

COPYRIGHT del manuale (C) 2006 NetSupport Ltd. Tutti i diritti riservati.

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

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

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

COPYRIGHT del programma (C) 1991-2006 NetSupport Ltd. Tutti i diritti riservati.

Marchi

NetSupport è un marchio della NetSupport Ltd.

Windows, Windows 95/98/2000/2003/ME/XP, Windows NT e Windows CE sono marchi della Microsoft Corporation.

IBM sono marchi della International Business Machines Corporation.

NetWare è un marchio della Novell Inc.

Gli altri prodotti, marchi o marchi depositati sono la proprietà delle loro rispettive società.

Contratto di Licenza di Software

Siete pregati di leggere questo contratto prima di installare o di utilizzare la vostra copia del Software NetSupport. Questo è un contratto legale tra l'utente e la NetSupport Ltd. Qualora non accettiate i termini del presente contratto, siete tenuti a non caricare, attivare od utilizzare il software.

PERIODO DI VALIDITÀ: Subordinata ad una risoluzione in conformità alla Clausola di Risoluzione in basso, la Licenza è perpetua.

CONCESSIONE DI LICENZA: Questo software è stato concepito per funzionare su computer autonomi o in rete. Potete caricare il software da un server NFS ma dovete acquistare una licenza per ogni stazione di lavoro sulla quale desiderate installare ovvero effettuare l'esecuzione del software.

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

RESTRIZIONI: Voi, o qualsiasi rivenditore, non potete noleggiare, vendere copie sotto licenza previa accettazione, ovvero trasferire in qualsiasi altra maniera il diritto all'uso del presente software a terzi; siete tuttavia autorizzati a vendere od a concedere la copia originale, purché non ne conserviate delle copie. Il software non può essere modificato, disassemblato o decompilato senza il previo permesso scritto della NetSupport Ltd.

GARANZIA LIMITATA: NetSupport Ltd garantisce che il Software funzionerà in sostanziale conformità rispetto a quanto indicato nella documentazione di accompagnamento per un periodo di novanta (90) giorni dalla data d'acquisto. La responsabilità complessiva di NetSupport ed il rimedio esclusivo dell'utente sarà, a scelta della NetSupport e soggetta alla prova di acquisto da una fonte autorizzata a) la sostituzione del software difettoso b) il rimborso del prezzo pagato.

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

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

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

SUPPORTO: Se si riscontrano dei problemi durante l'installazione del software, contattare innanzitutto il proprio fornitore. Potete acquistare separatamente un servizio di assistenza e di manutenzione che copre anche la fornitura delle migliorazioni e degli aggiornamenti.

LEGGE REGOLATRICE : Il presente contratto è disciplinato dalle leggi inglesi.

Indice

Benvenuti a NetSupport	10
Informazioni sul Manuale	10
Convenzioni Utilizzate	11
Terminologia Utilizzata.....	11
Informazioni su NetSupport	12
Cos'è NetSupport Manager?	13
Funzioni	14
Applicazioni	18
Installazione	20
Pianificare un'Installazione.....	21
Avviare l'Installazione	23
Disinstallazione	30
Kit di Valutazione	30
Installazione Avanzata.....	31
Creare un'installazione amministrativa (su rete).....	32
Installazioni Invisibili all'Utente/Automatiche	33
Finestra di Dialogo Opzioni di Configurazione d'Installazione.....	34
NetSupport Deploy – Utilità di Installazione Remota di NetSupport	37
Avviare NetSupport Deploy.....	39
Preparare una Routine di Installazione e Distribuzione Remota	40
Installazione remota di un Pacchetto NetSupport	42
Installazione Remota di una Configurazione del Cliente.....	47
Installazione Remota di un file di Licenza NetSupport	48
Disinstallazione Remota	49
Predefinire le impostazioni per una futura installazione remota.	51
File di Registro.....	52
Installare un Client NetSupport sulle periferiche Pocket PC	54
Installare un Client NetSupport sulle Piattaforme Linux	56
Utilizzare le Funzioni del Controllo NetSupport Manager.	57
Avviare il Controllo NetSupport.....	58
La Finestra Controllo.....	59

