tiver feito logoff quando o Controle estava.

### **Fazer logoff se não tiver se logado no início**

Quando o usuário do Controle se desconecta, a estação faz automaticamente o logoff. Isto só se aplica se a estação tiver feito logoff com o Controle ainda conectado.

### **Reiniciar se não tiver se logado no início**

Quando o usuário do Controle se desconecta, a estação reinicia automaticamente. Isto só se aplica se a estação tiver feito logoff com o Controle ainda conectado.

### **Fazer logoff se o usuário tiver mudado**

Se um Controle tiver de se logar a uma estação de Cliente com outro nome para o usuário, por exemplo como Administrador, isto impede-o de herdar os direitos de usuários de Controle caso a conexão se perca abruptamente.

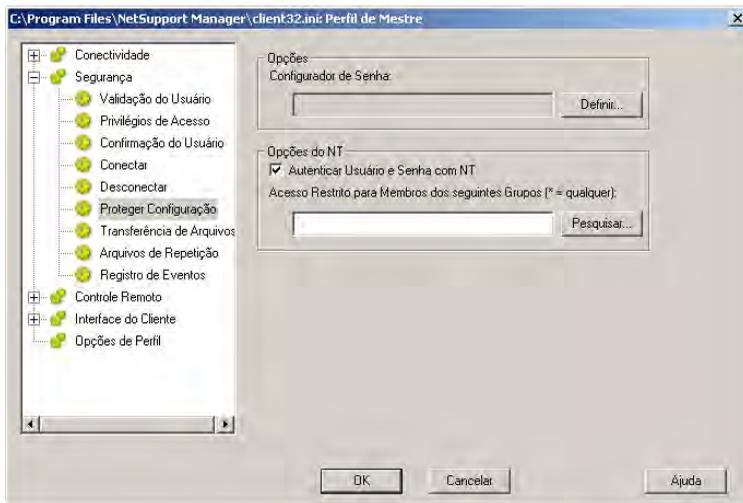
### **Desconectar Exibir Texto**

Especifique uma mensagem personalizada a ser exibida na estação do Cliente quando um Controle se desconectar. O texto também pode incorporar uma série de parâmetros típicos, caso você deseje, por exemplo que o Cliente saiba o nome do Usuário do Controle. As opções disponíveis são:

\$loginname\$	Traz o nome de usuário do usuário autenticado no Controle.
\$fullname\$	Traz o nome completo do usuário autenticado no Controle.
\$computername\$	Traz o nome da máquina do Controle.
\$userdomain\$	Traz o domínio do usuário autenticado na máquina do Controle.

## Ajustes de Proteger Configuração

Esta folha de propriedades permite proteger as Configurações dos Clientes.



### Senha do Configurador

Indica uma Senha de Segurança para o perfil do Cliente.

### Autenticar Nome e Senha com NT

Só se aplica a clientes NT e, portanto, só protege Configuradores de Cliente em estações NT. Se esta opção estiver marcada, a ID de Usuário e a Senha digitadas no Controle terão de ser uma ID de NT "Atuar como parte do Sistema Operacional" válida na estação do Cliente ou em seu domínio default. Este Direito de Usuário não é concedido pelo NT como default.

### Para conceder este Direito de Usuário

1. Rode {Programas}{Ferramentas Administrativas}{Gerente de Usuários}
2. Selecione (Políticas){Direitos de Usuário} na barra de menus cortina.
3. Marque a quadrícula "Mostrar Direitos de Usuário Avançados".
4. Escolha o Direito.
5. Clique em Adicionar.
6. Escolha para quais usuários e/ou grupos este direito deve ser concedido.
7. Clique em OK.
8. Para este Direito ser reconhecido é preciso fazer novo login em sua estação.

**Nota:** Pode-se também apontar o Cliente para validar a ID em outro Domínio.

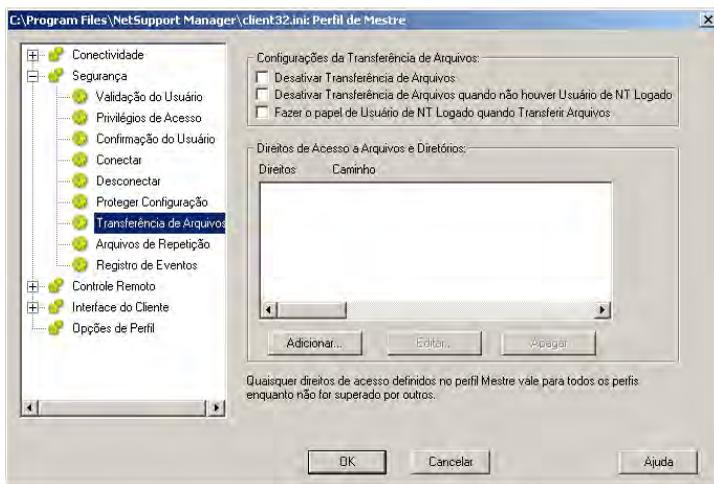
---

**Restringir Acesso a Membros dos seguintes Grupos**

Também é possível especificar grupos para a restrição de acesso. Clique em Pesquisar para selecionar um ou mais grupos.

## Ajustes de Transferência de Arquivos

Esta folha de propriedades é usada para controlar o acesso a arquivos.



### Desativar Transferência de Arquivos

Desativa a transferência de e para o Cliente em todas as circunstâncias.

### Desativar Transferência de Arquivos quando não houver usuário NT logado

Desativa a Transferência apenas se esta for uma estação NT e não houver usuário logado. Isto quer dizer que o usuário do Controle pode fazer login com sua própria ID e senha, se elas forem válidas para esta estação.

### Agir como Usuário de NT Logado ao Transferir Arquivos

Quando usar a transferência de arquivos do NetSupport, o Usuário de Controle terá acesso aos mesmos arquivos que o usuário Logado.

### Direitos de Acesso a Diretórios e Arquivos

Usada para permitir ou negar explicitamente acesso a Drives, Diretórios e Arquivos individuais. Note que isto só se aplica à Transferência de Arquivos no âmbito do NetSupport Manager.

É de natureza hierárquica, de modo que se poderia, por exemplo, negar acesso ao Drive C:\ como um todo mas concedê-lo a subdiretórios específicos.

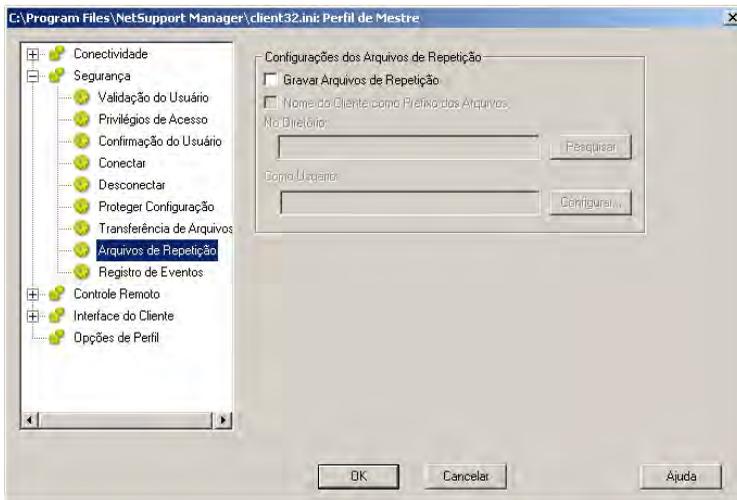
---

**Nota:** Quaisquer Direitos de Acesso definidos no perfil mestre aplicam-se a todos os perfis, salvo por instrução específica em contrário.

---

## Reprodução de Arquivos

O recurso de Arquivos de Repetição permite que o Controle grave e depois reproduza as atividades de tela que tiveram lugar em uma estação de Cliente enquanto ela estiver sob controle/visualização remota.



### Gravar Arquivos de Repetição

Marque esta opção para ativar a gravação de Arquivos de Repetição. Um Arquivo de Repetição será criado toda vez que o Controle visualizar um PC Cliente com a opção ativada.

### Nome do Cliente como Prefixo dos Arquivo

Por princípio, Arquivos de Repetição recebem nomes de maneira incremental, no formato 00000001.rpf etc. Como alternativa, pode-se ativar esta opção para prefixá-los com o Nome do Cliente. Isto ajuda a associar um Arquivo de Repetição específico com a máquina/usuário de onde foi feita a gravação original.

### Em Diretório

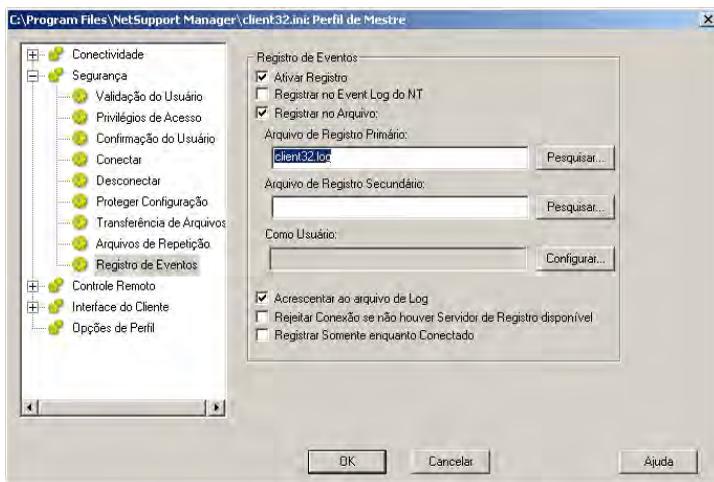
Especifica onde os Arquivos de Repetição devem ficar guardados. Salvando para compartilhar em Rede, tem-se a oportunidade de armazenar os arquivos de cada Cliente em diretórios individuais.

### Como Usuário

O nome de usuário e a senha usados para registrar no Cronológico.

## Registro de Eventos

Arquivos cronológicos registram a atividade que ocorre na máquina do Cliente durante o seu controle remoto. Informações típicas seriam o nome do Controle que iniciou a conexão e o dia e hora em que esta começou e terminou. Os arquivos de texto que são criados proporcionam um histórico de auditoragem útil, mas também se pode aumentar a segurança do Cliente usando este recurso.



### Ativar Registro

Marque esta quadrícula para ativar o registro cronológico.

### Registrar no Event Log do NT

Ajusta o Cronológico para que seja mantido dentro do Diário de Eventos do NT.

### Registrar no Arquivo

Ajusta o Cronológico para que seja mantido dentro de um arquivo texto. Este arquivo pode ficar na estação local ou em um servidor. Vários Clientes podem escrever para o mesmo Cronológico.

### Cronológico Primário

Especifica o caminho e nome de arquivo (\*.log) em que o cronológico vai ficar armazenado.

### **Cronológico Secundário**

Especifica o caminho de um segundo cronológico. No caso de o Primário não ser encontrado, por exemplo se o servidor estiver fora do ar, o arquivo será armazenado aqui.

---

#### **Notas**

- Para facilitar a localização dos arquivos cronológicos, principalmente quando os de vários Clientes são guardados no mesmo servidor, os nomes de arquivo especificados acima podem incluir o nome do computador do Cliente e a data em que o arquivo foi criado. Por exemplo, \\Logserver1\logfiles\%computername%\$dd\$mm\$yy\$.log. Neste caso, seria possível montar um registro diário das atividades numa determinada máquina de Cliente.

Os formatos de data aceitáveis são os seguintes:

\$d\$m\$y\$ que, para 18 de setembro de 2003, retorna 1893.

\$dd\$mm\$yy\$ retorna 180903.

\$ddd\$mmm\$yyy\$ retorna QuiSet2003.

\$ddd\$dd\$mmm\$yyy\$ retorna Qui18Set2003.

\$ddd\$dd\$mmm\$yyy\$ retorna Quinta18Setembro2003.

- Para o NT/2000/XP, este arquivo tem de ter um caminho UNC, pois um drive mapeado não fica disponível enquanto não ocorrer o login.
  - Para o Windows 95/98/ME, o arquivo tem de estar em uma Participação de Sessão Nula.
- 

#### **Como Usuário**

Usuário do Cronológico é o nome de usuário e senha usados para ter condição de registrar no cronológico quando o caminho especificado é do tipo UNC.

#### **Acrescentar ao Arquivo de log**

Ao marcar esta quadrícula, o NetSupport acrescentará continuamente novas entradas às que já existem no cronológico. Se desmarcada, os itens novos serão gravados por cima dos existentes.

### **Rejeitar Conexão se não houver Servidor de Cronológico disponível**

Ao se ativar esta opção, maior segurança pode ser implementada. Com a documentação habilitada, se um Controle tentar uma conexão e nenhum dos Cronológicos puder ser encontrado, o pedido de conexão é rejeitado. Isto assegura que quaisquer verificações de auditoria que você tiver implementado não serão comprometidas pelo fato de não se poder registrar as atividades enquanto os servidores estiverem fora do ar.

### **Registrar Somente enquanto Conectado**

Esta opção assegura que a atividade só seja documentada durante o período em que o Controle estiver fisicamente conectado. Quando a documentação fica ativada, são registradas algumas informações adicionais que você pode preferir ignorar, como por exemplo dados de configuração do Cliente.

---

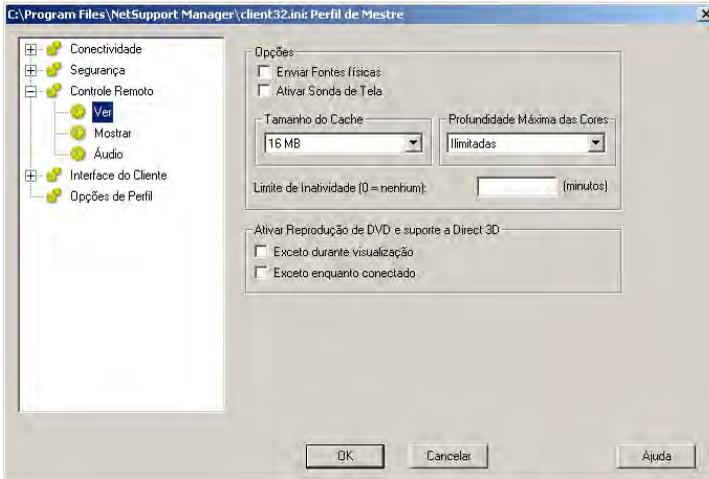
**Nota:** Outra informação útil que pode ser registrada é o motivo pelo qual um Controle se conectou ao Cliente. Isto vale quando 'Confirmação de Usuário' é ativada na máquina do Cliente e a opção Ajustes de Segurança do Controle é configurada para 'Pedido de informações adicionais ao se conectar'.

---

## Opções de Controle Remoto

Permite ajustar os seguintes atributos do Controle Remoto:

### Ver



### Enviar Fontes Físicas

Quando um Cliente de Windows está mandando sua tela para um Controle, ele passa as informações sobre fontes por referência, a fim de reduzir o volume de dados na transmissão.

O Controle consulta seus próprios mapas internos e usa a fonte mais parecida com a que está sendo apresentada no Cliente. Na maioria dos casos, as mesmas fontes encontram-se disponíveis nas duas pontas, tornando idêntica a apresentação de uma tela na outra.

Haverá, porém, ocasiões em que não será possível encontrar similaridade. Nestes casos, é melhor que o Cliente envie ao Controle as informações completas para que ele possa exibir os dados na mesma fonte.

Esta opção obriga que o texto em *TrueType* seja enviado como glifos (quer dizer, desenhos das letras), em lugar dos códigos dos caracteres. Isto garante imagem fiel na tela do Controle.

Contudo, o desempenho fica prejudicado, especialmente com linhas discadas, razão pela qual em geral não é preciso usá-la.

### **Ativar Sonda de Tela**

O método predileto do NetSupport é o mais eficiente para capturar dados da tela é ligar-se ao Driver de Vídeo da estação que estiver sendo visualizada. Porém, haverá ocasiões em que este método não vai funcionar, porque certos aplicativos passam por fora do driver. Em tais circunstâncias, pode-se ativar o modo 'sonda de tela', a fim de tirar um retrato da tela. Embora isto exerça maior impacto sobre a rede, pelo menos vai propiciar uma representação exata da tela do Cliente.

### **Tamanho do Cache**

Dados de tela que tenham sido enviados recentemente pelo Cliente ao Controle ficam guardados no cache para melhorar o desempenho. Quanto maior o cache, melhor o desempenho, às custas de usar mais memória tanto no Cliente quanto no Controle.

Ativando esta opção, o tamanho do cache pode ser adaptado para a condição ideal. A princípio, o tamanho do cache no Cliente e no Controle fica no mínimo, de modo que é preciso ajustá-lo nas duas máquinas para que comece a fazer efeito.

Para determinar a eficiência com que o cache está funcionando, escolha {Ajuda}{Sobre o}{Cache} na Janela Ver Cliente do Controle. Ela apresenta estatísticas de visitas e outras.

### **Profundidade Máxima de Cores**

Quanto maior a profundidade de cores no Cliente, maior o volume de dados que precisa seguir para o Controle cada vez que a tela é atualizada. Reduzir a profundidade aumenta o desempenho em ligações mais lentas.

---

**Nota:** Os ajustes feitos aqui vão predominar sobre a profundidade de cor definida em Configuração do Controle.

---

### **Limite de Inatividade**

Quando um Controle se conecta com um Cliente, ele pode impedir outros de fazerem o mesmo, a não ser que a opção Permitir Conexões Múltiplas esteja ativada.

Se o operador do Controle esquecer de encerrar a conexão, pode acontecer de outros que precisem de acesso ficarem bloqueados.

Ativar esta opção faz com que um Controle conectado que não tiver nenhuma atividade de mouse, teclado ou transferência de arquivo durante o período especificado leve o Cliente a presumir que a conexão já não seja necessária e a cortá-la automaticamente, ficando então disponível para outros Controles.

**Ativar Reprodução de DVD e suporte ao Direct 3D (somente Win 2000/XP)**

No Windows 2000 e no XP, o NetSupport usa o Driver Mirror da Microsoft para capturar dados da tela para sessões de visualização. Porém, enquanto ele estiver ligado nesse Driver, não é possível executar DVDs. Portanto, se você não precisa da capacidade de passar DVDs, o NetSupport oferece opções que carregam e descarregam o Driver Mirror conforme necessário.

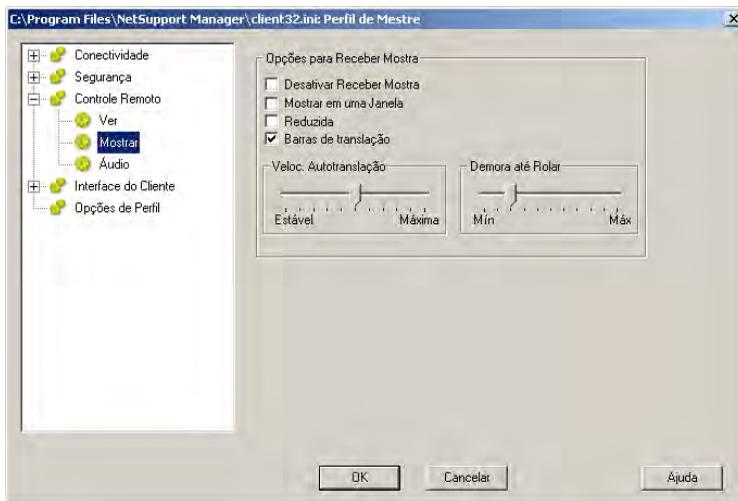
**Exceto Durante Visualização**

Quando marcada, o suporte ao DVD é ativado mas será desativado enquanto durar a sessão de visualização com o Driver Mirror carregado.

**Exceto Enquanto Conectado**

Quando marcada, o suporte ao DVD fica suspenso enquanto houver uma conexão com o Cliente.

## Mostrar



### Opções para Receber Mostra

#### **Desativar Recepção de Apresentações**

Não deixa o Controle mostrar para o Cliente.

#### **Mostrar para uma Janela**

Deixa o Cliente receber uma Apresentação numa Janela e não em modo de tela plena.

#### **Reduzida**

Reduz automaticamente a Janela Receber Apresentação, adaptando a tela apresentada à proporção da área disponível.

#### **Barras de translação**

Determina se as barras serão mostradas com a Janela, para navegação.