Personalizzare la Barra degli Strumenti	62
I Pulsanti della Barra degli Strumenti del Controllo NetSupport	64
La Finestra Controllo – Visualizzazione di Struttura	68
La Finestra Controllo – Visualizzazione di Lista.....	71
Trovare i Clienti sulla Rete/Gateway	72
Connettersi ai Clienti.....	74
Collegamento Rapido.....	75
Connessione ai Clienti su Protocolli diversi	77
Configurare il Controllo NetSupport per l'Esplorazione di Subnet	78
Connettersi ai Clienti/Controlli tramite un NetSupport Gateway.....	81
Connessione attraverso Firewall e Server di Proxy.....	92
Connessione ad un Sistema basato su MAC.....	94
Implementazione di NetSupport in un Ambiente Terminal Server ...	95
Disconnettere un Cliente	97
Disconnettere tutti i Clienti	97
Connessione Automatica di Cliente.....	98
Aggiornamento Automatico del Client	99
Gestione del Risparmio di Energia	100
Accendere il Cliente.....	100
Spegnere il Cliente	101
Considerazioni Particolari riguardanti Windows NT 4.0.	102
Riavvio o Disconnessione dei Clienti	103
Inviare Ctrl+Alt+Canc.....	105
Visualizzazione.....	106
La Finestra di Visualizzazione.....	106
Visualizzare lo Schermo del Cliente.....	108
Modalità Visualizzare	108
Ingrandire l'Area di Visualizzazione.....	109
Visualizzare Simultaneamente Schermi di Clienti multipli	110
Oscurare lo schermo del Cliente durante la Visualizzazione.....	110
Modalità Adattare.....	111
Impostazioni della Finestra di Visualizzazione	112
Scansione	113

Scandire uno schermo di Cliente alla volta	113
Scandire schermi di Clienti multipli	114
La Finestra Scansione	115
Visualizzazione Anteprima / Modalità Monitor.....	119
Organizzare i Client nell'Elenco	121
Avviare le Applicazioni sulle Stazioni di Lavoro Cliente	122
Strumenti Definiti dall'Utente	125
Presentare lo schermo del Controllo sulle stazioni di lavoro Cliente ...	127
Attiva Screen Scraping.....	129
Inviare Caratteri Fisici.....	129
Presentare lo schermo di un Cliente a vari altri Clienti	131
Mostra Applicazione.....	132
Utilizzare il Supporto Audio	134
Utilizzare il Supporto Audio per effettuare un Annuncio.....	135
Regolare il volume del Microfono e dell'Altoparlante	136
Supporto Videoriproduttore.....	138
Pannello di Controllo del Videoriproduttore NetSupport	140
File di Replay	142
Registrazione dell'Attività Locale.....	142
Registrazione dei File di Replay sui PC Client	144
Visualizzare i File di Replay	145
Presentare i File di Replay ai Clienti	146
Trasferimento dei File	147
La Finestra Trasferimento dei File	147
Copiare i File e le Directory.....	149
Trasferire I file tra I Clienti	150
Eliminare i File e le Directory	151
Creare le Directory	151
Rinominare i File	151
Cambiare gli Attributi del File	152
Stampa Elenco di Trasferimento dei File	153
Sincronizzare le Directory.....	154
Disporre Finestre di Trasferimento dei File multiple	155

Applicare un filtro ai file nella Visualizzazione di Lista	155
Cambiare il formato di Visualizzazione nella Finestra di Trasferimento dei File	156
Cambiare gli ordinamenti in una Finestra di Trasferimento dei File	157
Distribuzione dei File	158
La Finestra Distribuzione dei File	158
Distribuire i File	159
File Manager	161
La Finestra File Manager	161
Gestire i File sulla Stazione di Lavoro Controllo	162
Sessioni di Conversazione Controllo/Cliente	164
Disattivare le Sessioni di Conversazione	169
Inviare Messaggi ai Clienti	170
Trattare le Richieste di Guida (Aiuto)	171
Catturare l'output di stampa del Cliente	173
Appunti Remoti	175
Integrazione con Esplora Risorse	177
Finestra Prompt dei Comandi Remoti	179
Utilizzare le Funzioni Cliente di NetSupport Manager	180
La Finestra Principale Cliente	181
Connessione Cliente	182
Disconnettersi da un Controllo	183
Formulare una Richiesta di Guida (Aiuto)	184
Conversare con un Controllo	184
Ricevere Messaggi da un Controllo	185
Reimpostare il Driver di Video del Cliente - Windows 95/NT4	185
Configurare i Clienti	186
Configurare i Clienti	187
Modificare o Creare File di Configurazione	189
Configurazione di Base del Cliente	192
Configurazione Avanzata del Cliente	193
Opzioni di Connettività	196
Imposta connessione TCP/IP	197