#### **Velocidade da Translação Automática**

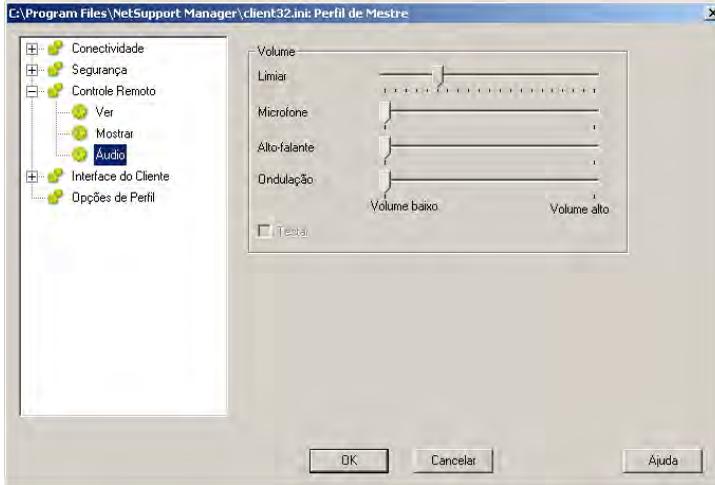
Quando você estiver vendo uma Apresentação numa Janela na tela do Cliente, este poderá fazer o conteúdo correr automaticamente quando o mouse encosta nas bordas da janela. O ajuste da translação define a velocidade em que a janela desliza, desde zero até muito rápido.

#### **Retardo da Translação**

Com a Translação Automática habilitada, pode-se mudar o tempo de espera antes de começar o movimento da tela. Se quiser que a imagem deslize assim que o mouse chegar na borda da tela, ponha o indicador em **Mín**. Se preferir uma certa demora antes do movimento, arraste o indicador em direção ao **Máx**.

## Áudio

Esta folha de propriedades oferece opções de configuração para usar o Suporte de Áudio no Cliente.



### Volume

Limiar – sensibilidade do microfone

Microfone – volume do microfone

Alto-falante – volume dos alto-falantes

Onda – volume dos Efeitos de Som do Sistema Operacional

### Teste

Marque esta quadrícula para testar todos os valores acima.

## Opções da Interface do Cliente

Estas folhas de propriedades são usadas para personalizar a interface entre o Cliente e o Controle.

### Configurações do Cliente



#### **Desativar itens do menu Cliente**

##### **Desativar Pedido de Ajuda**

Não deixa o usuário do Controle usar a função de Pedido de Ajuda.

##### **Desativar Controle de Chamadas**

Desativa o recurso de Controle de Chamadas no Menu-Cortina Cliente.

##### **Desativar Desconexão**

Não deixa o usuário do Cliente forçar o usuário do Controle a se desconectar.

##### **Desativar Conversa**

Impede o Cliente de iniciar uma sessão de Conversa com um Controle. Porém, o Controle continua podendo abrir uma sessão de Conversa com o Cliente.

##### **Desativar Repetição**

Impede o Cliente de abrir Arquivos de repetição.

## **Opcões do Programa Cliente**

### **Ícone na Bandeja do Sistema**

O ícone do Cliente NetSupport aparece na bandeja do sistema e não como ícone separado na barra de programas ativos.

### **Sempre por Cima**

O ícone do Cliente NetSupport pode ficar oculto por trás de outras Janelas. Ativando esta opção, ela passa a ficar sempre visível e o usuário no Cliente sempre ficará sabendo quando estiver sendo visto por alguém.

### **Ocultar quando Ocioso**

O ícone do Cliente NetSupport não aparece a não ser quando um Controle está conectado ou observando-

### **Em repouso (Cliente não visível na Barra de Tarefas)**

Marque esta quadrícula para ocultar o ícone do Cliente na Barra de Tarefas.

### **Modo Silencioso (sem refrescar)**

Permite que o Controle se conecte e Veja um Cliente sem que este fique sabendo. Se o Modo Silencioso não estiver selecionado, a tela e o ícone do mouse do Cliente piscam para avisá-lo de que foi feita uma conexão e sua tela está sendo Vista.

### **Usar alto-falante interno para o bipe**

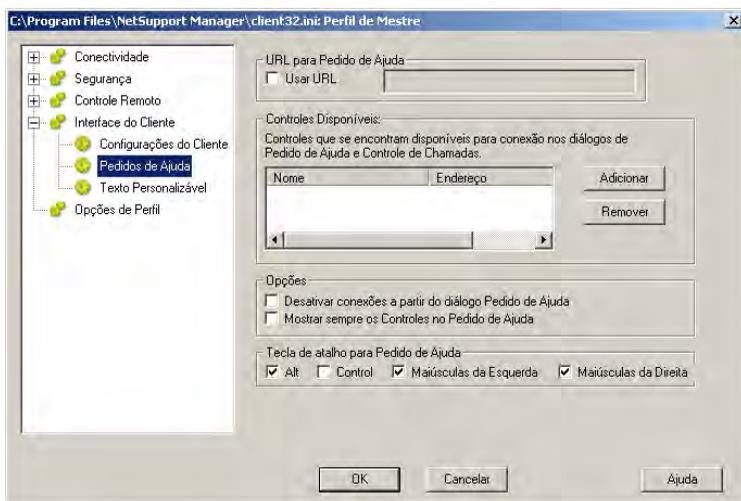
Por default, um bipe de aviso, que pode ser transmitido entre máquinas em funções como Conversar e Ver, sai do alto-falante interno do micro. Pode haver ocasiões em que seja melhor usar a placa de som da estação para gerar o bipe nos alto-falantes, caso em que esta quadrícula deve ser desmarcada.

### **Bipar enquanto estiver sendo Visto (a cada n segundos)**

Enquanto um Controle estiver vendo o Cliente, um bip sonoro vai sendo emitido.

## Ajustes de Pedidos de Ajuda

Esta folha de propriedades é usada para configurar o acesso ao Pedido de Ajuda dos Clientes. É possível especificar os Controles NetSupport aos quais o Cliente pode encaminhar Pedidos de Ajuda ou até vinculá-lo a um sistema terceirizado de atendimento pela Web.



### **Selecionar um URL para Pedidos de Ajuda**

Se você usar um aplicativo de terceiros para atendimento pela Web, poderá direcionar os Clientes para ele ao invés de fazê-los usar o recurso de pedido de ajuda do NetSupport. Para ativar, marque a quadrícula “usar URL” e digite o URL apropriado.

### **Controles Disponíveis**

Relaciona os Controles que se encontram disponíveis para conexão, a partir dos diálogos Pedido de Ajuda e Controle de Chamadas.

### **Opcões**

#### **Desativar conexões a partir do diálogo Pedido de Ajuda**

Marque esta quadrícula para desativar as opções no diálogo Pedido de Ajuda onde o Cliente escolhe para qual Controle quer mandar o Pedido.

#### **Mostrar sempre Controles no Pedido de Ajuda**

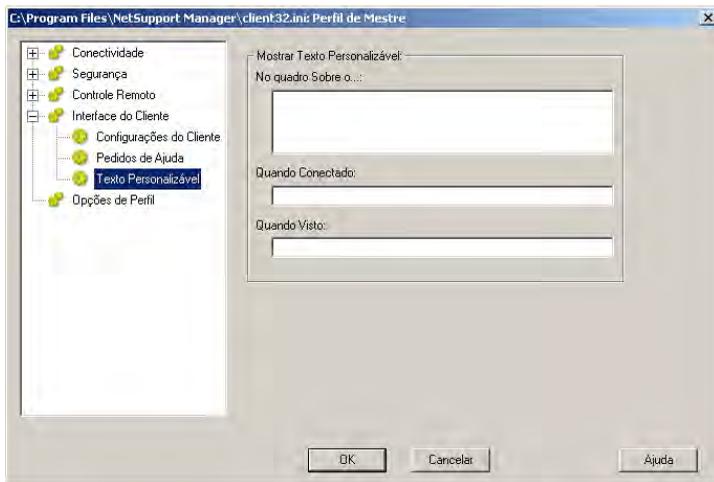
Marque esta quadrícula para garantir que o diálogo de Pedido de Ajuda no Cliente mostre todos os Controles disponíveis para receber o Pedido.

### **Teclas de atalho para Pedir Ajuda**

Define as teclas de atalho que o Usuário no Cliente pode apertar para emitir um pedido de Ajuda. Normalmente o pedido é mostrado quando um Controle se conectar ao Cliente. Se você estiver usando um teclado que não suporta buffer de três teclas, configure seu Cliente para usar atalhos com apenas duas.

## Texto Personalizável

Esta folha de propriedades permite acrescentar mensagens personalizadas que são apresentadas na máquina do Cliente.



### **Mostrar Texto Personalizado** **No Quadro "Sobre..."**

Define a mensagem a ser apresentada no Quadro "Sobre..." do cliente. Por exemplo, "Para Suporte, chame o ramal 123"

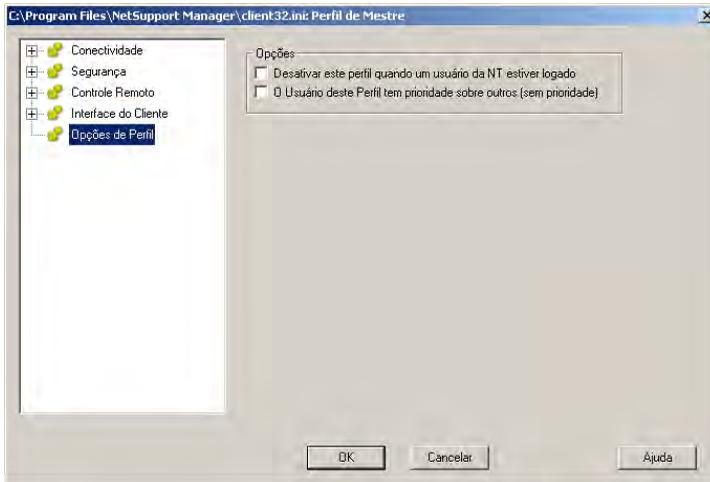
### **Quando Conectado**

Define a mensagem que será mostrada no Cliente quando um Controle se conecta. Deixe em branco se não quiser mostrar nenhuma mensagem.

### **Quando Visto**

Define a mensagem que será mostrada quando o Cliente estiver sendo visto por um Controle. Deixe em branco se não quiser mostrar nenhuma mensagem.

## Opções de Perfil



### **Desativar este Perfil quando há um usuário de NT logado**

Se alguém está logado em um Cliente NT, este Perfil é desativado e, portanto, inacessível a um usuário de Controle. O valor desta opção é impedir que um Usuário de Controle herde direitos numa estação onde ele não os tem.

---

**Nota:** É possível ter dois perfis com o mesmo UserID mas com direitos diferentes, dependendo de estar ou não logado o Usuário de Cliente no momento em que o Controle se conecta. Nesta situação, preste atenção para que o perfil com esta definição seja o primeiro da lista, pois ele passará e usará o segundo perfil se o Usuário de Cliente estiver logado.

---

### **O Usuário deste Perfil tem Prioridade sobre outros Usuários (não-prioritários)**

Esta funciona em conjunto com a opção de permitir a conexão simultânea de mais de um Controle. Se um dos perfis a tiver habilitada e o outro não, este será automaticamente desconectado.

# Configurando o Controle

**Neste capítulo ...**

Como configurar o Controle.

Crie perfis individuais, garantindo que cada Usuário de Controle só possa efetuar determinadas tarefas nas estações dos Clientes.

## Configurando o Controle

O NetSupport permite total configuração de como o Programa de Controle vai operar. Para máxima flexibilidade, o NetSupport também permite definir vários perfis para diferentes Usuários de Controle, cada um com seus próprios níveis de acesso e funcionalidade. Ver Criando o Perfil de um Controle

### Para Configurar um Controle

1. Escolha {Rede}{Configurar} no menu cortina da Janela Controle para as opções básicas (Guias Geral, Conectividade, Segurança e Início).  
Ou,
2. Clique no ícone Definições para opções avançadas de Configuração.  
Aparece o diálogo Definir Configurações para o Perfil do momento.

---

**Nota:** Se quiser alterar as Definições para outro perfil de Controle, é preciso usar {Ferramentas}{Configurações} e escolher o Perfil a ser configurado.

---

**As opções de Configuração do Controle são categorizadas como segue:**

#### Ajustes Geral

Esta folha de propriedades permite definir os detalhes de identificação do Controle.

#### Conectividade

Estas folhas de propriedades permite especificar com quais protocolos de transporte o Controle vai trabalhar.

#### Segurança

O NetSupport Manager oferece uma variedade de recursos de segurança que podem ser aplicados a cada perfil de Controle.

#### Ajustes de Iniciar

Esta folha de propriedades permite configurar as opções que afetam o NetSupport Manager na partida.

#### Controle Remoto

Estas folhas de propriedades permitem ajustar os recursos de Controle Remoto que se aplicam a cada Perfil de Controle.

### **Interface do Controle**

Estas folhas de propriedades permitem configurar os vários componentes disponíveis para o Controle a partir da interface da sua Janela.

### **Ajustes de Transferência de Arquivos**

Estas opções configuram as definições para Transferência de Arquivos no NetSupport Manager. Pode-se alterar com elas a maneira de apresentar as informações, definindo características de segurança como pedir confirmação antes de realizar alguma operação prejudicial.

### **Ajustes para Localização de Arquivos**

Esta folha de propriedades permite especificar onde ficam os arquivos de Cliente, Grupo, Redes Remotas e Ferramentas das Configurações Indicadas.

## Criando o Perfil de um Controle

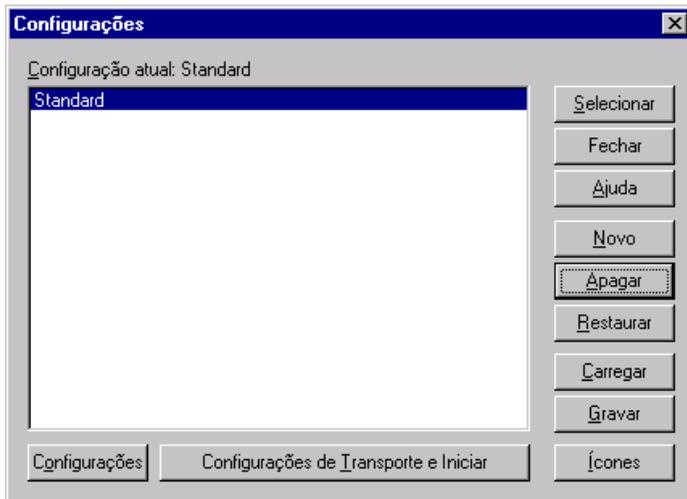
O NetSupport permite definir vários perfis para diferentes Usuários de Controle, cada um com seus próprios níveis de acesso e funcionalidade.

Cada configuração pode ser protegida por senha e um ícone pode ser criado na área de trabalho para carregar o Controle com a respectiva configuração desejada.

É preciso ter direitos de Administrador do NetSupport para criar ou alterar o perfil de um Controle.

### Para criar ou alterar um Perfil

1. Escolha {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle.
2. O diálogo Configurações aparece.



3. Escolha a Configuração que deseja alterar.  
Ou,  
Escolha Nova para criar uma. Por default, o NetSupport é instalado com um único perfil chamado Padrão. Ele é regulado para funcionalidade total.
4. Clique no Botão Definições para adaptar a funcionalidade global deste perfil.  
Ou,  
Clique nas definições Conectividade e Início para ajustar a Funcionalidade Básica.

### Para criar ícones na área de trabalho

Depois de gravar o perfil, pode-se criar um ícone na área de trabalho que contenha os parâmetros exigidos para carregar a configuração.

1. No diálogo Configurações, clique em Ícones.
2. Surgirá o diálogo Manutenção de Ícones.
3. Clique em qualquer lugar do diálogo e arraste para a área de trabalho.
4. Surgirá o diálogo Criar ou Editar Ícone.
5. Digite os detalhes da configuração exigida e clique em OK para criar o ícone.

## **Ajustando Definições de Cliente para uma sessão de Controle**

Durante qualquer sessão de controle em que você esteja trabalhando com mais de um Cliente, é possível personalizar a maneira como cada um interage com o Controle. Por exemplo, em um Cliente você pode querer usar compressão, por se tratar de um link lento, mas em outro pode querer desativá-la. O NetSupport aceita isto, mudando as configurações básicas do Perfil de Controle do momento.

### **Para ajustar as Configurações de Ver**

1. Ver o Cliente desejado.
2. Escolha {Ver}{Configurações do Cliente} no menu cortina da Janela Ver.  
Ou,  
Clique no botão Configurações da Barra de Ferramentas da Janela Ver.
3. O diálogo Configurações aparece.
4. Configure as opções que serão habilitadas ao iniciar uma Sessão de Ver.

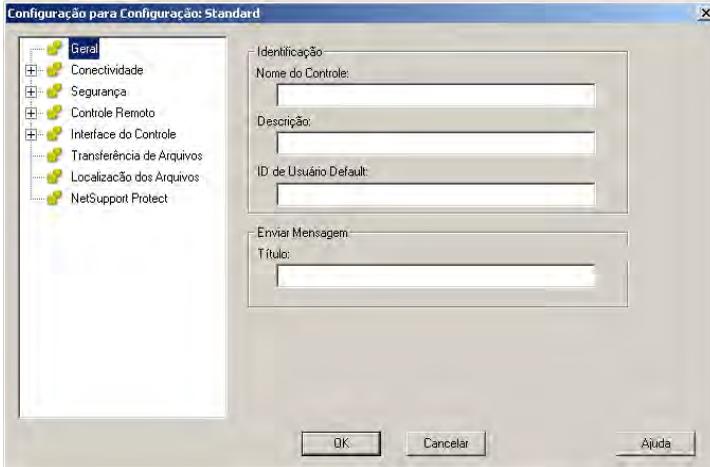
---

**Nota:** Se você editar as Configurações do Cliente, as mudanças só valerão durante a sessão de Controle do momento. Se quiser torná-las permanentes, marque a quadricula Atualizar Configuração.

---

## Ajustes Geral

Use esta folha de propriedades para dar ao Controle um nome específico. Se ficar em branco, será usado o nome da máquina.



### Identificação

#### **Nome do Controle**

O nome que o programa Controle do NetSupport usa para se identificar ao conectar-se a Clientes. No NetBIOS, este nome fica registrado no transporte NetBIOS.

#### **Descrição**

Digite a descrição desta Configuração do Controle.

#### **ID de Usuário Padrão**

Se for exigida Validação do Usuário antes de se estabelecer uma conexão do Cliente, os usuários de Controle terão de se autenticar com um nome de usuário e senha válidos. Ao invés da solicitação contínua do nome do usuário, pode-se definir aqui uma ID padrão. As seguintes variáveis podem ser usadas na passagem automática para o nome de usuário conectado no momento: %userdomain%\%username%.

### Enviar Mensagem

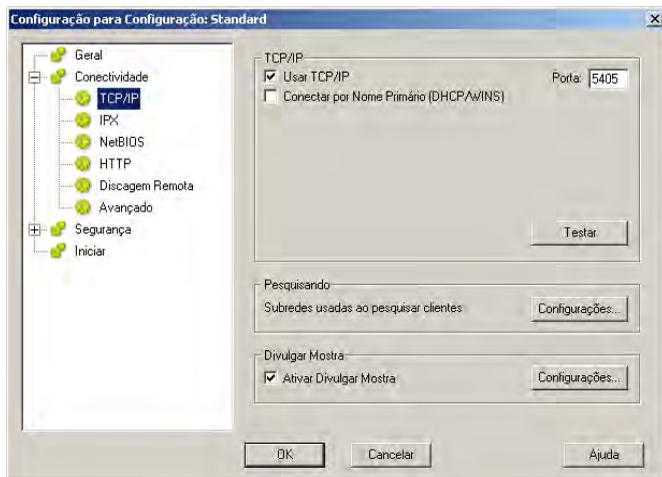
#### **Título**

Permite adicionar um título personalizado ao diálogo Enviar Mensagem.

## Opções de Conectividade

Antes de poder se comunicar a Clientes em sua rede, é preciso selecionar e configurar os transportes a serem usados. Estes protocolos de transporte têm de ser configurados no sistema operacional antes de serem usados.

### Definir conexão por TCP/IP



### TCP/IP

#### Usar TCP/IP

Marque esta quadrícula para habilitar o Controle a usar o protocolo TCP/IP. Este protocolo é usado com a Internet e redes de área local e área ampla. Para se conectar a um Cliente TCP/IP, você precisa especificar o número da porta que ele está ouvindo.

#### Porta

Este valor é usado para todas as interações com Clientes TCP/IP. A porta default registrada para o NetSupport é 5405. Você pode configurar Clientes na sua rede para trabalhar com um número de porta diferente, se for preciso. A utilidade deste recursos é a segurança adicional, já que outros usuários de Controle do NetSupport teriam de saber em quais portas seus Clientes foram configurados. Também se pode especificar um número de porta ao criar um cliente ou conectar-se a ele.

---

**Nota:** Para habilitar Clientes a iniciar uma conexão ao Controle, a porta default registrada é 5421.

---

### **Conectar por Nome Primário (DHCP/WINS)**

Normalmente, o Controle se conecta a um Cliente por seu Endereço de IP e não pelo nome. Em um ambiente que use DHCP (Protocolo de Configuração Primária Dinâmica), isto pode ser indesejável, pois o endereço pode variar quando se reinicia a estação do Cliente. Marcar esta opção força o Controle a se conectar pelo nome primário.

### **Teste**

Aperte este botão para conferir a configuração e a versão da pilha TCP/IP instalada. A versão do Winsock é fornecida junto com seu estado atual.

### **Pesquisando**

#### **Subredes usadas ao pesquisar clientes**

Quando se trabalha numa rede com várias subredes ou endereços, é preciso configurar os Endereços de Difusão para cada rede efetiva. Ao realizar uma Pesquisa, as mensagens de difusão são enviadas para estes endereços.

### **Divulgar Mostra**

Ao mostrar a tela do Controle para os clientes, as informações da tela são enviadas para uma máquina de cada vez. Ativar o Divulgar Mostra resulta em enviar estas informações para todas elas ao mesmo tempo. Em alguns ambientes de rede, onde há pouca largura de banda disponível, ou quando se quer mostrar para maiores quantidades de máquinas, isto vai proporcionar vantagens significativas para o desempenho.

Embora reduza o tráfego geral na rede gerado pelo NetSupport, este recurso, ao ser usado, gera mais pacotes de divulgação nela. Recomendamos conversar com o seu administrador de Rede antes de usá-lo.

---

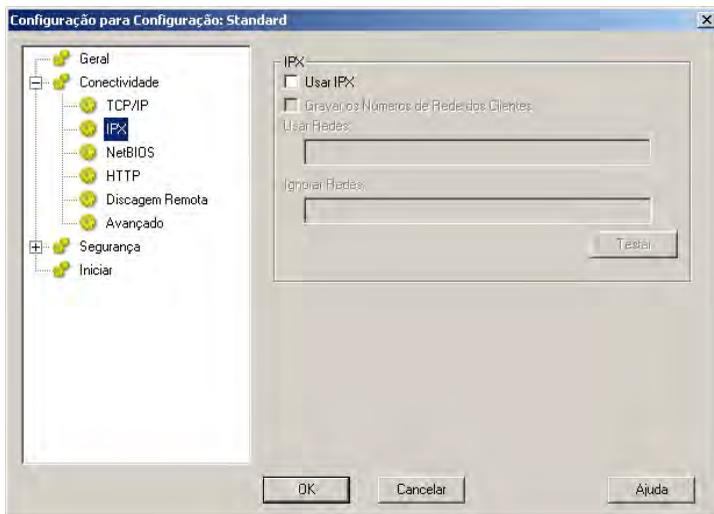
**Notas:** Caso surjam problemas ao se fazer divulgação para Clientes, pode ser preciso atualizar a versão do NetSupport Client instalada nas máquinas alvo. O recurso de mostra distribuída só é suportado na versão 7.10 ou superior.

---

### **Configurações**

Se a opção Divulgar Mostra estiver ativada, selecione esta opção para definir o Endereço de Difusão. Surgirá o diálogo Configurações de Difusão.

## Definir conexão por IPX



### **IPX**

#### **Usar IPX**

Marque esta quadrícula para habilitar o protocolo transporte IPX. Este protocolo é usado em redes de área local e área ampla.

#### **Gravar Número de Rede dos Clientes**

Quando se gravam endereços IPX para um cliente, o número de rede é normalmente definido como 0 se os Clientes estiverem na mesma rede IPX do Controle (isto impede problemas futuros quando um servidor de arquivos pára). Esta definição força que os números de rede sejam gravados e utilizados quando se estabelece uma conexão.

#### **Usar Redes**

O Controle normalmente obtém uma relação de números de rede do servidor ou ponte NetWare mais próximo. Em algumas redes, não existe servidor NetWare a consultar ou a relação gerada não merece confiança. Digite um ou mais números de rede a serem usados, que vão substituir o mecanismo normal de descoberta. Os números podem ser decimais ou hexadecimais e têm de ser separados por vírgulas. Exemplos: "0x1, 0x2, 0x34db1d69". Também se pode usar a função **Teste** para determinar estes valores automaticamente.

### **Ignorar Redes**

Esta relação de números de rede é gerada da mesma forma que para **Usar Redes**, com a diferença de que, durante a pesquisa, eles são ignorados. Também se pode usar a função **Teste** para determinar estes valores automaticamente.

### **Teste**

Aperte este botão para testar a configuração de rede IPX. Isto determinar se a pilha da rede IPX está disponível e corretamente configurada. Também se pode esquadrihar a rede, procurando os números que respondem e os outros.

## Definir conexão por NetBIOS



### **NetBIOS**

#### **Usar NetBIOS**

Marque esta quadrícula para habilitar o uso do transporte NetBIOS. NetBIOS é um protocolo não-roteado de uso exclusivo em redes de área local (LAN). Para usar o NetBIOS é preciso escolher um ou mais adaptadores. Veja **Adaptadores**, a seguir.

#### **Adaptadores**

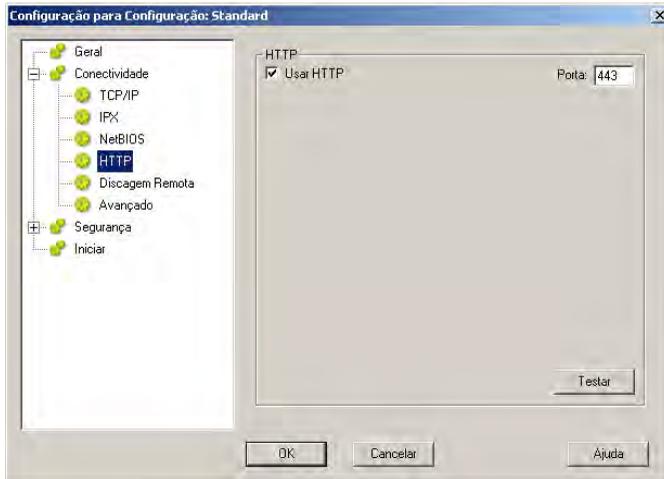
Este quadro de tópicos contém os adaptadores NetBIOS que tiverem sido detectados em sua estação. Escolha um ou mais deles para usar no controle. O NetBEUI é o adaptador mais comum usado aqui, tendo predominância em sistemas Windows. Os números de adaptador podem variar de estação para estação, mas os nomes permanecem constantes.

#### **Teste**

Aperte este botão para testar a pilha NetBIOS e determinar os adaptadores disponíveis. Você também poderá ver informações detalhadas a respeito de cada um.

## Definir Conexão HTTP

Esta folha de propriedades permite configurar o Controle para comunicar-se por HTTP.



### Usar HTTP:

Marque esta quadrícula para permitir que o Cliente se comunique por HTTP.

### Porta:

A porta padrão do NetSupport para comunicações por HTTP é a **443**.

---

**Nota:** Na versão 9.10, foi introduzida a Porta 443 como padrão para comunicações em HTTP, no lugar da 3085 que era usada anteriormente. As configurações da gateway serão preservadas para clientes atuais que depois fizerem a atualização, permitindo que a 3085 continue a ser usada, embora possa haver situações em que Controles e Clientes atualizados tenham de reconfigurar manualmente a Porta de HTTP a fim de garantir compatibilidade.

---

## Ajustes de Discagem Remota

Esta folha de propriedades oferece opções de configuração para as Definições de Discagem para Atuação em Redes Remotas. Para poder discar para redes remotas, é preciso registrar as informações de hardware do seu modem. Para discar uma Ponte na partida, selecione Configurar no menu cortina Redes e clique na opção Iniciar.



### Modem

O NetSupport mostra aqui todos os modems disponíveis. Basta selecionar o desejado.

### Junção de Canais

Quando ativada, os dois canais da sua linha ISDN são combinados, aumentando com isto a largura de banda disponível para 128k. Porém, aumentando a velocidade da transmissão, você está, na verdade, fazendo duas ligações telefônicas.

### MSN (Dialback) (Quantidade de Assinantes)

Indique o número que você quer que o Controle use para efetuar conexões.

### Diagnóstico

#### **Nenhum**

Selecione esta opção para não fazer diagnóstico do seu modem.

### **Básico**

Quando o modem se conecta, o Controle verifica o seguinte:  
Controle de fluxo definido corretamente (XON/OFF desativado etc.)  
Existe uma Ponte NetSupport no número remoto  
Não há demoras excessivas na transferência dos dados

### **Estendido**

O ajuste Extenso faz o mesmo que o Básico e mais:  
Confiabilidade da linha  
Volume transmitido

### **Nível de Registro no Diário**

#### **Nenhum**

Selecione esta opção para mostrar na tela apenas as mensagens de andamento.

#### **Básico**

Selecionar Básico grava as seguintes informações no MODEM.LOG:  
Nome do modem usado  
Número discado  
Resultados dos testes de Diagnóstico  
Velocidade da conexão

#### **Prolixo**

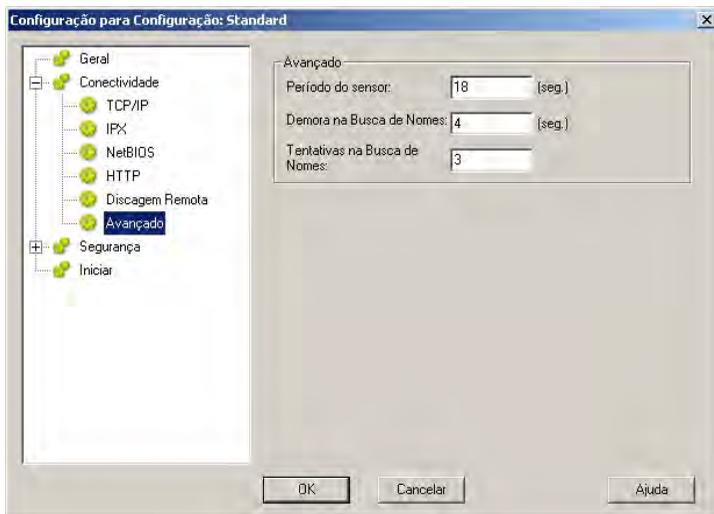
Selecionar Prolixo grava as mesmas informações que o Básico, e também as autenticações de hora.

Use esta opção se estiver com problemas para estabelecer ligações discadas.

#### **Ver o Log**

Abre uma janela que mostra o arquivo MODEM.LOG gerado pelos ajustes de Diagnóstico e Registro **Extenso** e **Prolixo**.

## Ajustes Avançados



### Avançado

#### **Período entre sensores**

Especifica o período em segundos transcorridos entre pacotes sensores que são enviados ao cliente. Sua função é conferir se o Cliente conectado permanece ativo. Se o Cliente não responder, o Controle assumirá que ele não esteja mais presente e encerrará a conexão.

#### **Demora na Procura do Nome**

Especifica a demora em segundos entre dois pacotes de difusão. Use este valor em conjunto com **Tentativas de Procura de Nome** para reduzir o tempo gasto em pesquisas. A pesquisa fica mais sujeita a não encontrar Clientes se este valor for muito baixo. Não convém especificar valor que, multiplicado pelo das **Tentativas de Procura de Nome**, resulte inferior a 4 segundos.

#### **Tentativas na Busca de Nomes**

Especifica o número de pacotes de procura de nome enviados pelo Controle durante uma Pesquisa. Quanto menor este número menos o tráfego pela rede e mais depressa a pesquisa será concluída.

## Opções de Segurança

O Configurator de Controle oferece uma variedade de recursos de segurança, categorizados como segue:

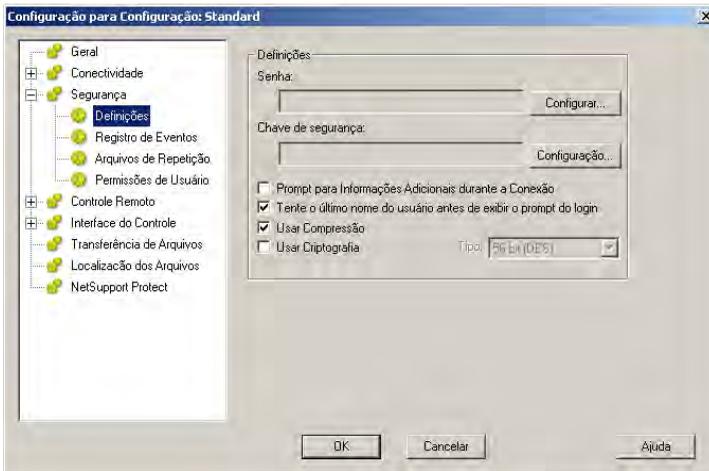
Ajustes

Registro de Eventos

Arquivos de Reprodução

Permissões do Usuário

## Segurança – Definições



### Senha

Digite a Senha de Segurança, que lhe será pedida quando iniciar o Controle usando esta configuração. É preciso clicar no botão **Definir** ao lado deste Controle para fixar a senha.

### Chave de Segurança

A Chave de Segurança será usada toda vez que você se conectar a um Cliente. Se a chave digitada aqui não corresponder à chave de segurança no Cliente, seu acesso àquela estação será negado. Aperte o botão **Definir** para mudar a chave. Como alternativa, ela pode ser o número de série no seu Arquivo de Licença NetSupport.

### **Prompt para Informações Adicionais durante a Conexão**

Quando esta quadricula está marcada, a pessoa é convidada a dizer o motivo de se conectar a uma estação de Cliente. Este é enviado e aparece no Cliente, para que o usuário saiba por que você quer se conectar, quando o Cliente tem habilitada a opção de Confirmação do Usuário.

### **Tente o último nome do usuário antes de exibir o Prompt do login**

Recorda o nome de usuário e senha associados a uma configuração identificada e tentará se autenticar usando estas informações.

### **Usar Compressão**

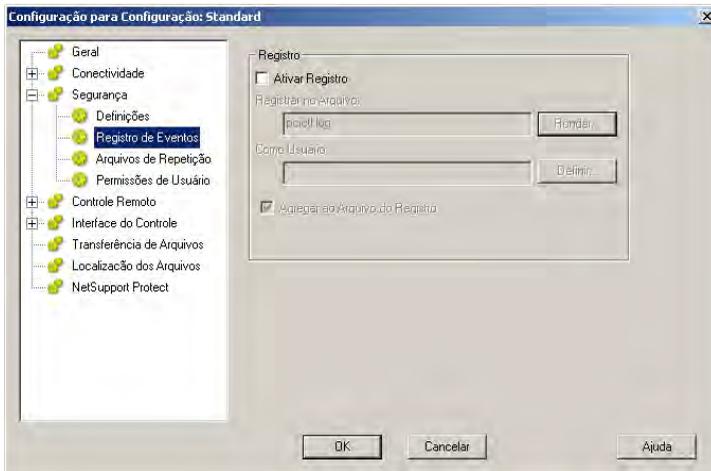
Marque esta quadricula para habilitar o uso de compressão. Ao comunicar-se com um Cliente, seja em sessões de Transferir Arquivos, Ver ou Conversar, os dados enviados e analisados estejam comprimidos. Isto também constitui um meio de segurança, já que os dados também estarão criptografados.

### **Usar Criptografia**

O NetSupport oferece uma série de opções de criptografia, desde DES de 56 Bits até AES de 256 Bits, permitindo-lhe encontrar o necessário equilíbrio entre segurança e desempenho. Quanto maior a complexidade da codificação, maior a possibilidade de queda no desempenho.

## Registro de Eventos

Esta folha de propriedades permite que um Controle grave em arquivo texto as atividades realizadas durante o controle remoto de um Cliente. Isto pode ser útil para manter um histórico da frequência com que um Cliente específico se conecta e para que finalidades.



### Ativar Registro

Marque esta quadrícula para habilitar a opção 'Registrar em Arquivo'. Daí em diante, cada vez que o Controle se conectar a um ou mais Clientes, a atividade da sessão será gravada.

### Registrar no Arquivo

Especifique o caminho e o nome do Arquivo Cronológico. O default do NetSupport é PCICTL.log. Este arquivo pode ficar guardado na estação Local ou em um Servidor. Vários Controles podem escrever para o mesmo Cronológico.

### Como Usuário (somente NT/2000/XP)

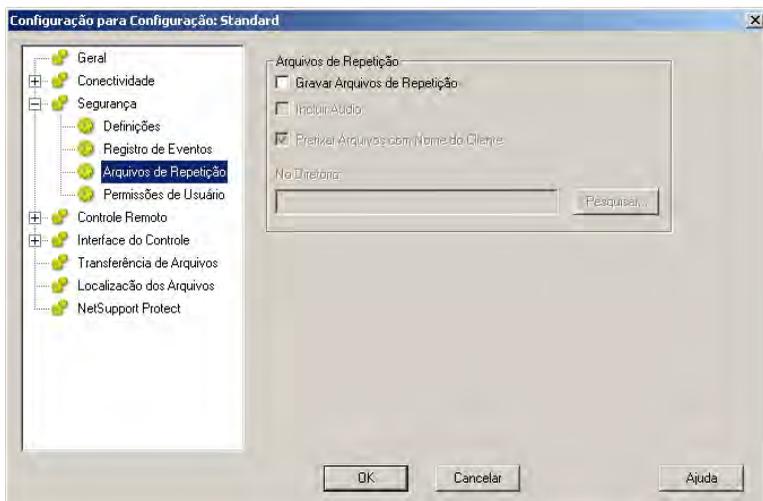
Usuário do Cronológico é o nome de usuário e senha usados para ter condição de registrar no cronológico quando o caminho especificado é do tipo UNC.

### Agregar ao Arquivo do Registro

Ao marcar esta quadrícula, o NetSupport acrescentará continuamente novas entradas às que já existem no cronológico. Se desmarcada, os itens novos serão gravados por cima dos existentes.

## Arquivos de Reprodução

O recurso de Arquivos de Repetição permite que o Controle grave e depois reproduza as atividades de tela que tiveram lugar em uma estação de Cliente enquanto ela estiver sob controle/visualização remota.



### Gravar Arquivos de Repetição

Marque esta opção para ativar a gravação de Arquivos de Repetição. Um Arquivo de Repetição será criado toda vez que o Controle visualizar um PC Cliente.

### Incluir Áudio

Além de gravar as atividades de tela, mouse e teclado, se as máquinas dos Clientes estiverem configuradas para áudio você poderá incluir qualquer narração que esteja ocorrendo.

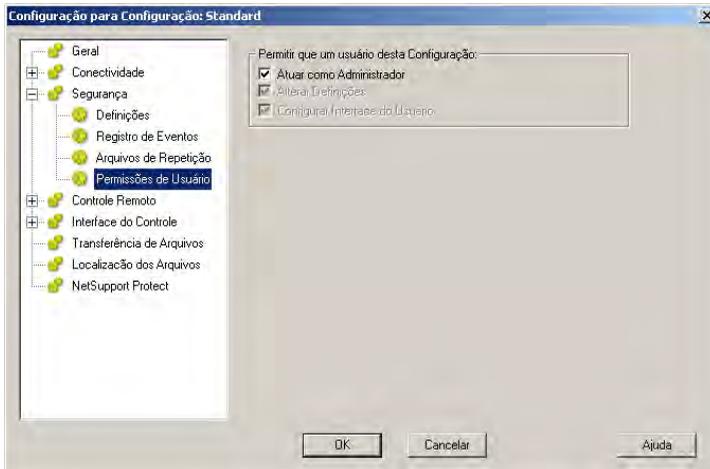
### Prefixar Arquivos com Nome do Cliente

Para identificar cada Arquivo de Repetição, os nomes de arquivo são prefixados com o Nome do Cliente e o dia/hora da gravação. Como alternativa, se desmarcar esta quadrícula os arquivos serão nomeados sequencialmente, no formato 00000001.rpf etc.

### Em Diretório

Especifica onde os Arquivos de Repetição devem ser guardados.

## Permissões do Usuário



### **Permitir que o usuário desta Configuração**

#### **Agir como Administrador**

Quando esta quadricula está marcada nenhuma restrição é aplicada ao usuário desta configuração. Deve ser ativada pelo menos para uma conta, para que seja possível alterar outras configurações.