Imposta connessione IPX	198
Imposta connessione NetBIOS	199
Imposta connessione HTTP	201
Ponte Dialin	203
Imposta Avanzata	205
Estensioni Web	206
Opzioni di Protezione	207
General Protezione	207
Privilegi di Accesso (Base)	209
Privilegi di Accesso (Avanzata)	211
Validazione Utente	214
Opzioni di Riconoscimento Utente	216
Opzioni di Connetti	218
Opzioni di Disconnetti	220
Proteggi Configurazione	222
Trasferimento dei File	223
File di Replay	225
Registrazione Eventi	226
Opzioni di Controllo Remoto	229
Visualizza	229
Presentare	232
Audio	234
Opzioni di Interfaccia Cliente	235
Impostazioni Cliente	235
Impostazioni Richiesta di Guida	237
Testo Personalizzabile	239
Opzioni Profilo	240
Configurare un Controllo	241
Configurare un Controllo	242
Profili di Controllo Multipli	244
Regolare le impostazioni del Cliente per una sessione di Controllo	245
Impostazioni Generalità	246
Opzioni di Connettività	247

Imposta Connessione TCP/IP	247
Imposta Connessione IPX	249
Imposta Connessione NetBIOS	250
Imposta Connessione HTTP	251
Impostazioni di Connessione di Accesso Remoto	252
Impostazioni Avanzate	254
Opzioni di Protezione	255
Impostazioni di Protezione	255
Registrazione Eventi	257
File di Replay	258
Autorizzazioni Utente	259
Impostazioni di Controllo Remoto	260
Impostazioni di Visualizza	260
Impostazioni Tastiera/Mouse	264
Impostazioni di Cattura di Stampa	266
Impostazioni Audio	269
Impostazioni di Interfaccia Controllo	270
Impostazioni di Interfaccia	270
Funzioni	273
Impostazioni di Richiesta di Guida (Aiuto)	275
Impostazioni di Trasferimento dei File	277
Impostazioni di Posizione File	280
NetSupport Protect	282
Gestire e Organizzare i Clienti NetSupport	283
Aggiungere un nuovo Cliente	284
Eliminare un Cliente	285
Rinominare un Cliente	285
Impostare le Proprietà del Cliente	287
Creare un Nuovo Gruppo	288
Aggiungere/Rimuovere i Clienti in un Gruppo	289
Impostare le Proprietà di un Gruppo	291
Comunicazioni Remote	292
Cenni Preliminari sulle Comunicazioni Remote	293

Ottimizzare le Connessioni Remote	293
Impostare le Comunicazioni Remote.....	295
Ponte NetSupport	296
Impostare un Modem	297
Usare NetSupport con un Cavo Null Modem (Seriale)	298
Utilizzare NetSupport sull'Internet.....	301
Controllo ActiveX.....	303
Controllo ActiveX.....	304
Estensioni Web	305
PCIAX.CAB – File CAB	306
Controllo ActiveX – Esempi di HTML	306
NetSupport Scripting.....	309
Cenni Preliminari su NetSupport Scripting	310
Avviare l'Editor dello Script	311
Creare un semplice Script.....	311
Programmare ed Eseguire uno Script.....	312
Riferimento Tecnico	313
Scaricare un Cliente.....	314
Riavviare il Cliente.....	314
Utilizzare la Compressione Efficientemente.....	315
Utilizzare la Cache del Cliente Efficientemente	315
Inventario dell'Hardware e del Software del Cliente Remoto.....	317
La finestra Inventario	319
Capire gli Indirizzi IP.....	326
Capire gli Indirizzi IPX.....	327
Utilizzare Istruzioni della Riga di Comando	328
Integrazione con Active Directory	332
GLOSSARIO	334
Commenti del Lettore	344

Benvenuti a NetSupport

Informazioni sul Manuale

NetSupport Manager è stato sviluppato per dare agli IT manager, ai professionisti sempre in viaggio, agli addetti al telelavoro ed agli istruttori il potere e la flessibilità di accedere e controllare le stazioni di lavoro remote da qualunque luogo ed a qualunque ora.