#### **Alterar Definições**

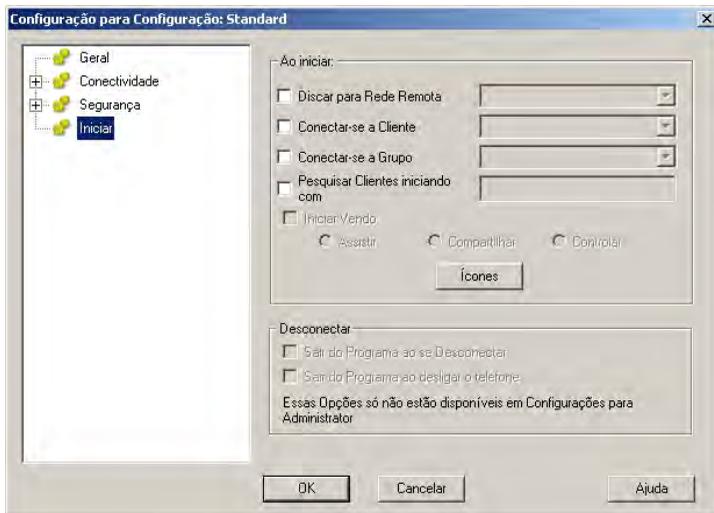
Esta quadricula só está disponível quando a configuração não roda como Administrador. Marque-a para que o usuário que rodá-la não seja capaz de alterar nenhuma definição a partir da interface de usuário.

#### **Configurar Interface do Usuário**

Esta quadricula só está disponível quando a configuração não roda como Administrador e a Alterar Definições está marcada. Marque-a para que o usuário da configuração não seja capaz de alterar nenhuma definição que afete a interface de usuário.

## Ajustes de Iniciar

Esta seção configura as opções que afetam o NetSupport Manager ao iniciar. A pessoa pode se conectar a um Cliente, Grupo ou Rede Remota ou ainda realizar uma Pesquisa. Isto permite realizar uma tarefa repetitiva que normalmente deve ser feita toda vez que se dá partida no Controle.



### Ao Iniciar

#### **Discar Rede Remota**

Marque esta quadrícula se quiser discar para uma Remote Network quando o Controle começa a funcionar. A marcação deste item habilita a relação de redes remotas configuradas. Selecione uma delas para continuar.

#### **Conectar a Cliente**

Marque esta quadrícula para conectar-se a um Cliente assim que o Controle iniciar. Aqui serão mostrados todos os clientes da sua Relação de Clientes Conhecidos com o respectivo transporte junto de cada nome. Por exemplo, TESTE1<TCP>.

#### **Conectar a Grupo**

Marque esta quadrícula para conectar-se a um grupo de Cliente assim que o Controle iniciar. Todos os grupos criados aparecem na relação.

### **Pesquisar Clientes iniciando com...**

Quando o Controle dá partida, ele pode realizar uma Pesquisa usando as informações dadas. Digite parte do nome de um Cliente ou deixe em branco para pesquisar todos os disponíveis. Os Clientes encontrados vão aparecer na sua pasta Pesquisar, na Vista em Árvore.

### **Iniciar Vendo**

Tendo marcado uma das quadrículas Conectar acima, a pessoa tem a opção de ver o Cliente quando o controle inicia. Marque a presente para habilitar os três botões a seguir. Eles permitem escolher o modo como o Cliente será visto.

### **Assistir**

Começa a Assistir o Cliente ou Clientes quando o Controle inicia..

### **Compartilhar**

Começa a Participar do Cliente ou Clientes quando o Controle inicia.

### **Controle**

Começa a Controlar o Cliente ou Clientes quando o Controle inicia.

### **Ícones**

Este utilitário permite criar ícones na sua área de trabalho que carregam o Controle do NetSupport com uma Configuração Indicada específica. Isto significa que se pode ter vários atalhos para conectar automaticamente um ou mais Clientes.

### **Desconectar**

As opções a seguir só estão disponíveis em configurações não-Administrativas.

### **Sair do Programa ao se Desconectar**

Marque esta quadrícula para forçar o desligamento do Controle quando se desconectar de um cliente. Esta opção é muito útil quando usada em conjunto com a anterior, conectando-se a um Cliente na partida.

### **Sair do Programa após Desligar o Telefone**

Marque esta quadrícula para forçar o Controle a desligar quando a sessão discada estiver concluída. Isto é da maior utilidade quando usado junto com a discagem de uma Rede Remota na partida.

## Ajustes de Controle Remoto

As folhas de propriedades a seguir permitem configurar o comportamento das opções de controle remoto ao ver estações de Clientes.

Ver

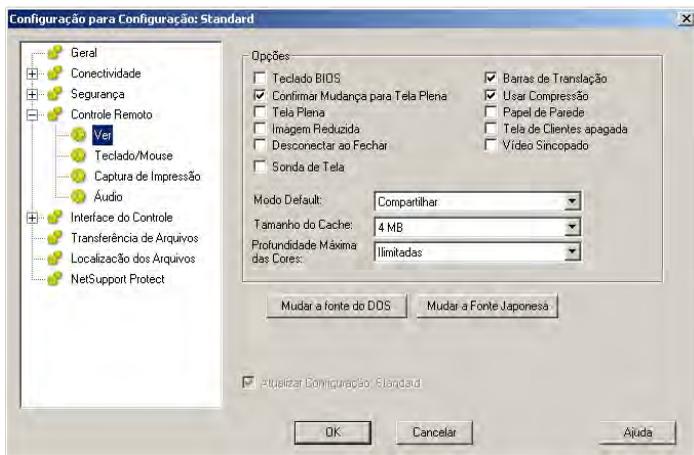
Teclado/Mouse

Captura de Impressão

Áudio

## Ajustes de Ver

Esta folha de propriedades oferece opções de configuração para Ver estações de Clientes. Se editar as Configurações do Cliente, todas as mudanças feitas só valerão enquanto você estiver conectado a ele. Se quiser fazer de suas mudanças o default do Controle, marque a quadrícula Atualizar Configuração.



### Opções

#### **Teclado BIOS**

Marcar esta opção faz o Controle simular digitação no Cliente a nível de BIOS e não de Hardware. Use-a se achar que um aplicativo no Cliente não está aceitando direito as teclas digitadas a partir do Controle. Use-a somente se estiver com problemas com a opção do teclado padrão de baixo nível.

#### **Confirmar Mudança para Tela Plena**

Quando esta quadrícula está marcada, você será convidado a confirmar a mudança para o modo de Tela Plena.

### **Tela Plena**

Marcar esta opção força o Controle a Ver um Cliente em modo de Tela Plena ao invés da Janela.

### **Imagem Reduzida**

Marque esta opção se quiser que o conteúdo da Janela Ver seja reduzido até caber no tamanho atual da moldura.

### **Desconectar ao Fechar**

Marque para desconectar-se do Cliente ao fechar a Janela Ver.

### **Ativar Sonda de Tela**

O método predileto do NetSupport e o mais eficiente para capturar dados da tela é ligar-se ao Driver de Vídeo da estação que estiver sendo visualizada. Porém, haverá ocasiões em que este método não vai funcionar, porque certos aplicativos passam por fora do driver. Em tais circunstâncias, pode-se ativar o modo 'sonda de tela', a fim de tirar um retrato da tela. Embora isto exerça maior impacto sobre a rede, pelo menos vai propiciar uma representação exata da tela do Cliente.

### **Barras de Translação**

Pode-se desativar as barras da Janela Ver marcando esta opção. Isto é útil quando se usa Translação Automática, pois economiza um pouco mais de espaço de trabalho.

### **Usar Compressão**

Marque esta quadrícula para habilitar compressão ao Ver a tela de um Cliente. A condição desta quadrícula também se reflete nas Definições Geral.

### **Papel de Parede**

Marque se deseja que o papel de parede do Cliente apareça durante a Vista. Normalmente, fica desativada para melhorar o desempenho, portanto, prepare-se para uma diferença na velocidade de atualização da tela quando ativar esta opção.

### **Tela de Clientes apagada**

Permite que o operador do Controle apague a tela do Cliente em qualquer dos modos de Ver.

---

**Nota:** Se outro Controle, tendo ativado este comando, tentar se conectar a um Cliente que esteja sendo controlado neste modo, o Controle original será desconectado. Isto impede que Usuários com menos privilégios possam navegar "na carona" dos que têm mais.

---

### **Vídeo Sincopado**

Agora os Controles NetSupport podem ter seu desempenho de Ver configurado. O programa Controle deixa de apresentar atualizações da tela do Cliente a partir da sua ativação. Ao desmarcar a quadrícula, todas as atualizações passam a ser mostradas no Controle.

### **Modo Default**

Ao Ver um Cliente, por princípio você começa em Modo de Participação. Se preferir começar a Ver de outra maneira, mude o estilo na relação fornecida.

### **Tamanho do Cache**

O NetSupport Control contém um cache que ajuda a melhorar o desempenho como um todo. O tamanho do cache varia de 256k a 16MB, podendo-se alocar outro cache separado para a conexão com cada Cliente. Se você estiver rodando no Cliente aplicativos que usem bitmaps em quantidade ou muito grandes, aumente o tamanho do cache para melhorar o desempenho.

### **Profundidade Máxima das Cores**

Ao conectar-se com um Cliente, é possível restringir a profundidade de cores a serem enviadas. Isto serve para reduzir o volume de tráfego entre Cliente e Controle. Reduza a profundidade para **16 cores** se estiver usando aplicativos que não aproveitam nada além desta paleta.

---

**Nota:** A profundidade de cor definida aqui será superada pelos ajustes na Configuração de Clientes, evitando que se defina uma profundidade maior. Para alterar esses ajustes no Cliente, carregue o Configurador Avançado e selecione **Controle Remoto – Visualizar** e corrija **Prof. Máx. de Cor** para o nível desejado.

---

### **Mudar a Fonte do DOS**

Use este diálogo para escolher a fonte a ser usada na apresentação de telas do DOS. Isto vale tanto para Clientes DOS como para Clientes Windows rodando quadros DOS em Tela Plena. O Windows utiliza um conjunto de caracteres gráficos para exibir Telas DOS. Quanto maior a resolução em que você estiver rodando o Windows, maior o tamanho da fonte necessária para gerar uma imagem precisa da Tela DOS.

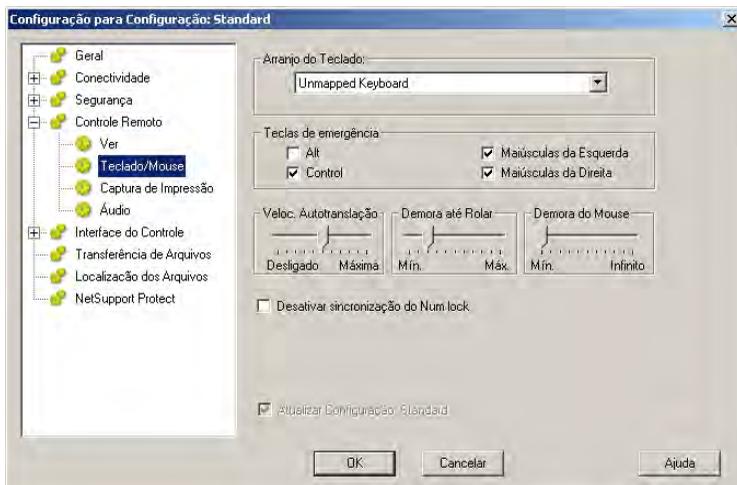
**Mudar a Fonte Japonesa**

Use este diálogo para escolher a fonte a ser usada na apresentação de telas do DOS em japonês.

**Atualizar Padrão de Configuração**

Marque esta quadrícula para atualizar a Configuração selecionada no momento.

## Ajustes de Teclado/Mouse



### Arranjo do Teclado

Escolha na relação oferecida um arranjo do teclado a ser usado pelo Controle durante a Vista. Cada um deles mapeia as teclas no Controle em relação às teclas na estação do Cliente. Se Cliente e Controle estiverem usando o mesmo layout, deve-se escolher **Teclado Não Mapeado** na relação.

### Teclas de emergência

Quando se vê um Cliente em modo de Tela Plena, as teclas de emergência permitem voltar à interface de usuário que ficou oculta. Se a resolução de tela no Cliente for menor que a do Controle, basta clicar o mouse fora da janela de ver para interromper o processo e apresentá-la outra vez. Marque as quadrículas deste grupo para determinar quais teclas serão usadas como Emergência.

Se estiver usando um teclado sem suporte para buffer de três teclas, escolha somente opções duplas para suas teclas de emergência.

### Velocidade de Translação Automática

Durante o ato de Ver a tela de um Cliente, o Controle poderá fazer o conteúdo correr automaticamente sempre que o mouse chega perto das bordas da janela. O ajuste da translação define a velocidade em que a janela desliza, desde zero até muito rápido.

### **Demora até Rolar**

Com a Translação Automática habilitada, pode-se mudar o tempo de espera antes de começar o movimento da tela. Se quiser que a imagem deslize assim que o mouse chegar na borda da tela, ponha o indicador em **Mín.** Se preferir uma certa demora antes do movimento, arraste o indicador em direção ao **Máx.**

### **Demora do Mouse**

Permite reduzir a frequência com que as atividades do mouse são atualizadas do Controle para o Cliente quando em controle ou participação. Deslize o controle em direção a **Infinito** para reduzir a frequência e economizar largura de banda ou em direção a **Mín.** para melhor resposta do mouse. Isto é útil em redes muito lentas ou com acesso discado.

### **Desativar Sincronização do Num Lock**

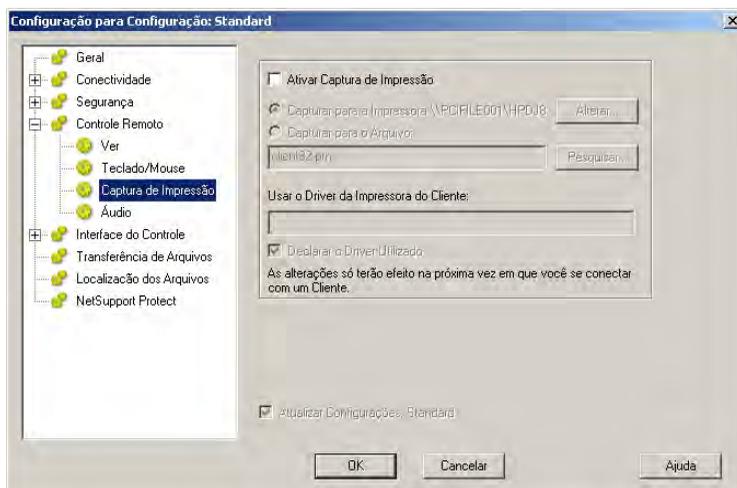
Marque esta opção se estiver usando um Laptop como máquina de Controle para assegurar que o comportamento do teclado corresponda ao de uma máquina de mesa comum.

### **Atualizar Padrão de Configuração**

Marque esta quadricula para atualizar a Configuração selecionada no momento.

## Ajustes de Captura de Impressão

A Captura de Impressão redireciona a saída destinada à impressora local do Cliente para uma impressora ou arquivo neste Controle. Isto pode ser usado quando se roda um aplicativo no Cliente mas se quer a saída redirecionada para uma impressora perto do seu local.



### Ativar Captura de Impressão

Marque esta quadrícula para habilitar o recurso. Com ela desmarcada, a saída será impressa no Cliente.

Estas opções especificam para onde a saída impressa será redirecionada no Controle. Pode ser para uma impressora local, na rede ou um arquivo.

---

### Notas:

- Esta opção também pode ser ativada enquanto um Cliente está sendo visualizado. Clique com o botão direito em Captura de Impressão na parte de baixo da Janela de Visualização e selecione **Ativar**. Como alternativa, selecione **Opções** para configurar todos os ajustes de Impressão.
  - Além de ativar esta opção no Controle, você também precisa se assegurar de que a Captura de Impressão esteja ativada na Configuração de Clientes. Os privilégios ficam ativados por default.
-

### **Capturar para a Impressora**

Selecione este botão para redirecionar a saída do Cliente para uma impressora local ou da rede. O nome da impressora default definida no momento aparece.

### **Mudar**

Aperte este botão para mostrar uma janela contendo todas as impressoras configuradas na sua estação local.

### **Capturar para Arquivo**

Escolhendo este botão, pode-se redirecionar a saída do Cliente para um arquivo a ser impresso depois. O arquivo pode estar em caminho local ou da rede.

### **Pesquisar**

Aparece uma janela de pesquisa de arquivos quando se aperta este botão, permitindo definir um local para o arquivo da captura.

### **Usar o Driver de Impressora do Cliente**

Clientes NT tentam usar o driver correto para a impressora default do Controle (alterando a impressora default na estação do Cliente, embora nem todos os aplicativos percebam o fato). Para que isto funcione, é preciso instalar o driver de impressora adequado no Cliente e associá-lo com a LPT1, LPT2 ou LPT3.

No Windows 95 e no Windows NT, o usuário pode mudar o nome da impressora (em **Painel de Controle, Impressoras** ou **Definições, Impressoras**). Para lidar com esta situação, e pelo fato de nomes de impressoras e drivers serem diferentes no Windows 95 e no NT, pode-se especificar uma lista de nomes de impressoras e Drivers neste campo. Por exemplo:

HP DeskJet 520,DESKJETC; HP DeskJet...

Onde:

HP DeskJet 520	é um nome de impressora que o Cliente seja capaz de reconhecer
DESKJETC	é o nome do arquivo do driver para esta impressora no Cliente (opcional, .DRV presumido)
HP DeskJet	é outro nome de impressora que o Cliente seja capaz de reconhecer

Quando se habilita a Captura de Impressora, o Controle envia esta informação ao Cliente e este procura o mais parecido dentre os Drivers instalados na estação. O Cliente NT ignora o nome do arquivo de driver; O Cliente de preferência vai usá-lo, buscando o nome da impressora só em caso de duplicata.

### **Declarar o Driver Utilizado**

Ao conectar-se com um Cliente, surge um diálogo informando o driver de impressora que foi usado. Na ausência de Drivers que correspondam, você seria informado se marcou ou não esta quadrícula.

---

### **Notas:**

- A saída impressa só é capturada na porta a que estiver ligada a impressora default. Note que o Cliente pode alterar isto quando a Captura de Impressão está habilitada, conforme descrito acima.
  - O Cliente Windows NT captura a saída de impressão de programas DOS na porta a que estiver ligada a impressora default.
- 

### **Se você tiver problemas com o Cliente Windows, tente:**

- Desativar "impressão rápida direta à porta" no Cliente
  - Desfazer qualquer conexão com impressora de rede no Cliente.
  - Mudar a prioridade de impressão no Cliente para **Baixa** em **Gerenciador de Impressão, Opções, Impressão em plano de fundo**.
  - Para capturar saída impressa de programas DOS rodando o Windows 95, abra **Impressoras, Definições**, <Sua impressora>, **Propriedades, Detalhes, Definições de Portas** e preste atenção para que **Encarregar tarefas de impressão de MS-DOS** não esteja marcada.
- 

**Nota:** Se estiver editando as Configurações do Cliente, todas as mudanças feitas nesta folha de propriedades só se aplicarão enquanto você estiver conectado a ele. Se quiser torná-las o default do Controle, marque a quadrícula Atualizar Configuração.

---

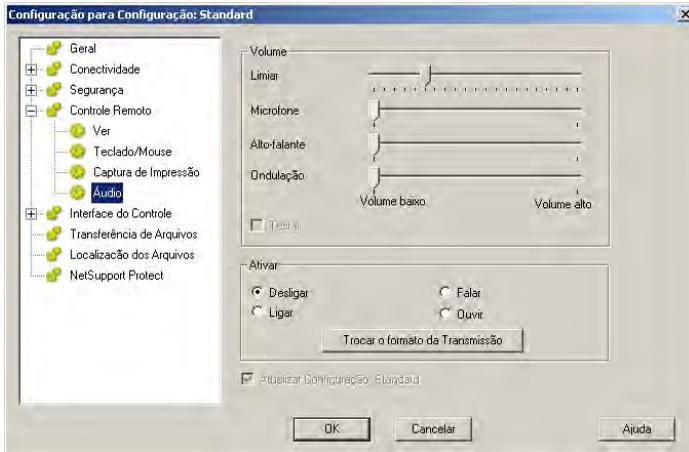
### **Atualizar Padrão de Configuração**

Marque esta quadrícula para atualizar a Configuração selecionada no momento.

## Ajustes de Áudio

Esta folha de propriedades oferece opções de configuração para usar o Suporte de Áudio.

Se estiver editando as Configurações do Cliente, todas as mudanças feitas só enquanto você estiver conectado a ele. Se quiser fazer de suas mudanças o default do Controle, marque a quadrícula Atualizar Configuração.



### Volume

Limiar – sensibilidade do microfone

Microfone – volume do microfone

Alto-falante – volume dos alto-falantes

Ondulação – volume dos Efeitos de Som do Sistema Operacional

Teste – para testar os valores de volume à medida que vão sendo ajustados.

As opções a seguir só aparecem em Configuração do Controle – Áudio

### Ativar

Desligar – liga o Áudio

Ligar – desliga o Áudio

Falar – liga o Áudio do Controle somente na função Falar.

Ouvir – liga o Áudio do Controle somente na função Ouvir.

Para alterar o Formato da Transmissão, selecione os botões Formato de Transmissão de Áudio. Use somente o nível que precisa para obter qualidade aceitável. Níveis muito altos podem afetar a qualidade da renovação da tela.

## Ajustes da Interface do Controle

Estas folhas de propriedades permitem configurar os vários componentes disponíveis para a configuração indicada.

## Ajustes da Interface

Esta folha de propriedades permite configurar os vários componentes disponíveis para a configuração indicada.



### Definições

#### **Ocultar a Lista de Clientes**

Marque esta opção para desativar a apresentação de Clientes conhecidos por questões de segurança. A divisão Clientes é removida da Vista em Árvore junto com todos os itens do menu e da barra de ferramentas que permitem manipular registros de Cliente.

#### **Ocultar Lista de Grupos**

Marque esta opção para desativar a apresentação de Grupos por questões de segurança. A divisão **Grupos** é removida da Vista em Árvore, junto com todos os itens de menu e botões da Barra de Ferramentas.

#### **Ocultar o Diretório de Discagem**

Marque este quadro para desativar todas as funções para Redes Remotas. A divisão **Redes Remotas** é removida da Vista em Árvore, junto com todos os itens de menu e botões da Barra de Ferramentas.

### **Ocultar Gateway**

Marque esta quadrícula para desativar a função de Gateway. O ramo **Gateway** é removido da Vista em Árvore.

### **Desativar Pesquisa**

Marque esta quadrícula para desativar a função de Pesquisa. A divisão **Pesquisa** é removida da Vista em Árvore, junto com o botão da Barra de Ferramentas e o respectivo item no menu.

### **Usar alto-falante interno para o bipe**

Por default, um bipe de aviso, que pode ser transmitido entre máquinas em funções como Conversar e Ver, sai do alto-falante interno do micro. Pode haver ocasiões em que seja melhor usar a placa de som da estação para gerar o bipe nos alto-falantes, caso em que esta quadrícula deve ser desmarcada.

### **Lista de Clientes só para Leitura**

Marque esta quadrícula para retirar a capacidade de alterar a Relação de Clientes Conhecidos. O item **Clientes** continua disponível na Vista em Árvore, mas não é possível modificar nem criar Clientes novos.

### **Lista de Grupos só para Leitura**

Marque esta quadrícula para retirar a capacidade de alterar a Relação de Grupos. O item **Grupos** continua disponível na Vista em Árvore, mas não é possível modificar nem criar grupos novos.

### **Diretório de Discagem só para Leitura**

Marque esta quadrícula para retirar a capacidade de alterar a Relação de Redes Remotas. O item **Redes Remotas** continua disponível na Vista em Árvore, mas não é possível modificar nem criar novos itens.

### **Gateway somente para leitura**

Marque esta quadrícula para remover a capacidade de alterar a lista de Gateways. O item **Gateway** continua disponível na Vista em Árvore, mas não é possível modificar nem criar itens novos.

### **Mensagem ao Desconectar**

Quando marcada, o usuário do Controle será lembrado de enviar uma mensagem ao Cliente quando se desconectar. Isto pode ser útil para notificar o usuário na estação do Cliente que o usuário do Controle terminou de usar a estação e comunica qual providência foi tomada.

### **Desconexão Silenciosa**

Se um Cliente inadvertidamente se desconectar do Controle durante uma sessão, surgirá um aviso na máquina do Mestre. Marque esta opção para desativar este aviso.

### **Extensão da Shell**

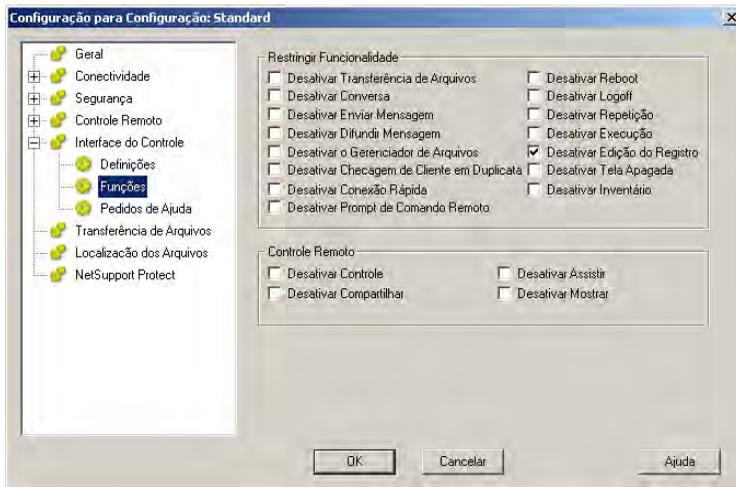
O NetSupport Manager integra-se diretamente com o Windows Explorer permitindo ativar funcionalidades essenciais diretamente a partir do sistema, sem ser preciso rodar o NetSupport primeiro.

### **Desativar Extensão da Shell**

Marque esta quadrícula para remover a funcionalidade do NetSupport da interface do Explorer.

## Funções

Esta folha de propriedades permite restringir a funcionalidade posta à disposição do Controle.



### Restringir Funcionalidade

O surgimento do recurso abaixo pode ser impedido de aparecer no perfil do Controle, quando se marca a respectiva quadrícula:

- Desativar Transferência de Arquivos
- Desativar Conversa
- Desativar Enviar Mensagem
- Desativar Difundir Mensagem
- Desativar Gerenciador de Arquivos
- Desativar Checagem de Cliente em Duplicata\*
- Desativar Conexão Rápida
- Desativar Prompt de Comando Remoto
- Desativar Reboot
- Desativar Logoff
- Desativar Repetição
- Desativar Execução
- Desativar Edição do Registro (Esta opção fica desativada por default)
- Desativar Tela Apagada
- Desativar Inventário

- \* Ao pesquisar Clientes, o NetSupport verifica se há detalhes de Cliente em duplicata, conectando apenas a primeira ocorrência de um endereço específico. Dependendo da configuração de sua infraestrutura de rede, pode haver ocasiões em que existam duplicatas de ID sendo usadas, caso em que você poderá desativar esta opção.

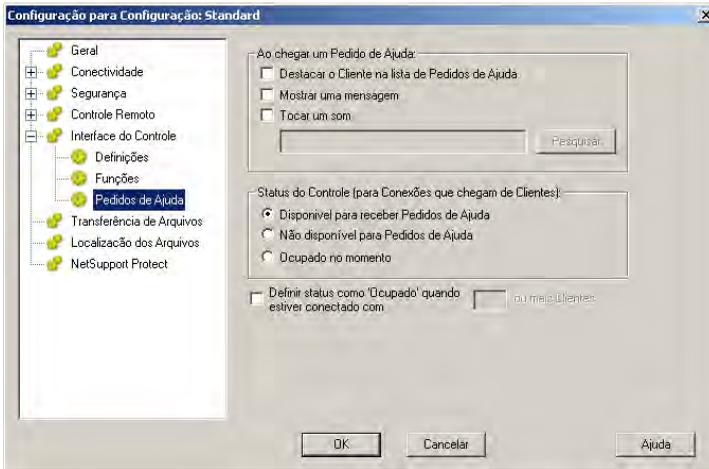
### **Controle Remoto**

Os itens a seguir desativam as diferentes funções de ver no âmbito do Controle do NetSupport Manager.

- Desativar Controle
- Desativar Compartilhar
- Desativar Assistir
- Desativar Mostrar

## Ajustes para Pedido de Ajuda

Esta folha de propriedades oferece opções de configuração para receber Pedidos de Ajuda de Clientes.



### **Ao chegar um Pedido de Ajuda:**

#### **Destacar o Cliente na lista de Pedidos de Ajuda**

Marque esta quadrícula para destacar o ícone do Cliente na Vista Itemizada quando um Pedido de Ajuda é enviado.

#### **Mostrar uma Mensagem**

Marque esta quadrícula para que mensagens com Pedidos de Ajuda sejam mostradas na tela do Controle.

#### **Tocar um Som**

Marque esta quadrícula para que um som seja tocado quando o Cliente envia um Pedido de Ajuda. Use a função Pesquisar para especificar qual o som.

### **Status do Controle (para Conexões que chegam de Clientes)**

#### **Disponível para receber Pedidos de Ajuda**

Marque esta quadrícula para ficar pronto para receber todas as mensagens de Ajuda que chegarem.

#### **Não-Disponível para Pedidos de Ajuda**

Marque esta quadrícula para não receber nenhuma mensagem de Ajuda.

**Ocupado no momento**

Marque esta quadricula para ficar pronto para receber todas as mensagens de Ajuda, mas não quando conectado a xxx Clientes. Não deixe de especificar o número de Clientes conectados a partir do qual você se considere ocupado.

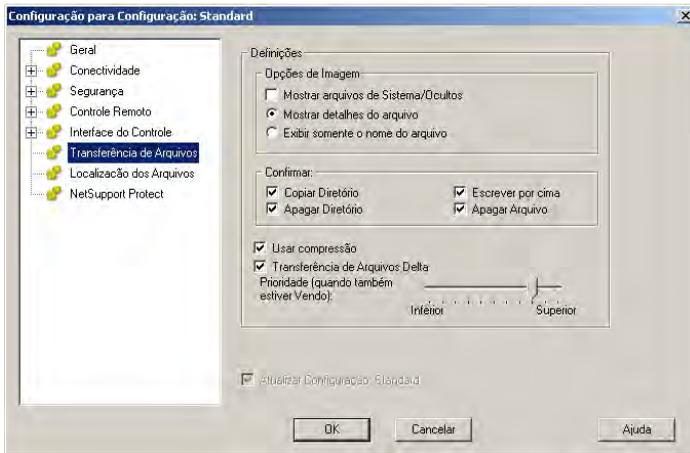
**Passa o Estado como 'Ocupado' quando estiver conectado a xxx ou mais Clientes**

Não deixe de especificar o número de Clientes conectados a partir do qual você se considere ocupado.

## Ajustes de Transferência de Arquivos

Esta folha de propriedades oferece opções de configuração para transferir arquivos. Pode-se alterar com elas a maneira de apresentar as informações, definindo características de segurança como pedir confirmação antes de realizar alguma operação prejudicial.

Se estiver editando as configurações do Cliente, todas as mudanças feitas só valerão enquanto você estiver conectado a ele. Se quiser fazer alterações no default do Controle, marque a quadrícula Atualizar Configuração.



### Opções de Imagem

#### Mostrar arquivos de Sistema/Ocultos

Marque esta quadrícula para mostrar todos os arquivos com atributos de Sistema e Oculto. Por default, esta opção não fica marcada.

#### Mostrar detalhes dos arquivos

Selecione esta opção para mostrar várias colunas com informações de cada arquivo na lista. Elas apresentam o tamanho do arquivo, data de modificação, atributos e nome abreviado. Pode-se variar entre este estado e o mostra só nomes, usando os botões de estilo de lista na Interface de Usuário da Transferência de Arquivos.

### **Exibir somente o nomes do arquivo**

Selecione esta opção para mostrar só os nomes dos arquivos na lista. Ela permite mostrar mais arquivos ao mesmo tempo do que a opção anterior. Pode-se variar entre um e outro, usando os botões de estilo de lista na Interface de Usuário da Transferência de Arquivos.

### **Confirmar**

Para executar operações arriscadas, como apagar um diretório ou arquivo, pode-se fazer com que o Controle apresente um quadro de diálogo para Confirmação. Isto ajuda a evitar a perda de dados por acidente. Quando você já estiver familiarizado com a Interface de Usuário, pode desligar esta opção a qualquer momento. Por default, todas as confirmações ficam ativas.

### **Copiar diretório**

Faz com que o usuário confirme antes de copiar a estrutura de um diretório.

### **Apagar diretório**

Faz com que o usuário confirme antes de apagar a estrutura de um diretório.

### **Escrever por cima de arquivo**

Quando marcada, exibe um diálogo de confirmação antes de gravar por cima de um arquivo existente. Porém, mesmo desmarcada ainda surgirá uma mensagem de confirmação se houver arquivos de sistema/ocultos a ponto de sofrer esta gravação por cima.

### **Apagar arquivo**

Apresenta um diálogo de confirmação antes de apagar um ou mais arquivos.

### **Usar Compressão**

Marque esta quadrícula para habilitar o uso de compressão. Ao comunicar-se com um Cliente, seja em sessões de Transferir Arquivos, Ver ou Conversar, os dados enviados e recebidos estarão comprimidos. Isto também constitui um meio de segurança, já que os dados também estarão criptografados.

### **Transferência de Arquivos Delta**

A Transferência de Arquivos Delta melhora o desempenho ao dispensar a transferência de informações que não se modificaram. Se o arquivo a ser transferido já existir no diretório de destino, somente as partes dele que foram alteradas serão atualizadas.

A Transferência de Arquivos Delta é ativada por default.

### **Prioridade (quando também Vendo)**

Quando se está transferindo arquivos e vendo a tela de um Cliente ao mesmo tempo, uma operação afeta o rendimento da outra. É possível reduzir a prioridade da transferência para agilizar a vista e vice-versa. Deslize o controle para a esquerda a fim de aumentar a prioridade da transferência ou para a direita, para valorizar a observação do Cliente. Se não houver Cliente sendo visto, esta opção é ignorada.

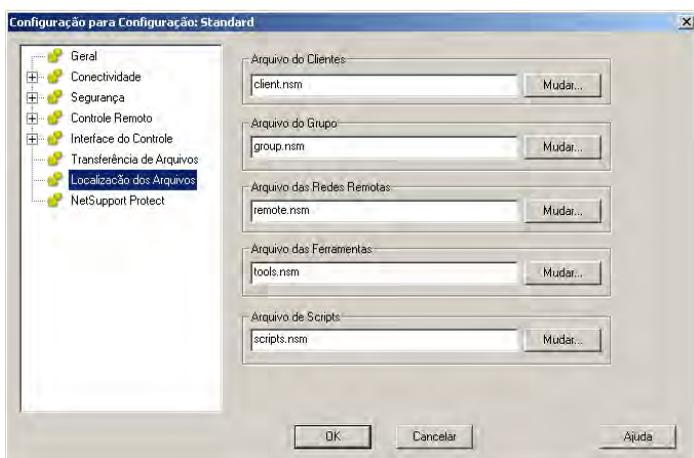
### **Atualizar Padrão de Configuração**

Marque esta quadrícula para atualizar a Configuração selecionada no momento.

## Ajustes para Localização de Arquivos

Esta folha de propriedades oferece opções de configuração para Cliente, Grupo, Redes Remotas e o Local do Arquivo de Ferramentas. Esta facilidade permite que um usuário de Controle tenha arquivos de Controle personalizados, podendo acessá-los a partir de qualquer estação de Controle.

Se estiver editando as Configurações do Cliente, todas as mudanças feitas só enquanto você estiver conectado a ele. Se quiser fazer de suas mudanças o default do Controle, marque a quadrícula Atualizar Configuração.



### Arquivo de Cliente

Use Pesquisar para especificar um local alternativo para os detalhes de todos os Clientes do Controle. Para tornar os arquivos Só para Leitura, marque a quadrícula Lista de Clientes Só para Leitura na Guia da Interface de Usuário da Configuração do Controle.

### Arquivo de Grupo

Use Pesquisar para especificar um local alternativo para os detalhes de todos os Grupos do Controle. Para tornar os arquivos Só para Leitura, marque a quadrícula Lista de Grupos Só para Leitura na Guia da Interface de Usuário da Configuração do Controle.

### **Arquivo de Redes Remotas**

Use Pesquisar para especificar um local alternativo para os detalhes de todas as Redes Remotas com perfil no Controle. Para tornar os arquivos Só para Leitura, marque a quadricula Diretório de Discagem Só para Leitura na Guia da Interface de Usuário da Configuração do Controle.

### **Arquivo Ferramentas**

Use Pesquisar para especificar um local alternativo para os detalhes de todos os detalhes de Ferramentas com perfil no Controle. Não há como tornar estes arquivos Somente Para Leitura.

### **Arquivo Scripts**

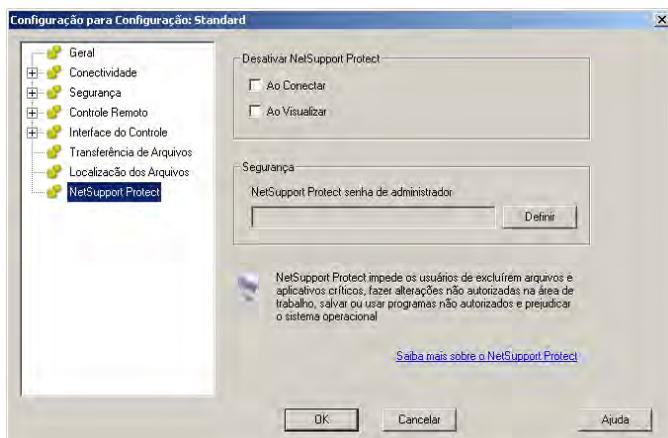
Use Pesquisar para especificar um local alternativo para os detalhes de todos os Scripts com perfil no Controle.

## NetSupport Protect

O produto da NetSupport de segurança da área de trabalho, NetSupport Protect, complementa a faixa de funcionalidades do NetSupport Manger ao proteger os sistemas operacionais Windows® e sua área de trabalho de alterações indesejáveis ou maliciosas.

Se o NetSupport Protect estiver instalado na máquina do Cliente, você pode ter de desativar sua proteção a fim de conduzir sua sessão de controle remoto.

Para desativar o NetSupport Protect, escolha {Ver}{Configuração – NetSupport Protect} no menu cortina da Janela do Controle.



### Desativar NetSupport Protect

Decida se vai desativar a proteção quando você se conectar pela primeira vez com as máquinas dos Cliente ou quando abrir uma sessão de visualização.

### Segurança

Uma configuração do NetSupport Protect deve ser protegida com uma senha de Administrador. Você terá de digitar a respectiva senha aqui para confirmar que está autorizado a desligar a proteção da área de trabalho.

Para saber mais sobre o NetSupport Protect e baixar uma cópia gratuita de experiência, visite [www.netsupportprotect.com](http://www.netsupportprotect.com).

# Administrando e Organizando Clientes

**Neste capítulo ...**

Você definirá a melhor maneira de gerenciar seu banco de dados de estações de Cliente. Agrupe Clientes por departamento ou localização geográfica e defina propriedades exclusivas para cada cliente.

## Adicionando um Novo Cliente

O NetSupport Manager mantém um banco de dados com todos os Clientes Conhecidos. Eles ficam guardados na Pasta Clientes na Vista em Árvore e oferecem um jeito rápido de se conectar com eles sem ter de realizar uma Pesquisa.

Também é possível observar outras informações sobre o Cliente, tais como nomes, números de contato etc.

### Para povoar o banco de dados de Clientes Conhecidos

1. Use a função Pesquisar para localizar Clientes disponíveis e conectar-se a eles. Todas as informações necessárias sobre aquele Cliente ficarão guardadas na pasta Todos os Computadores.

Ou,

Escolha {Cliente}{Novo} no menu cortina do Controle e digite você mesmo os detalhes.

2. As seguintes informações serão solicitadas:
  - Nome do Cliente
  - Transporte de Rede sob o qual ele está rodando
  - Endereço do Cliente na Rede

Neste ponto, você pode optar por digitar outras informações que serão guardadas junto com estes detalhes, tais como:

- Nome alternativo a ser mostrado no Controle para aquele Cliente
- Texto descritivo do Cliente
- Um Nome para Contato
- Um Número de Telefone para Contato

O Cliente recém-criado agora aparecerá na Pasta Todos os Computadores e será mostrado na Vista Itemizada de Clientes.

## Apagando um Cliente

Apaga um Cliente já gravado da Pasta Todos os Computadores da Vista em Árvore do Controle.

### Para apagar um Cliente do banco de dados

1. Abra a Pasta Todos os Computadores na Vista em Árvore e selecione o Cliente desejado.
2. Clique com o botão direito no Cliente e Escolha {Apagar}.  
Ou,  
Escolha {Cliente}{Apagar} no menu cortina da Janela Controle.
3. O diálogo 'Apagar um Cliente' aparece e pede confirmação.

## Trocar o nome de um Cliente

Em lugar de mostrar o nome físico do Cliente, o NetSupport permite que você estabeleça outro para ser mostrado no Controle.