La gestione dinamica dello schermo, abbinata al potente trasferimento dei file ed ai requisiti di comunicazione generali rendono NetSupport la soluzione di comunicazione completa per il controllo remoto.

La connessione può essere effettuata tramite un'altra stazione di lavoro, linea telefonica, rete locale (LAN), accesso remoto oppure mediante un Fornitore di Servizio Internet locale. Inoltre, ci si può connettere tramite una connessione diretta tra due stazioni di lavoro utilizzando un cavo seriale o parallelo.

Questo Manuale dell'Utente contiene informazioni relative all'installazione ed al funzionamento di NetSupport Manager.

Convenzioni Utilizzate

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

- Le istruzioni passo passo, da eseguire in sequenza, appaiono come paragrafi numerati sotto la chiara intestazione 'Metodo'.
- Spesso un'attività può essere eseguita in vari modi, pertanto abbiamo incluso le opzioni 'Oppure'.
- Le voci individuali dei comandi di menu sono racchiuse tra graffe, e devono essere seguite in sequenza, ad esempio: {Clienti}{Trasmettere}.
- I suggerimenti supplementari e le note esplicative su queste istruzioni appaiono come paragrafi puntati sotto il titolo 'Nota'.

Terminologia Utilizzata

Controllo	Se desiderate controllare altre stazioni di lavoro, dovete installare un Controllo, a volte chiamato un visualizzatore.
Cliente	Per controllare questa stazione di lavoro a partire da un'altra, dovete installare un Cliente, a volte chiamato host.
Cliente Disponibile	Quando il programma NetSupport Client è stato installato su una workstation, esso diviene disponibile per essere connesso ad un Controllo. Un Cliente deve essere disponibile prima che un Controllo possa connettersi.
Cliente Collegato	Tutti i Clienti o Gruppi di Clienti disponibili possono essere scelti per il collegamento simultaneo. Un Controllo può solo Visualizzare, Presentare, Trasferire i File, Inviare un Messaggio o Conversare con i Clienti collegati.
Cliente Selezionato	Usando il mouse, potete selezionare e evidenziare il Cliente o i Clienti con i quali lavorare.
Clienti Conosciuti	Dopo avere ricercato i Clienti disponibili, NetSupport Manager memorizza un elenco di Clienti nella cartella Tutti i Computer della struttura ad albero.

Informazioni su NetSupport

In questo capitolo ...

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

Cos'è NetSupport Manager?

Ogni azienda, piccola e grande, si affida in parte alla sua infrastruttura IT per rimanere concorrenziale ed efficiente e per garantire che i dipendenti sul luogo e quelli in viaggio massimizzino la loro produttività per il business.

Il reparto IT è dunque una delle risorse più importanti per un'attività, ed il supporto di questa funzione è cruciale per ottenere successo e per garantire allo stesso tempo che l'investimento di capitali ed i costi associati siano minimi.

I software di controllo remoto sono considerati da anni come la soluzione più efficace per migliorare la risposta dell'helpdesk e del supporto tecnico. La loro contribuzione principale è la funzione che permette allo staff di supporto di risolvere problemi tecnici senza dovere visitare fisicamente i PC degli utenti.

Il doppio vantaggio è che i clienti ottengono tempi di risposta più rapidi, riducendo il downtime delle applicazioni critiche, e che lo staff di supporto può operare in maniera più efficace in quanto le risorse sono disponibili sul posto e non fuori sede.

Come molti altri settori dell'IT, anche il controllo remoto sta evolvendosi. Adesso gli utenti cercano soluzioni di multi-tasking e le relative economie di scala affidandosi ad un singolo prodotto per effettuare una gamma completa di funzioni, mentre, nel passato, questo veniva gestito da vari pacchetti e rivenditori di software.

Anche NetSupport Manager (NSM) appartiene a questa evoluzione. Abbinando un'insuperabile controllo remoto all'innovativa funzionalità di desktop management, NSM offre uno dei tassi di ritorno dell'investimento più rapidi disponibili sul mercato.

NetSupport Manager è stato localizzato in inglese, francese, spagnolo, tedesco, italiano, giapponese e portoghese brasiliano.