Por exemplo, você pode ter alocado para uma estação com Cliente o nome Vendas 2. Ela pode ser transferida para funcionar na contabilidade, onde você vai querer chamá-la de Contabilidade 3.

### Para trocar o nome de um Cliente

1. Abra a Pasta Todos os Computadores na Vista em Árvore e selecione o Cliente desejado.
2. Escolha {Cliente}{Renomear} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique com o botão direito no Cliente e Escolha {Renomear}.  
Ou,  
Clique com o botão direito no Cliente e escolha {Propriedades}{Detalhes}.

---

**Nota:** Isto muda apenas o nome guardado no Controle. Não afeta o nome físico do Cliente, que será mostrado em outro Controle ou se você fizer uma Pesquisa.

---

### Detalhes Sobre

Detalhes sobre a pessoa responsável na estação do Cliente e descrições são mostrados aqui. Todos estes campos são opcionais.

### **Nome de Tela**

Use o Nome de Tela para facilitar a memorização do Cliente a ser mostrado no Controle. Por default, o Cliente recebe seu próprio nome físico.

### **Descrição**

Digite uma descrição para o Cliente ou algumas anotações que possam ajudá-lo no futuro.

### **Contato**

É o nome da pessoa responsável pela manutenção da estação do Cliente. Assume particular importância em WANs, onde pode haver mais de uma pessoa encarregada de todos os Clientes.

### **Número de Telefone**

É o telefone de contato da pessoa responsável pela estação do Cliente, indicada acima.

## Definindo Propriedades do Cliente

Pode-se acrescentar outras informações sobre uma estação de Cliente e seu Usuário preenchendo a Folha de Propriedades do Cliente. As informações tornam-se observáveis na Vista Detalhada. Para escolher quais campos são apresentados, usa-se a função {Ver}{Colunas} no menu cortina da Janela Controle.

### Para definir as propriedades do Cliente

1. Abra a Pasta Todos os Computadores na Vista em Árvore e selecione o Cliente desejado.
2. Escolha {Cliente}{Propriedades} no menu cortina da Janela Controle.  
Ou,  
Clique com o botão direito no Cliente e Escolha {Propriedades}.
3. A folha de propriedades do Cliente surge na tela.

A folha de propriedade do Cliente tem três opções. As Informações do Sistema só aparecem quando a pessoa se conecta ao Cliente.

#### Geral:

- Nome Físico do Cliente
- Seu Endereço na Rede
- O transporte que está usando
- Se deseja incluir o Cliente em Mostras/Rondas

#### Detalhes:

- O nome que você quer ver no Controle para este Cliente.
- A Descrição que você quer associar ao Cliente
- Nome do Contato
- Número do Telefone
- O Endereço Mac/Ethernet.

#### Informações do Sistema:

- Que versão do NetSupport Manager o Cliente está rodando.
- Em qual Sistema Operacional.
- Inventário de Hardware e Software Instalado na estação do Cliente.

## Criando um Grupo

O NetSupport permite organizar Clientes em Grupos para acesso e gerenciamento mais fáceis. Pode-se, por exemplo, agrupar todos os Clientes do departamento de Contabilidade num único grupo com este nome. Também é possível criar Subgrupos vinculados a um grupo. Isto pode ser útil se o departamento de Contas tiver diferentes escritórios, pode-se criar um subgrupo para o Escritório de Londres e outro para o de Cambridge.

### Para criar um grupo

1. Confirme se todos os Clientes necessários já foram conectados, o que vai colocar seus nomes na pasta Clientes Conhecidos e deixá-los disponíveis para agrupamento.
2. Na barra de menus da Janela Controle, escolha {Grupo}{Novo}.  
Ou,  
Clique duas vezes no ícone "Criar um Grupo" da Pasta Grupos.
3. Isto faz surgir o Tutor de Criar Grupo Novo, que vai guiá-lo através do processo de adicionar ou remover Clientes do seu novo Grupo.

### Para Criar um Subgrupo

1. Confirme se todos os Clientes necessários já foram conectados, o que vai colocar seus nomes na pasta Clientes Conhecidos e deixá-los disponíveis para agrupamento.
2. Selecione o Grupo ao qual deseja vincular o subgrupo.
3. Na barra de menus da Janela Controle, escolha {Grupo}{Novo}.  
Ou,  
Clique duas vezes no ícone "Criar um Grupo" da Pasta Grupos.
4. Isto faz surgir o Tutor de Criar Grupo Novo, que vai guiá-lo através do processo de adicionar ou remover Clientes do seu novo Grupo.

---

**Nota:** Clientes especificados em um subgrupo também aparecerão no Grupo acima dele.

---

## Adicionando/Removendo Clientes de um Grupo

O NetSupport permite 'Agrupar' Clientes selecionados para facilitar o gerenciamento.

Pode-se, por exemplo, ter uma série de estações associadas juntas com o departamento de Vendas. Colocando cada um dos clientes em um grupo pré-definido, pode-se realizar operações que afetem todos os membros daquele grupo numa única ação.

### Para Adicionar Clientes a um Grupo

1. Selecione o Cliente na Vista Itemizada.
2. Escolha {Cliente}{Adicionar ao Grupo} no menu cortina Cliente.
3. Confirme se o Grupo é aquele mesmo e clique Adicionar.  
Ou,
  1. Abra a Pasta Todos os Computadores, destaque o Grupo ao qual pretender adicionar o Cliente e clique com o botão direito.
  2. Escolha {Propriedades – Guia Membros}.
  3. Selecione o Cliente a adicionar ao Grupo.  
Ou,
    1. Selecione o Cliente na Vista Itemizada.
    2. Clique com o botão direito e selecione Adicionar a Grupo.
    3. Confirme se o Grupo é aquele mesmo e clique Adicionar.  
Ou,
      1. Selecione o Cliente na Vista Itemizada.
      2. Clique como botão esquerdo e arraste&solte o Cliente sobre o respectivo Grupo.

### Para Remover Clientes de um Grupo

1. Abra a Pasta Todos os Computadores, destaque o Grupo do qual pretender remover o Cliente e clique com o botão direito.  
Ou,  
Escolha {Grupo}{Propriedades – Guia Membros}.
2. Selecione o(s) Cliente(s) que deseja remover e clique em Remover.
3. Quando concluir a organização dos membros do Grupo, clique em OK.

---

**Nota:** Para passar um Cliente para outro Grupo, clique com o botão direito no ícone do Cliente e arraste & solte para o novo grupo. Isto removerá o Cliente de todos os níveis do grupo anterior.

---

## Configuração das Propriedades do Grupo

Esta opção permite conferir e alterar as propriedades do Grupo escolhido.

### Para ajustar as Propriedades de um Grupo

1. Selecione o Grupo desejado na Vista em Árvore.
2. Clique com o botão direito no Grupo e escolha Propriedades.  
Or,  
Escolha {Grupo}{Propriedades} no menu cortina da Janela Controle.
3. The Group Property sheet will be displayed.

**A folha de propriedades do Grupo surge na tela. Ela tem duas guias:**

#### **Geral**

O nome do Grupo

Uma Descrição do Grupo

#### **Membros**

Relaciona os Clientes no Grupo.

# Comunicações Remotas

**Neste capítulo ...**

Aprenda como usar as opções de comunicação do NetSupport Manager, que lhe ajudarão a alcançar os Clientes mais remotos.

## Sinopse de Comunicações Remotas

O NetSupport Manager suporta comunicações através de modems, da Internet, ISDN ou ligações seriais diretas em todos os protocolos e sistemas operacionais. É possível utilizar os próprios programas de Comunicações Remotas do NetSupport ou produtos de terceiros, como o Remote Access Server da Microsoft.

Nunca foi tão fácil acessar estações remotas.

Se estiver usando os próprios programas de Comunicação Remota do NetSupport para discar para um Cliente ou rede, você terá de instalar o NetSupport Bridge na estação de destino ou numa estação daquela rede e a opção Remota na estação que vier a ser usada como Controle para discar para fora.

Os módulos Ponte e Remota oferecem uma interface que permite ao Controle conectar-se com Clientes remotos como se estivessem na mesma LAN. Contudo, nem o Controle nem o Cliente precisam estar fisicamente vinculados a uma LAN.

## Otimizando as Conexões Remotas

O desempenho fica naturalmente afetado quando a comunicação com um Cliente ocorre através de acesso discado. Para obter o máximo de suas conexões remotas, siga estas instruções.

- Use os modems mais velozes que conseguir. A diferença entre um modem de 14,4K e outro de 33,6K fica muito evidente quando se faz o controle remoto de um Cliente.
- Ajuste a Demora do Mouse para o nível mais alto possível.
- Verifique se os modems estão configurados direito, use suas rotinas de diagnóstico e registro cronológico para checar a densidade da transmissão.
- Use um cache grande no Cliente e no Controle. Com um cache mais volumoso, o Controle torna-se capaz de armazenar localmente mais áreas da tela, sem precisar pedir ao Cliente que as envie novamente.
- Verifique se a compressão do NetSupport está ligada e a dos modems desativada no Ajuste da TAPI do Windows.

- Limite a profundidade de cor a 16 cores. Isto quer dizer que todas as imagens enviadas do Cliente para o Controle terão apenas 16 cores. Um bitmapa de alto cromatismo pode ter 2 a 3 vezes o tamanho de outro com 16 cores. Isto melhora o desempenho com o único efeito colateral de produzir imagens menos ricas.
- Rode o Cliente em resolução relativamente baixa. Quando menor a resolução, menos informações o Cliente terá de enviar. Se você puder trabalhar a 640x480 ou 800x600, ajuste o Cliente para isto. O Controle não precisa estar na mesma resolução do Cliente.

## Preparando Comunicações Remotas

A seqüência de eventos para estabelecer um enlace de comunicações remotas é:

### No Lado Remoto

1. Ligue o modem.
2. Carregue a Ponte do Cliente clicando com o botão direito no ícone do Cliente na bandeja do sistema e selecionando Carregar Ponte. O ícone do Cliente fica vermelho, indicando que a Ponte foi carregada. Este processo pode ser automatizado de modo que a Ponte carregue por si só sempre que o NetSupport for iniciado.

### No Controle

1. Ligue o modem.
2. Inicie o programa Controle do NetSupport e escolha {Rede}{Remota}{Discar - Nova}.
3. Surgirá o diálogo Adicionar uma Rede Remota. Este Diálogo vai conduzi-lo através do processo de criar um perfil de Rede remota.

#### **Você terá de digitar as seguintes informações:**

- Nome pelo qual a conexão será identificada.
- Número de Telefone para a Ponte NetSupport discar.
- Transporte, IPX, , NetBIOS ou TCP/IP a ser usado.

Quando se estabelecer uma ligação serial ou discada, o funcionamento será igual ao de uma LAN.

Se você estiver usando RAS ou outro produto de terceiros para acesso remoto, basta fazer a conexão discada antes de iniciar o Controle e usar este último como se estivesse numa LAN.

---

**Nota:** Para a conexão dar certo, é preciso ter certeza de que a correspondente Ponte NetSupport tenha sido preparada na estação Independente ou da Rede Remota.

---

## NetSupport Bridge

Quando carregado numa estação em rede, o NetSupport Bridge dá acesso a todos os outros Clientes na mesma LAN, sejam quais forem os seus sistemas operacionais.

Da mesma forma, todos os Controles NetSupport, seja qual for o sistema operacional, podem disar para o NetSupport Bridge.

### **Método com a Ponte NetSupport:**

O NetSupport Bridge é carregado com um Cliente padrão e dá acesso a todas as estações da rede. Use o Configurador do NetSupport para configurar a ponte.

1. Avviare il Configuratore del Cliente NetSupport sulla stazione di lavoro remota che verrà utilizzata come Ponte.
2. Seleziona {Conectividade – Ponte Discada}.
3. Siga as instruções de Configurando uma Ponte NetSupport.

### **Effetto**

Un Controllo può connettersi a ed assumere il controllo di qualsiasi Cliente su quella rete remota, che sta funzionando con il medesimo protocollo del Ponte. È possibile che il Ponte funzioni con un protocollo ed il Cliente con un altro, ma in questo caso il Controllo non potrà accedere al Cliente come Ponte.

### **Usare quest'opzione se**

Desiderare fornire un accesso di connessione a questa stazione di lavoro oppure ad un Cliente NetSupport sulla stessa Rete.

---

**Nota:** Para configurar a Ponte do Controle seleccione {Rede}{Configurar}{Conectividade – Discagem Remota} no menu cortina da Janela Controle ou clique em Configurações na Barra de Ferramentas.

---

## Configurando um Modem

### No Controle

1. Selecione {Ferramentas}{Configurações}{Ajustes} no menu cortina da Janela Controle se estiver atualizando um perfil de Controle específico.  
ou,  
Clique em Configurações na Barra de Ferramentas da Janela Controle se estiver atualizando um perfil de Controle padrão.
2. Selecione Conectividade – Discagem Remota.
3. Selecione um Modem.

### No Cliente

1. Inicie o Configurador de Cliente NetSupport, Básico ou Avançado.
2. Selecione Conectividade – Ponte Discada.
3. Marque a quadrícula Ponte e preencha o formulário.

### Para ajustar as configurações do modem

Escolha {Iniciar}{Configurações}{Painel de Controle}{Modems}.

---

### Notas

- O número do adaptador usado para discar para uma Ponte NetSupport é configurado de modo um pouco diferente daquele usado para se conectar com um Cliente. O número que você define é aquele configurado na estação da Ponte. É por isto que o tutor para Rede Remota e o diálogo Propriedades exibem todos os adaptadores e não somente aqueles definidos no Controle.
  - Use o Configurador na estação da Ponte para determinar o número de adaptador a ser usado e depois configure o mesmo número no Controle para o objeto de Rede Remota.
  - Se você tentar discar para uma Ponte NetSupport em NetBIOS e o número do adaptador estiver incorreto, a conexão não terá sucesso, fazendo surgir uma mensagem de erro.
-

## Usando o NetSupport Através de um Cabo Null Modem (Serial)

Se você não tiver adaptadores de rede ou modems, poderá usar um cabo null-modem (serial) através da rede discada para conectar um Controle e um Cliente do NetSupport.

### **Instalando / configurando um dispositivo com cabo serial**

Para estabelecer a conexão entre as duas máquinas será preciso instalar e configurar um dispositivo com cabo serial. A próxima seção descreve as etapas necessárias para isto em cada sistema operacional.

#### **Windows ME, 9x e Windows NT 4.0**

O dispositivo de cabo serial é instalado no utilitário Modem do Painel de Controle e aparece em [Tipos de Modem Padrão] como "Cabo Serial entre 2 PCs para Acesso Discado à Rede". Você mesmo terá de adicionar este dispositivo, pois ele não é detectado automaticamente.

O dispositivo de cabo serial é configurado no utilitário Sistema do Painel de Controle. Clique na guia Gerenciador de Dispositivos, clique duas vezes em Modems e duas vezes de novo em Cabo Serial em ComX (onde 'x' é a porta COM onde o seu cabo estiver conectado). Verifique se a velocidade estabelecida aqui corresponde à velocidade da máquina que será ligada na outra ponta da conexão serial.

#### **Windows 2000**

O dispositivo de cabo serial é instalado na guia Modems do utilitário Opções de Telefonia e Modem no Painel de Controle, aparecendo em [Tipos de Modem Padrão] como "Cabo de comunicação entre dois computadores". Você mesmo terá de adicionar este dispositivo, pois ele não é detectado automaticamente.

O dispositivo de cabo serial é configurado no utilitário Sistema do Painel de Controle. Clique na guia Gerenciador de Dispositivos, clique duas vezes em Modems e duas vezes de novo em Cabo Serial em ComX (onde 'x' é a porta COM onde o seu cabo estiver conectado). Verifique se a velocidade estabelecida aqui corresponde à velocidade da máquina que será ligada na outra ponta da conexão serial.

Para outras informações sobre cabos null-modem (seriais), tais como a correta configuração de pinagem para trabalhar com os arranjos acima, queira ver o seguinte artigo na Microsoft Knowledge Base: *Q142324 Cables That Are Compatible With Direct Cable Connection*

#### **Windows XP**

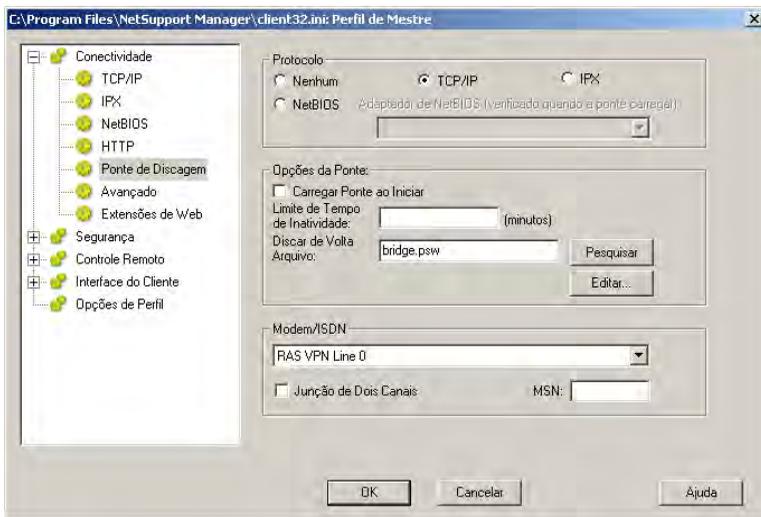
Queira ver o seguinte artigo na Microsoft Knowledge Base: *Q305621 How To Set up a Direct Cable Connection Between Two Windows XP-Based Computers.*

## Configurando o Cliente NetSupport para ficar na escuta de conexões através do cabo serial

A Ponte do Cliente proporciona a interface entre o Cliente NetSupport e a conexão por cabo serial, permitindo a conexão do Controle através dele.

### Para configurar a Ponte, faça o seguinte no Cliente:

1. Inicie o Configurador do NetSupport: {Iniciar}{Programas}{NetSupport}{Configurador do NetSupport}
2. Selecione o Configurador Básico ou Avançado, seguido por Conectividade – Ponte de Discagem.



3. Escolha o protocolo de Transporte em que vai rodar o NetSupport.
4. Escolha se vai Carregar a Ponte ao Iniciar.
5. Na seção Modem, selecione o dispositivo de cabo serial instalado acima.

## **Configurando o Controle para se conectar a um Cliente através de cabo serial**

É preciso primeiro configurar o Controle para usar a conexão do cabo serial:

1. Inicie o Controle do NetSupport: {Iniciar}{Programas}{NetSupport}{Controle do NetSupport}
2. Escolha {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle.
3. Selecione Conectividade – Discagem Remota.
4. Na seção Modem, selecione o dispositivo de cabo serial instalado acima.
5. Clique em OK e depois Fechar, para sair do diálogo de configuração.

Agora é preciso configurar a Rede Remota que vai Discar para o Cliente, na outra ponta do cabo serial.

1. Selecione {Rede}{Remota}{Nova} no menu cortina da Janela Controle.
2. Surgirá o diálogo Adicionar uma Rede Remota.
3. Digite um nome para a conexão e uma descrição, se quiser, e clique em Próximo.
4. Digite 0 como o Número de Telefone da Ponte a discar.
5. Na seção Conectividade, selecione o transporte da Rede a ser usado (tem de ser o mesmo configurado na Ponte do Cliente).
6. Quando se estabelecer uma ligação discada ou serial, o funcionamento será igual ao de uma LAN.

## Usando o NetSupport através da Internet

O NetSupport Manager trabalha através da Internet praticamente da mesma forma que por Rede Discada. Isto pode ser aplicado a estações com conexão estática através de uma LAN ou a uma conta em ISP com acesso discado.

Se sua estação for capaz de “ver” outra rodando o NetSupport, você poderá conectar-se com ela, quer ela esteja na Internet, utilize comunicação remota, um Link Discado de RAS ou a sua LAN/WAN.

**Nota:** Embora se possa usar o procedimento a seguir, o NetSupport também oferece um conveniente recurso de Internet Gateway que proporciona controle remoto pela Web sem ser preciso modificar as configurações de Firewall existentes.

### Para conectar-se através da Internet

1. Conecte tanto o Controle como o Cliente na Internet.
2. Escolha {Cliente}{Conexão Rápida} no menu cortina da Janela Controle.
3. No diálogo Conexão Rápida, escolha conectar-se através de um endereço de TCP/IP e digite o endereço IP do Cliente com quem quer se conectar. Você pode controlar o Cliente normalmente.



### Encontrando um Endereço IP

A maneira mais fácil de encontrar o endereço IP do Cliente é utilizar o utilitário de linha de comando chamado ipconfig.

### DHCP

Estações que se conectarem a um ISP através de modem normalmente terão endereços IP diferentes cada vez que se conectarem. Assim, você terá de identificá-los toda vez que quiser se conectar. Para isto, use o utilitário DOS ipconfig. Para isto, use o utilitário de linha de comando ipconfig.

# Controle ActiveX

**Neste capítulo ...**

Aprenda como alcançar Clientes remotos através de um Navegador de Internet, usando as opções de ActiveX do NetSupport.

## Controle ActiveX

É possível fazer o controle remoto de um Cliente NetSupport usando um Navegador de Internet. O que permite isto é um Controle ActiveX. Tudo de que se precisa é um Servidor de Internet e uma página HTML com o Controle ActiveX incorporado.

O programa de Controle ActiveX é instalado por default como o arquivo CABinet: PCIAX.CAB. O NetSupport também oferece páginas HTML apropriadas, Control.htm e View.htm, que se encontram em \\arquivos de programas\netsupport manager\web e utilizam as funções ActiveX disponíveis.

---

**Nota:** View.htm requer a ativação de Web Extensions no Configurator dos Clientes selecionados. Control.htm proporciona mais flexibilidade, por não depender da ativação de Web Extensions em cada Cliente.

---

1. Execute o Internet Explorer e digite o endereço IP do Cliente, seguido de Control.htm ou View.htm. Um exemplo: 'HTTP://10.0.0.1/CONTROL.HTM'.

Ou

Abra Control.htm diretamente a partir da pasta do programa e digite nela o Endereço IP.

---

**Nota:** O Controle ActiveX do NetSupport Manager não funciona com o Netscape.

---

### Como Acessar o Cliente como um Servidor de Internet

O Servidor de Internet do Cliente é acessado a partir de um Navegador digitando-se o seu endereço IP e número de porta no campo de endereços e especificando a página HTML a ser baixada. O Navegador vai tentar se conectar com o Servidor neste endereço.

Quando o Controle se conectar, vai fazê-lo com a seção de Servidor de Internet do Cliente, passando a pedir o documento HTML a ser baixado. O Cliente vai procurar este arquivo em seu Diretório de Servidor Internet.

Se o HTML for encontrado, o Cliente passará a enviá-lo ao navegador. Durante o processo, ele vai procurar as variáveis do HTML, substituindo-as no ato. Quando o navegador acabar de receber a página inteira, vai processá-la localmente para determinar o que fazer.

Quando o Controle encontra um rótulo <OBJECT>...</OBJECT>, ele pesquisa seu registro para ver se existe um Controle ActiveX registrado com esta GUID. Se houver, ela será carregada e criada na página de Internet. Se não houver, ele pesquisa no rótulo do objeto para ver se há uma base de código que forneça ao navegador um endereço HTTP de onde ele possa baixar o necessário Controle. Outra informação fornecida é o número da versão. Mesmo que o Controle esteja instalado no local, ele vai comparar o número da versão com o que está na página da Internet para determinar se sua versão é a correta. Se não for, ele tentará baixar e instalar a versão nova.

## Extensões da Web

É possível configurar um Cliente como Servidor de Internet, capaz de fornecer páginas simples como HTML. Ver Configurador Avançado de Cliente - Extensões da Web

Além disso, o Cliente interpreta determinadas variáveis quando processa o HTML.

### São elas:

\$CLIENTNAME\$	é substituída pelo nome do Cliente
\$CLIENTADDR\$	é substituída pelo endereço do Cliente
\$IPADDRESS\$	é substituída pelo endereço TCP/IP da estação do Cliente
\$HSCREENRES\$	é substituída pela resolução Horizontal da tela
\$VSCREENRES\$	é substituída pela resolução Vertical da tela

Estas variáveis podem surgir em qualquer lugar do HTML encaminhado pelo Servidor de Internet do Cliente.

## PCIAX.CAB - Arquivo Gabinete

### O arquivo Gabinete contém três arquivos:

pciax.inf	Instala e desinstala os arquivos necessários.
pciax.dll	O Controle ActiveX.
tcct132.dll	DLL do Transporte TCP/IP do NetSupport Manager.

Quando este arquivo é baixado, o navegador o inspeciona para ver se está seguro. Para isto, ele verifica se o arquivo tem um certificado digital. Isto não garante que o Controle esteja seguro, mas sim que ele não foi modificado (por algum vírus ou código malicioso). Este arquivo é criado pela NetSupport LTD e assinado com certificado e chave privativa.

O certificado simplesmente garante que o arquivo binário não mudou nem foi alterado desde que a NetSupport LTD o assinou.

Se o usuário confiar na NetSupport LTD e prosseguir com a baixa, os arquivos serão extraídos e o de instalação, pciax.inf, será executado. Ele copia os arquivos para a pasta PCIAX, dentro do diretório SYSTEM. A seguir, ele inscreve o Controle no registro, tornando-o disponível.

Depois, o navegador tenta carregar o Controle recém-baixado e criar uma cópia dele para colocar na página da Internet.

A subrotina window\_onLoad é então executada no início do HTML e a tela do Cliente aparece.

## Controle ActiveX - exemplos HTML

A seguir, um trecho típico de HTML que usa todas as variáveis disponíveis nas Extensões de Web do Cliente.

```
<html>
<head><script LANGUAGE="VBScript">
Sub window_onLoad()
call CTLAX.Init("")
CTLAX.Client = "$CLIENTADDR$"
call CTLAX.Connect()
CTLAX.ScaleToFit = 0
call CTLAX.View(2)
end sub

Sub CTLAX_Disconnect()
alert "Client " & CTLAX.Client & " has disconnected!"
end sub

</script>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<title>NetSupport Active Control - Viewing $CLIENTNAME$</title>
</head>
<body>
<p>Viewing Client $CLIENTNAME$ - $CLIENTADDR$</p>
```

```
<p>
<object ID="CTLAX" WIDTH="$HSCREENRES$" HEIGHT="$VSCREENRES$"
CLASSID="clsid:04F26A51-3DA8-11D2-B8FC-00104B4F4F6A"
standby="Please Wait.. Loading PCIAX Control"
codebase="http://$IPADDRESS$/pciax.cab#version=1,0,0,2">
</object>
</p>
</body>
</html>
```

A primeira parte do HTML que manipula o Controle fica no início.

```
<script LANGUAGE="VBScript">
Sub window_onLoad()
call CTLAX.Init("")
CTLAX.Client = "$CLIENTADDR$"
call CTLAX.Connect()
CTLAX.ScaleToFit = 0
call CTLAX.View(2)
end sub

Sub CTLAX_Disconnect()
alert "Client " & CTLAX.Client & " has disconnected!"
end sub

</script>
```

Isto é uma parte de VBScript que configura e se comunica com o Controle. Sub window\_onLoad é um evento padrão invocado quando a Página de Internet carrega.

Os seguintes comandos são executados durante esta função, CTLAX sendo o identificador do Controle tal como definido no rótulo <OBJECT> abaixo:

```
CTLAX.Init("") inicializa o Controle, onde * significa usar o nome da estação.
CTLAX.Client = "$CLIENTADDR$" define o endereço do Cliente a quem se
conectar, no formato comum do NSM - ">10.0.0.5:5405"
CTLAX.Connect() tenta se conectar ao cliente
CTLAX.ScaleToFit = 0 desativa a imagem reduzida (pois o Controle será
configurado para o tamanho da tela do Cliente).
CTLAX.View(2) Vê a tela em modo Compartilhado, 1 é observar, 3 é Controlar
e 0 e interromper a observação.
```

A segunda subrotina, CTLAX\_Disconnect, é um evento fornecido pelo Controle PCIAX, que será invocado se o Cliente for desconectado. Ele se limita a apresentar uma mensagem de alerta para o usuário.

O corpo principal da página é um texto contido em objeto incorporado. O objeto incorporado é crucial.

```
<object ID="CTLAX" WIDTH="$HSCREENRES$" HEIGHT="$VSCREENRES$"  
CLASSID="clsid:04F26A51-3DA8-11D2-B8FC-00104B4F4F6A"  
standby="Queira Aguardar.. Carregando Controle PCIAX"  
codebase="http://$IPADDRESS$/pciax.cab#version=1,0,0,2">  
</object>
```

Isto vai dizer ao Navegador que a página de Internet contém um objeto binário incorporado e que ele deve tentar criar um localmente.

**O rótulo OBJECT tem os seguintes parâmetros:**

ID	Dá ao Controle um identificador que podemos usar em outro ponta da página da Internet.
WIDTH/HEIGHT	Especifica a largura e altura do Controle, que serão substituídas pela resolução real da tela do Cliente.
CLASSID	O GUID (Identificar Único Global), que é (como o nome indica) exclusivo do nosso Controle.
STANDBY	Texto exibido enquanto o Controle carrega.
CODEBASE	Diz ao navegador onde encontrar o Controle e sua versão, se ainda não estiver instalado.

# Criação de Scripts no NetSupport

**Neste capítulo ...**

Saiba mais a respeito da poderosa linguagem de Scripting do NetSupport e como ela pode ser usada para automatizar tarefas repetitivas.

## **Sinopse da Criação de Scripts no NetSupport**

O NetSupport possui uma poderosa Linguagem para Criação de Scripts e um Agendador que permite automatizar as tarefas que normalmente você teria de ficar repetindo no Controle do NetSupport.

Pode-se, por exemplo, configurar um Script que funcione sozinho durante a noite fazendo conexões com uma série de Clientes Netsupport e trocando arquivos com eles.

Este é um exemplo simples, mas a Criação de Scripts também pode cobrir uma grande variedade de funções de Gerenciamento da Área de Trabalho, tais como a capacidade de interrogar Clientes e colher informações como espaço livre em disco, sistema operacional em que estejam operando etc.

Pode-se até usar o recurso de Scripts do NetSupport para distribuir aplicativos, usando uma combinação de Transferência de Arquivos, Execução Remota de Aplicativos e edição do Registro.

Qualquer coisa que você faça manualmente com o NetSupport Manager, poderá automatizar através de Scripts.

### **Veja alguns dos principais atributos deste recurso: -**

- Uma poderosa linguagem estruturada
- Grande variedade de funções de manipulação de texto
- Capacidade de trabalhar com vários Clientes conectados
- Suporte a operações locais e remotas
- Atividades completas de registro cronológico
- Capacidade de complementar o cronológico do sistema com suas próprias mensagens.
- Todos os recursos de segurança associados ao controle de estão disponíveis.
- Seus Scripts não conterão senhas passíveis de leitura humana para desenvolvê-los.

Uma descrição completa do Editor de Scripts pode ser encontrada na ajuda on-line.

## Iniciando o Editor de Scripts

O Editor de Scripts permite editar e criar Scripts automatizados do NetSupport Manager.

### Para iniciar o Editor de Scripts

1. Selecione {Iniciar}{Programas}{NetSupport}{Editor de Scripts do NetSupport}.
2. A Janela Principal do Editor de Scripts vai aparecer.

### O Editor de Scripts é dividido em quatro seções principais:

- A Barra de Menus e a de Ferramentas.
- A Janela de Comandos
- A Janela do diálogo de Edição.
- A Moldura de Saída do Script.

## Criando um Script simples

A Criação de Scripts do NetSupport contém tantas funções que não é possível cobrir todas num breve guia como este. Ao invés disso, vamos conduzi-lo sistematicamente através da criação, teste e operação de um Script simples. A partir daí, você mesmo poderá explorar o restante das funcionalidades.

### Para criar um Script

1. Escolha {Arquivo}{Novo} no menu cortina Criar Scripts..
2. Surgirá uma nova Janela de Texto onde você vai criar o seu Script.
3. Clique duas vezes na Pasta Funções e depois outra vez na subpasta Clientes. Será mostrada uma lista de funções relativas ao Cliente.
4. Selecione uma função e, sem soltar o botão do mouse, arraste-a até a Janela do diálogo Script e então solte.
5. Surgirá um quadro de diálogo, solicitando as variáveis que você deve digitar.
6. Selecione um transporte onde o Script deve rodar, selecionando a função SetTransport. Arraste-o e solte na Janela do diálogo Script.
7. Surgirá um quadro de diálogo, pedindo-lhe que defina um transporte.
8. Selecione os transportes que deseja usar e clique no **OK**. A sintaxe correta será automaticamente inserida no Script.
9. Selecione a função Conectar, arraste-a e solte na Janela do diálogo Script.
10. Digite a(s) estação(ões) do(s) Cliente(s) a serem conectadas e revise o seu Script.
11. Continue desta maneira até concluí-lo.

## Notas

- Para acessar ajuda para qualquer função, selecione-a, clique com o botão direito e escolha 'Mostrar Ajuda Sobre...".
  - Convém conferir regularmente a sintaxe do seu Script. Selecione {Rodar}{Conferir Sintaxe} no menu cortina. O Script será conferido e os resultados exibidos na moldura de saída, na parte de baixo da tela.
- 

## Agendando e Rodando um Script

Para agendar o funcionamento de um Script, use o Agente de Scripts do NetSupport. Para iniciá-lo, vá ao Grupo do programa NetSupport.

O Agente de Scripts contém muitas funções para personalizar o agendamento de acordo com sua necessidade exata. Para criar um agendamento, selecione {Script}{Adicionar} e selecione ou acrescente os detalhes que deseja no diálogo Agendar.

Pode-se configurar a atuação de muitos Scripts no mesmo agendamento. Pode-se até configurar que o funcionamento de um Script fique na dependência dos resultados de outro.

A Criação de Scripts do NetSupport constitui ferramenta de poder excepcional que pode ser usada em variações praticamente ilimitadas. Estas são apenas algumas idéias para você analisar: -

- Conectar-se com Clientes em sites remotos durante a noite através de acesso discado e recolher de cada um o movimento de Vendas do dia.
- Conectar-se com cada Cliente de uma LAN e captar seus respectivos espaços livres em disco. Emitir um alerta sempre que baixarem além de um certo limite.
- Enviar um comando a cada Cliente para que ele se cadastre no Servidor de Arquivos e baixe um banco de dados.
- Enviar uma mensagem a todos os Clientes para ser lida pelos Usuários assim que o dia começar.
- Baixar um aplicativo durante a noite e usar o Comando Executar para rodar o seu Instalador.
- Atualizar os Clientes NetSupport para a versão mais recente.

A lista não tem fim.

# Referência Técnica

**Neste capítulo ...**

Outras informações técnicas oferecidas para aumentar ainda mais o seu domínio dos recursos do NetSupport.

## Descarga de um Cliente

Se quiser descarregar o Cliente NetSupport do Windows Me/98/95, pegue no site da nossa empresa um utilitário chamado Clunload.exe.

### Para o NT/2000/XP

1. Use o Net Stop Client32 a partir da linha de comando.

## Reiniciando o Cliente

Para fixar quaisquer alterações feitas num Perfil, o arquivo Client32.INI tem de ser gravado. Depois de gravado, o Windows deve ser reiniciado para que as mudanças façam efeito. No Windows XP, 2000 e no NT pode-se paralisar e iniciar o Client32.INI a partir do quadro de diálogo do Configurador de Clientes.

### Para gravar alterações feitas em um Perfil

1. Selecione {Gravar} no menu cortina Arquivo do quadro de diálogo do Configurador de Clientes.

### Para reiniciar o Cliente a partir do quadro de diálogo do Configurador de Clientes

1. Clique no botão Reiniciar da barra de ferramentas.
2. Surgirá um quadro de diálogo com informações gerais e de licenciamento do NetSupport.  
Ou,
  1. No menu cortina Arquivo, escolha Parar Serviço.
  2. Um quadro de diálogo surgirá, informando que o Serviço Client32 está sendo paralisado.
  3. No menu cortina Arquivo, escolha Reiniciar Serviço.
  4. Um quadro de diálogo surgirá, informando que o Serviço Client32 está sendo reiniciado.
  5. Surgirá um quadro de diálogo com informações gerais e de licenciamento do NetSupport.

## Usando a Compressão com eficiência

A Compressão pode ser configurada com três valores diferentes: ativa, inativa ou Transferência de Arquivos Delta. Quando a compressão está ativada, os dados de tela e as operações de transferência de arquivo são comprimidos. Porém, se a transferência for de um arquivo já compactado (do tipo zip ou certos formatos gráficos), depois de 64KBytes o NetSupport vai deixar de tentar comprimi-lo ainda mais. Se a Compressão de Usuário estiver ativada, o arquivo será comprimido seja qual for sua estrutura interna, o que pode ser útil para criptografá-lo.

A compressão e descompressão das informações leva tempo. Numa ligação discada, a sobrecarga imposta é mínima, comparada à velocidade de transferência dos modems. Porém, numa LAN, se o Controle e/ou o Cliente forem estações de baixa especificação, o tempo para comprimir, transferir e descomprimir pode ser muito maior do que o da simples transferência. Neste caso, talvez seja melhor desativar a compressão.

Pode-se usar a Guia Compressão no quadro Sobre o... para determinar se as informações de arquivos e tela estão sendo comprimidas com eficiência. Cronometre a cópia de arquivos de tamanhos conhecidos para determinar se a compressão está ajudando a abreviar sua conexão com o Cliente.

## Utilizando com eficiência o cache do Cliente

O NetSupport pode armazenar áreas da tela do Cliente em memória local. Isto permite que o Controle determine se precisa obter a área do Cliente (relativamente lento) ou da memória local (rápida), à qual se costuma referir como um cache.

O Cliente e o Controle usam caches de mesmo tamanho. O tamanho do cache no Cliente é definido através do Configurador. O do Controle, nas configurações de Ver. O menor dos dois valores será usado.

Use a guia Cache do quadro Sobre o... para determinar a eficiência com que o cache estiver funcionando no momento. Se a taxa de encontros estiver baixa, poucos itens terão sido requisitados do cache (ou sua sessão de controle remoto não foi muito intensa). Você poderia economizar memória reduzindo o tamanho do cache. Se a taxa de encontros estiver alta, o cache estará sendo usado intensamente. Neste caso, talvez convenha aumentar o tamanho do cache, a fim de acelerar a sessão de controle remoto.

O cache no Controle é criado para cada Cliente quando ele está sendo visto. Lembre-se disto se você costuma ver as telas de vários Clientes. Se cada um tiver um cache de 4Mbytes e você ver 6 deles, o Controle vai alocar 24Mbytes de memória. Se o tamanho total de todos os caches exceder sua memória física, o sistema operacional vai começar a estocar memória no disco, afetando o desempenho do cache.

Se você tiver Clientes com diferentes tamanhos de cache definidos, configure os Controles para que reservem para si o maior destes tamanhos. Assim, o Controle vai sempre alocar o maior cache que cada Cliente pode suportar.

## Inventário de Hardware e Software de Cliente Remoto

Para muitas equipes de suporte, uma parte importante do processo de solução de problemas é saber não somente em qual plataforma a estação está funcionando, mas também suas especificações de hardware e os aplicativos instalados nela. Por este motivo, o NetSupport Manager possui ferramentas capazes de levantar um inventário completo da estação remota.

Além de sua sofisticada capacidade de gerar relatórios de hardware e software, com mais de 50 tópicos de informação coletados especificamente a respeito do hardware ou do ambiente do micro cliente, pode-se ainda obter detalhes dos aplicativos em memória, hot fixes (reparos) instalados, processos em execução e serviços instalados.

Assim como produz relatórios em tempo real, o NetSupport Manager também oferece ferramentas que, liberadas pela segurança, podem paralisar e iniciar serviços, encerrar aplicativos e executar outras tarefas, todas à distância.

### Para Recuperar um Inventário de Cliente

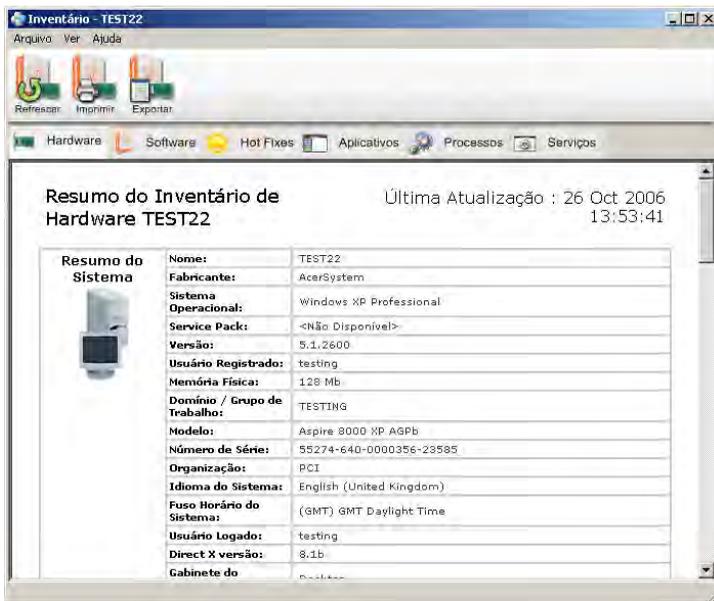
1. Selecione o ícone do Cliente desejado na Vista Itemizada da Janela do Controle.
2. Selecione {Cliente}{Inventário} no menu-cortina da Janela do Controle.  
ou,  
Clique com o botão direito no ícone do Cliente e selecione Inventário.  
ou,  
Clique no ícone Ações da barra de ferramentas do Controle e selecione Inventário.  
ou,  
Durante a Visualização da tela do Cliente, selecione o ícone Inventário na barra de ferramentas da Janela Ver.
3. A Janela Inventário daquele Cliente surgirá.