Funzioni

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

Controllo a Distanza

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

Connettività

- Individuare ed elencare in maniera dinamica tutti i Clienti sulla Rete.
- Connessione mediante il nome del Cliente.
- Connessione mediante l'indirizzo di Rete.
- Connessione mediante un database dei Clienti conosciuti.
- Connessione a gruppi interi in una sola operazione.
- Connessioni Cliente/Controllo mediante Internet Gateway di NetSupport, per un Controllo Remoto seamless tra due PC che possono trovarsi dietro firewall diversi.
- Collegatevi a e controllate remotamente i sistemi basati su Linux e Pocket PC.
- Collegatevi a e controllate remotamente un sistema basato su Mac sul quale è stato installato un Client VNC (virtual network computing).

Messaggio

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

Conversare

Svolgete una sessione di text chat in tempo reale tra l'operatore del Controllo e uno o più utenti. Gli strumenti di annotazione offrono funzioni di 'Lavagna'.

Trasferimento dei File

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

Comunicazioni a Distanza

Per controllare le stazioni di lavoro sulle reti LAN/WAN remote oppure le stazioni di lavoro autonome mediante un Modem ad Accesso Remoto (PSTN) , ISDN, Internet o collegamento seriale diretto.

Lanciare Applicazioni

Per lanciare un'applicazione su una o su tutte le stazioni di lavoro Clienti premendo un unico pulsante.

Presentare

Per mostrare lo schermo del Controllo su Clienti individuali o multipli, oppure per visualizzare lo schermo di un Cliente prescelto sugli altri Clienti.

Potete visualizzare vari schermi dei Clienti allo stesso tempo, oppure osservare ogni schermo collegato nella modalità SCANDIRE.

Scandire

Per scorrere automaticamente attraverso il PC di un Cliente alla volta, visualizzandone lo schermo sulla macchina del Controllo. Questo permette al Controllo di controllare discretamente ciò che i Clienti stanno facendo girare sulle loro stazioni di lavoro. Questo è particolarmente importante con il moderno accesso all'Internet! Non è necessario che il Controllo si trovi nella stessa stanza.

Modalità Monitor

Sul Controllo appare una comoda visualizzazione in anteprima di ogni schermo Client connesso, permettendo di monitorare rapidamente e facilmente l'attività sui PC remoti.

Inventario di Hardware e Software del Cliente Remoto

Una potente funzione di reporting dell'inventario hardware/software con informazioni di stato in tempo reale sulle applicazioni in memoria, i processi in esecuzione ed i servizi installati, fornendo tutti i dati chiave per aiutare a risolvere rapidamente un problema. Raccoglie più di 50 elementi di informazione sulle componenti hardware o sull'ambiente del PC Cliente.

Richiesta di Guida

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

Gestione del Risparmio di Energia

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

Script

NetSupport include una potente suite di programmi di linguaggio script e di programmazione che vi consente di usufruire di tutte le sue funzioni nella modalità non sorvegliata. Ideale per gli aggiornamenti durante la notte.

Multimedia

NetSupport offre un Supporto Audio e Video completo.

Integrazione su Desktop con Esplora Risorse

NetSupport Manager si integra direttamente con Esplora Risorse per permettervi di lanciare direttamente le funzionalità chiave dal proprio sistema, senza dovere prima avviare NetSupport.

Funzioni di Protezione Complete

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

- Protezione mediante password al livello del Cliente e del Controllo.
- Riconoscimento dell'utente presente richiesto dal Cliente.
- Itinerario di Controllo del Collegamento.
- Disattivazione del trasferimento dei file o di file e directory specifici.
- Limitazione della Funzionalità a seconda della stazione di lavoro che si sta collegando.
- Permesso ad un Controllo di Osservare unicamente.
- Limitazione del trasferimento dei file a unità, directory e file specifici
- Richiamo a numeri diversi in base alla password.
- Limitazione dei collegamenti ai Controlli denominati.
- Personalizzazione dei profili del Controllo e del Cliente per attivare e disattivare quasi ogni funzione a seconda del livello di protezione dell'Utente registrato.
- Impostazione di Chiavi di Protezione uniche sul Controllo e sul Cliente.
- Integrazione con i profili NT & la Protezione esistenti
- Codifica DES/AES
- Connessione Cliente/Controllo a Controlli/Clienti mediante Server Proxy e Firewall.

Facile da Installare e Configurare

- L'Utilità di Esecuzione Remota di NetSupport permette di effettuare l'installazione sulle stazioni di lavoro Cliente senza dovere visitare i PC individuali.
- Installazione invisibile all'utente sulle reti WAN.
- Gestione centrale dei Profili di Cliente.
- Utilità di configurazione per Windows.
- Controllo a Protocollo Trasparente, (utilizzo simultanea di IPX, NetBIOS, TCP/IP e HTTP).

Applicazioni

Grazie alla vasta serie di funzioni proposte, NetSupport è lo strumento ideale per un'ampia gamma di applicazioni, come, ad esempio: -

Centro Assistenza

Usare le funzioni del controllo a distanza per offrire un'assistenza rapida e redditiva agli utenti finali in un ambiente di Ufficio o di Centro d'Assistenza. Riducete il costo dell'assistenza migliorando allo stesso tempo la produttività e la velocità della risoluzione dei problemi.

Telelavoro

Usate i moduli di comunicazione a distanza per permettere al personale di lavorare dal loro domicilio, pur avendo sempre l'accesso a tutta la funzionalità della loro macchina d'ufficio.

Formazione

Le sofisticate funzioni di Presentazione offerte da NetSupport sono lo strumento di dimostrazione ideale. Inoltre, come standard, viene offerta una completa copia di lavoro di NetSupport School, lo strumento di formazione di NetSupport, che offre ulteriori funzioni perfette per qualsiasi ambiente di formazione.

Automatizzazione del Sistema

Usare il potente linguaggio script per automatizzare le attività regolari, come il caricamento e lo scaricamento dei file.

Usare la funzione Lanciare Applicazione per eseguire le applicazioni senza l'intervento da parte dell'utente finale. Usufriute del programmatore facendo girare queste applicazioni di notte allo scopo di ridurre i costi.

Gestione del desktop

Usare le funzioni Distribuzione dei File e Script per gestire i desktop degli utenti e distribuire il software. Ricevere automaticamente le informazioni relative ad una stazione di lavoro come ad es. lo spazio su disco disponibile.

Usare le funzioni di Modifica Registro su Script per riconfigurare le stazioni di lavoro a distanza.

Gestione dell'Utente

Usare le funzioni di protezione avanzate per configurare l'accesso ai Clienti nel modo desiderato.

Configurare profili e livelli di accesso diversi sul Controllo e sul Cliente a seconda del livello di responsabilità dell'utente.

Conservare un file di Replay per controllare in maniera esatta le operazioni di un Utente Remoto mentre era registrato su un Cliente.

Installazione

In questo capitolo ...

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

Pianificare un'Installazione

L'installazione di NetSupport è estremamente semplice, e basterà seguire alcune regole di base per avviare il vostro sistema in pochissimo tempo.

Innanzitutto, dovete decidere quali funzioni desiderate installare su ogni stazione di lavoro.

Volete che la stazione di lavoro sia un Controllo od un Cliente ?

Controllo Per controllare questa stazione di lavoro a partire da un'altra, dovete installare un Cliente, a volte chiamato host.

Cliente Se desiderate controllare altre stazioni di lavoro, dovete installare un Controllo, a volte chiamato un visualizzatore.

Eseguirete delle funzioni NetSupport più avanzate, come ad es. **Scripting** e **Deploy** a partire dalla workstation, oppure utilizzerete il computer come **Gateway**? La vostra installazione può essere ulteriormente personalizzata includendo una completa copia di lavoro di NetSupport School, lo strumento di formazione di NetSupport.

Quale protocollo di rete utilizzate?

In secondo luogo, dovete scegliere il protocollo di rete disponibile sulla vostra stazione di lavoro. NetSupport supporta IPX/SPX, NetBIOS/NetBEUI TCP/IP e HTTP.

Benché NetSupport supporti i protocolli multipli, vale a dire, lo stesso Controllo può collegarsi a Clienti che utilizzando protocolli differenti, dovete scegliere un protocollo predefinito che potete cambiare in un secondo tempo.

Nota: Vi preghiamo di notare che come impostazione predefinita il Controllo è configurato ad utilizzare TCP/IP. Se usate un protocollo diverso, dovrete configurarlo la prima volta che avviate un Controllo.

A questo punto siete pronti ad installare i programmi Controllo e Cliente NetSupport.

Per informazioni su come effettuare l'installazione su:

Periferiche compatibili con Windows CE, vedere Installare un Client NetSupport sulle Periferiche Pocket PC.