**Notas:**

- Se não houver um Cliente selecionado, será recuperado um inventário da máquina local.
  - Uma vez coletados, os diferentes inventários de Cliente ficam guardados localmente na pasta do programa NetSupport Manager, ou seja, não vai mais ser preciso conectar-se ao micro desejado para ver as informações no futuro. Basta selecionar o Cliente desejado na Vista Itemizada e escolher a opção Inventário. Outrossim, querendo atualizar o inventário mais tarde, a pessoa terá de se conectar novamente ao micro desejado.
-

## A Janela Inventário

A janela Inventário constitui a interface primária para acesso a uma série de informações produzidas pelo recurso de inventário do NetSupport.



Esta janela encontra-se organizada da seguinte maneira:

### Barra de Título

Apresenta o nome do PC do Cliente remoto ou, se nenhum for selecionado, da máquina Local, cujo inventário de sistema estiver sendo examinado.

### Barra de Menus

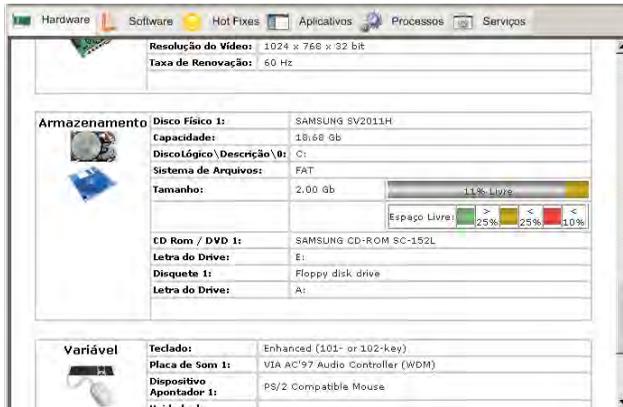
Contém uma série de menus-cortina que podem ser usados para acessar as diferentes ferramentas e utilitários de configuração.

### Barra de Ferramentas

A Barra de Ferramentas contém atalhos para as tarefas e ferramentas utilizadas com maior frequência. Clicar num dos botões leva diretamente à respectiva tarefa ou função, sem precisar navegar pelos menus-cortina. Estacionando o cursor por cima de um ícone, aparece uma breve descrição da respectiva função.

## Guia Hardware

Mais de 50 tópicos de informação são coletados especificamente a respeito do hardware ou do ambiente do PC do cliente, reunindo todas as informações relevantes para uma solução rápida de qualquer problema.



**Nota:** As funções de Inventário incluídas no NetSupport Manager são projetadas para funcionar através de TCP/IP. Detalhes do adaptador de Rede não serão apresentados se o TCP/IP não estiver instalado.

## Guia Software

Gera um relatório completo do inventário de software para o PC de qualquer cliente selecionado. Contém o nome de cada produto instalado, seu fabricante, ícone do produto, número da versão e até o respectivo arquivo .exe.



### Guia Hot Fixes

O NetSupport procura e verifica o estado de quaisquer "hot fixes" (reparos) que tenham sido instalados na estação do Cliente. A ID do reparo é indicada junto com seu estado e contém um link para a respectiva página de suporte da Microsoft contendo detalhes a seu respeito.



Ao verificar o estado de cada reparo, o NetSupport produz um dos seguintes indicadores:

- Confirma que o reparo está presente no micro em questão e encontra-se atualizado.
- Um arquivo que se esperava pode não estar presente ou sua versão não ser correta. Recomendável instalar o reparo outra vez.
- O NetSupport não conseguiu reunir as informações necessárias para poder verificar o status.

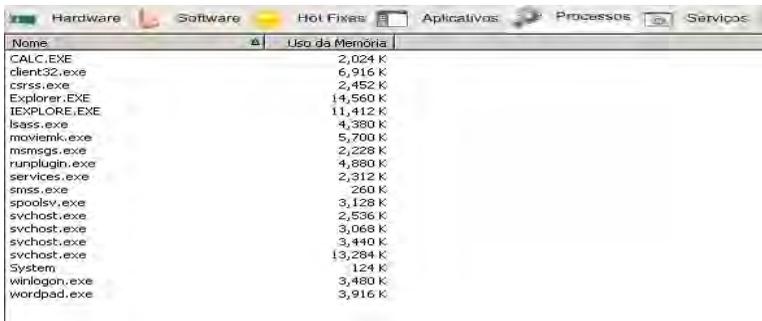
### Guia Aplicativos

O processo de detecção usa a nova tecnologia "intelliscan" da NetSupport para localizar aplicativos em execução no momento no sistema-alvo ao invés de confiar na opção dos Registros de Adicionar/Remover do sistema operacional. É preciso estar conectado com o micro desejado para recolher estas informações. O Controle pode optar por fechar um determinado aplicativo da lista se for preciso.



### Guia Processos

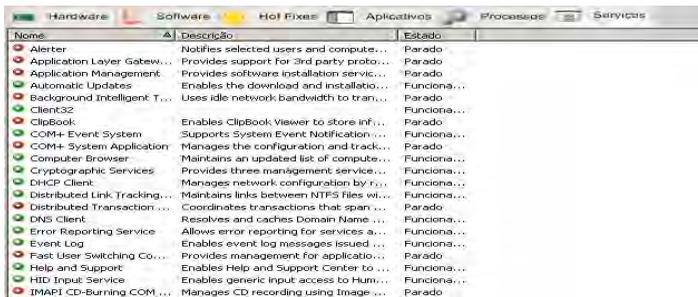
Produz uma lista dos processos em ação no momento no micro desejado. É preciso estar conectado a ele para recolher estas informações. O Controle pode optar por fechar um determinado processo da lista se for preciso.



**Nota:** Os recursos de fechar processo/aplicativo ficam inativos por default. Para ativá-los, selecione o diálogo Configurador Avançado de Cliente – Privilégios de Acesso.

### Guia Serviços (somente NT/2000/XP)

Produz uma lista dos serviços em execução no momento no micro desejado. Quando a pessoa não está conectada ao Cliente, esta guia não aparece. O Controle pode paralisar e iniciar os serviços que quiser, a menos que este recurso tenha sido desativado no diálogo Configurador Avançado de Cliente – Privilégios de Acesso.



## Usando com eficácia os recursos de segurança do NetSupport

O NetSupport possui um grande número de recursos de segurança que podem ser aproveitados para restringir o acesso ao Controle e ao Cliente. Conhecer como fazê-los trabalhar em conjunto e quais suas limitações vai ser útil no planejamento da sua política de segurança.

Em primeiro lugar, recomendamos que, desejando restringir o acesso a um Cliente ou protegê-lo, você faça isto no Cliente e não no Controle.

Há uma série de razões para isto. Se a estação contiver informações confidenciais que você queira proteger, é provável que conte com algumas providências físicas de segurança. Talvez ela esteja em uma sala trancada, numa área restrita ou talvez disponha de recursos locais de segurança, como, por exemplo, rodar o NT usando NTFS).

Não vai ajudar muito a boa segurança do NetSupport Client se as pessoas puderem simplesmente andar até a estação e acessar as informações.

Recomendamos utilizar as seguintes medidas para proteger um Cliente NetSupport. Elas variam em termos de maior ou menor segurança. Veja a ajuda do Configurador de Clientes para outras informações.

- Proteger fisicamente o acesso à estação.
- Usar um sistema operacional seguro, como o NT, e usar sua segurança para proteger localmente a estação, ou seja, utilizar o NTFS e perfis de usuário para o NT.
- Guardar os arquivos de Configuração de Cliente em local protegido, como um Servidor NT.
- Definir Perfis de Cliente que restrinjam os direitos de acesso de usuários individuais do Controle ou Grupos de Usuários na medida do que cada um efetivamente precisar.
- Definir uma chave de segurança no Controle e no Cliente. Isto só vai permitir que Controles se conectem ao Cliente se tiverem a mesma chave de segurança. Pode-se, por exemplo, usar esta função para conferir a alguém de um departamento acesso apenas às estações daquele departamento.
- Usar o audit log/event log para determinar quem esteve conectado e quando.

- Desativar recursos no Cliente que você souber que o usuário do Controle não vai precisar. Por exemplo, desativar a Transferência de Arquivos ou configurar para Apenas Observação quando não se quiser que as pessoas mexam na tela.
- Para Estações com Cliente NT, usar os recursos de Segurança do NT, tais como validar a USERID.
- Estabelecer uma senha no Configurator e limitar o acesso a quem a tiver.
- Proteger os Controles com senha e definir perfis de Controle para usuários individuais.
- Estabelecer restrições no Perfil do Controle ao acesso de determinados recursos como Transferência de Arquivos, Observação, Mostra etc.

## Entendendo Endereços de IP

Um endereço de IP é composto por 4 bytes, cada um contendo oito bits, que podem assumir o valor de 1 ou 0. Isto possibilita endereços que vão de 0.0.0.0 até 255.255.255.255.

Cada endereço também se divide em duas partes: a parte da rede, que identifica onde o equipamento se encontra, e a parte local ou primária, que identifica aquele equipamento específico.

A máscara de subrede define a posição desta divisão entre as partes de rede e primária do endereço, que está associada com ele. Ela também é um número de quatro bytes. Cada bit da máscara que for definido como 1 denota que, no endereço de IP, ele pertence à parte da rede.

Por exemplo, se tivermos um endereço de IP 10.10.2.21 e uma máscara de subrede de 255.255.255.0:

Endereço IP		10	.	10	.	2	.	21
Máscara de Subrede		255	.	255	.	255	.	0
Endereço de IP em Binário	em	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00010101
Máscara de Subrede em Binário	em	11111111	.	11111111	.	11111111	.	00000000
Parte da Rede Endereço de IP	no	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00000000
Parte Primária Endereço de IP	no	00000000	.	00000000	.	00000000	.	00010101
Parte da Rede Endereço de IP	no	10	.	10	.	2	.	0
Parte Primária Endereço de IP	no	0	.	0	.	0	.	21

Portanto, quando enviamos um pacote de IP para 10.10.2.21, na verdade estamos enviando-o para a unidade 21 da rede 10.10.2.0.

No exemplo acima, a rede 10.10.2.0 pode ter 256 endereços primários, de 0 a 255. Porém, dois deles, o primeiro e o último de cada rede de IP, são reservados. O endereço primário reservado com todos os bits setados para 0 é o Endereço da Rede, e o outro é o endereço de difusão.

Na rede do nosso exemplo, 10.10.2.0:  
10.10.2.0 é o endereço da rede.

10.10.20.255 é o endereço de difusão.

Quando um pacote de IP é enviado para o endereço de difusão de uma rede, cada unidade daquela rede vai recebê-lo.

É este endereço de difusão que é usado quando se configura o Controle do NetSupport Manager para pesquisar numa subrede de IP diferente da sua própria.

## Entendendo Endereços de IPX

Um endereço de IPX é constituído de duas partes, a da rede, que denota a qual rede um determinado equipamento está ligado, e uma parte do nó, que denota o equipamento físico na rede.

A parte da rede de um endereço IPX é um número hexadecimal de oito dígitos, podendo variar de 00000000 até FFFFFFFF. Não existem números reservados numa rede IPX, mas cada rede IPX de uma rede interligada tem de possuir seu próprio número.

A parte do nó de um endereço IPX é um número hexadecimal de 12 dígitos, geralmente o seu endereço MAC (Media Access Control). O endereço MAC é um número exclusivo gravado na EPROM de uma placa de rede pelo seu fabricante.

A seguir, um exemplo de endereço de IPX:

Rede	Nó
00000001	: 0000E8D67295

Ao configurar um Controle do NetSupport Manager para pesquisar uma rede de IPX remota, você terá de conhecer o seu endereço IPX.

O Cliente NetSupport é capaz de mostrar o número IPX da rede a que estiver ligado.

1. Na Janela Principal do Cliente, selecione {Ajuda}{Sobre o Cliente}.
2. Clique em Transportes.

O endereço de IPX aparece por inteiro. Anote a parte da rede deste endereço, que será necessária ao configurar o Controle.

## Usando Instruções por Linha de Comando

O programa NetSupport Control, PCICTLUI.EXE, pode ser invocado a partir da linha de comando. Há uma série de parâmetros disponíveis, que lhe permitem criar atalhos para muitas das tarefas mais usadas.

Usando estes parâmetros, é possível criar, por exemplo, diferentes perfis de Controle, configurar uma conexão para Clientes específicos, e depois criar um ícone na área de trabalho para executar os comandos automaticamente sempre que for preciso.

### Opções do NetSupport na Linha de Comando

Pela linha de comando, rode o 'PCICTLUI.exe', da pasta do Programa NetSupport, seguido dos parâmetros apropriados:

**/N** Carrega uma Configuração de Controle específica. (Criada usando {Ferramentas}{Configurações} no menu cortina da Janela Controle).

---

**Nota:** Quando usar perfis de configuração de controle, convém proteger a configuração com senha e manter a padrão inalterada, para evitar trancar-se por fora e perder seu próprio acesso ao controle.

---

#### Sintaxe

PCICTLUI */NNOME DO PERFIL* (onde "nome do perfil" = o nome da configuração arquivada)

**/F** Usado com /N, restringe o controle para usar somente o perfil especificado. Ao incluir este parâmetro o Usuário do Controle fica impedido de alterar ou acrescentar configurações.

#### Sintaxe

PCICTLUI */N /FNOME DO PERFIL*

**/C** Conecta-se com um Cliente específico por nome ou endereço.

#### Sintaxe

Se conectar-se pelo endereço IP:

PCICTLUI */C">NN.NN.NN.NN"* (onde "NN.NN.NN.NN" = o Endereço IP)

Se conectar-se pelo nome:

PCICTLUI */C/NN/NN/NN* (onde NNNNNN = nome do Cliente)

**/V** Usado em conjunto com /C, abre a Janela Ver, em modo compartilhado, do Cliente conectado.

#### Sintaxe

PCICTLUI.EXE */C">NN.NN.NN.NN" /V*

**/VC** Abre a Janela Ver do Cliente conectado em Modo de Controle.

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VC

**/VW** Abre a Janela Ver do Cliente conectado em Modo de Assistir.

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VW

**/VS** Abre a Janela Ver do Cliente conectado em Modo Compartilhado.

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS

**/E** Usado em conjunto com as opções /V, abre a Janela Ver sem carregar o Controle. Quando a Janela Ver é fechada, a sessão de controle remoto termina.

**Sintaxe**

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" /VW /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS /E

**/G** Conecta-se com um grupo definido de Clientes ao iniciar.

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /GNNNNN (onde "NNNNN" = o nome do Grupo)

**/D** Disca para uma Rede Remota Pode ser usado em conjunto com /C

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /DNNNNN /Cxxxxx (onde "NNNNN" = o nome da Rede Remota e "xxxxx" = o nome do Cliente a ser conectado)

**/U** Especifica o protocolo a utilizar. Use IP para IPX/SPX, TC para TCP/IP e NBn para NETBIOS, onde n = a pilha 0-7.

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /Unb1 (onde nb1 = pilha netbios 1)

**/R** Passa um arquivo de repetição do NetSupport.

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /R*NNNNN.rpf* (onde "NNNNN.rpf" = nome do arquivo)

**/A** Abre uma sessão de Conversa com um Cliente selecionado.

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /C*NN.NN.NN.NN* /A

**/I** Recupera um Inventário de Hardware / Software na máquina do Cliente selecionado.

**Sintaxe**

PCICTLUI.EXE /C*NN.NN.NN.NN* /I

## Integração com Active Directory

O NetSupport se integra com a estrutura de Active Directory da Microsoft, permitindo o gerenciamento centralizado de configurações de Clientes e a abertura de sessões de controle remoto. Criando uma Política de Grupo apropriada, é possível aplicar Configurações de Cliente padronizadas a máquinas de Clientes sem ser preciso visitar cada uma das áreas de trabalho.

Para tornar a tarefa um pouco mais simples, o NetSupport oferece um Modelo Administrativo pronto, o **NSMMASTER.ADM**, contendo as opções configuráveis. Quando se instala o NetSupport, o modelo é copiado para a pasta do programa NetSupport Manager. Por sua vez, você terá de copiá-lo para a pasta que contiver os modelos ADM existentes.

### Para Aplicar Mudanças de Configuração de Cliente através do Active Directory

1. No Controlador de Domínios, selecione a ferramenta Usuários e Computadores do Active Directory.
2. Decida em qual nível vai aplicar as políticas, do domínio ou da organização. Clique com o botão direito e selecione a guia Políticas do Grupo.
3. Selecione a política que quiser adicionar ao modelo do NetSupport e clique em Editar,  
ou,  
Selecione Adicionar para criar uma nova Política.
4. No Editor de Políticas de Grupo em Configuração do Computador, selecione Modelos Administrativos.
5. Clique com o botão direito e selecione Adicionar/Remover Modelos.
6. Clique em Adicionar e especifique a localização do arquivo ADM do NetSupport. Depois, clique em Abrir. A nova política do NetSupport será adicionada.
7. Clique em Fechar.

Por default, todas as opções de políticas do NetSupport estão desativadas.

Cada vez que se fizer uma mudança em alguma opção, o intervalo de renovação de Políticas de Grupo vai determinar quando esta será aplicada às máquinas Clientes. Se não houver uma sessão de controle remoto ativa no momento, o Cliente vai detectar as mudanças no seu próprio modelo Administrativo e reiniciar, aplicando os novos valores de ajuste. Se houver uma sessão de controle remoto aberta, o Cliente fará a reinicialização na primeira oportunidade disponível.

Para uma explicação das opções de Configuração disponíveis, consulte a seção Configurando o Cliente.

### **Abertura de Sessões de Controle Remoto**

A integração do NetSupport com o Active Directory também permite realizar uma série de tarefas de controle remoto.

Para ativar estes recursos, é preciso que uma instalação do NetSupport Manager seja feita por no mínimo um usuário com Direitos de Administrador de Domínios.

1. No Controlador de Domínios, selecione a ferramenta Usuários e Computadores do Active Directory.
2. Selecione a unidade organizacional onde suas contas de computador são mantidas.
3. Clique no botão direito da conta desejada e selecione a operação do NetSupport desejada.

**Controle Remoto:** Inicia o Controle e abre automaticamente uma Janela Ver para a máquina de Cliente selecionada.

**Conversar:** Inicia o Controle e abre uma sessão de Conversa com o Cliente selecionado.

**Inventário:** Recupera um Inventário de Hardware/Software completo da máquina do Cliente selecionado.

O Cliente do NetSupport pode ser configurado para validar conexões de usuários confrontando-as com membros de grupos do Diretório Ativo. Veja Configuração de Cliente – Validação de Usuário.

## Comentários dos Leitores

Se você tiver algum comentário a respeito do projeto, instalação, configuração ou operação deste pacote, pedimos o obséquio de informar a NetSupport Ltd. ou o seu distribuidor local do NetSupport.

Não teríamos como testar nosso software em todas as combinações possíveis de equipamentos. Pode ser que tenhamos inadvertidamente introduzido alguma restrição ou incompatibilidade que lhe afete. Lamentamos quaisquer restrições que você possa vir a descobrir. Pedimos que nos informe do caso, para que possamos resolvê-lo.

### **UK & International**

*www.netsupportsoftware.com*

Technical Support: *support@netsupportsoftware.com*

Sales (UK & Eire): *sales@netsupportsoftware.co.uk*

Sales (International): *sales@netsupportsoftware.com*

### **North America**

*www.netsupport-inc.com*

Technical Support: *support@netsupport-inc.com*

Sales: *sales@netsupport-inc.com*

### **Germany, Austria and Switzerland**

*www.pci-software.de*

Technical Support: *support@pci-software.de*

Sales: *sales@pci-software.de*

### **Japan**

*www.pcip.co.jp*

Technical Support: *support@pcip.co.jp*

Sales: *sales@pcip.co.jp*