Computer Linux, vedere Installare un Client NetSupport sulle Piattaforme Linux.

Nota: NetSupport Manager prevede il supporto per Windows a 64 bit sulle piattaforme Intel EM64 e AMD64. Il Client NetSupport a 64 bit può essere installato utilizzando l'utilità Windows Installer di NetSupport Manager. Per ulteriori informazioni siete pregati di visitare:
www.netsupportsoftware.com/support/

Avviare l'Installazione

Inserire il CD di NetSupport.

Appena inserite il CD, sullo schermo apparirà automaticamente il menu di benvenuto di NetSupport. (Se ciò non è il caso, accedere all'unità del CD-ROM dalla stazione di lavoro, ed eseguire SETUP.EXE.)

Note:

- Se state aggiornando Windows NT con Windows 2000/XP, o 2000 con XP, dovete controllare di avere disinstallato NetSupport Manager prima di aggiornare il sistema operativo. NetSupport Manager può essere reinstallato una volta completato l'aggiornamento del sistema operativo.
 - Se state effettuando l'installazione su una stazione di lavoro o server NT/2000/XP, controllare di esservi connessi come Amministratore.
 - Mentre eseguire l'installazione, all'occorrenza potete accedere alla Guida durante le varie fasi del processo.
-

Selezionare un Tipo di Programma d'Installazione

Scegliere NetSupport Manager per la lingua richiesta, quindi fare clic su **ESEGUI**. Questo avvierà il programma d'installazione.

Programma d'Installazione di NetSupport Manager

Apparirà lo schermo di Benvenuto del programma d'installazione.



Prima di procedere all'installazione, leggere attentamente le informazioni.

Fare clic su Avanti per continuare.

Contratto di Licenza NetSupport

Sullo schermo apparirà il Contratto di Licenza NetSupport. Leggerlo con attenzione, selezionare Accetto e fare clic su Avanti per continuare.

Se non accettate il Contratto di Licenza, (Non Accetto) fare clic su Annulla. NetSupport Manager non verrà installato e sarete guidati ad uscire dal programma d'installazione.

Informazioni sulla Licenza

Digitate le informazioni relative alla vostra Licenza NetSupport fornite assieme al prodotto, quindi fate clic su Avanti.

Installazione Esistente Rilevata

Questo schermo appare se sulla stazione di lavoro è già installata una copia di NetSupport.



- Sovrascrivere l'installazione esistente.**
 Sovrascrive la versione esistente di NetSupport, nella cartella specificata in cima allo schermo. I file di configurazione esistenti, ad es. *.ini, *.nsm e *.scp, che contengono le informazioni sui Clienti Conosciuti, sui Gruppi e sugli Script saranno conservati per uso futuro.
- Installare in una nuova cartella e mantenere le impostazioni esistenti.**
 Potete decidere di conservare l'installazione esistente nella cartella specificata in cima allo schermo, e di scegliere una cartella diversa per la nuova installazione. I file di configurazione esistenti saranno copiati nella nuova posizione.
- Creare una nuova installazione.**
 Installa la nuova versione di NetSupport nella cartella richiesta, ma non conserva i file di configurazione esistenti. Se installate su una cartella diversa, la versione esistente rimarrà sulla stazione di lavoro. Dopo avere riavviato la stazione di lavoro, potete eliminare questi file manualmente.

Selezionare l'opzione richiesta e fare clic su Avanti.

Selezione del Tipo di Installazione

Determinare i componenti da installare su ogni stazione di lavoro, scegliendo uno dei tre tipi di installazione disponibili.



- **Installazione Tipica**
Installa tutti i componenti normalmente richiesti dall'utente di un Controllo. Esclude i componenti Gateway e NetSupport School.
- **Solo Cliente**
Permette alla stazione di lavoro di essere controllata remotamente.
- **Personalizzata**
Consente di selezionare il mix di componenti appropriati per la workstation. Control e Client vengono selezionati come impostazione predefinita, comunque, se non sono necessari, potete deselezionare l'uno o l'altro componente.

Selezionare la Cartella di Destinazione

Come impostazione predefinita, NetSupport viene installato nella cartella C:\Program Files\NetSupport Manager.

Nota: Se il programma rileva un'installazione esistente, potete scegliere di eseguire l'installazione su una cartella diversa. Fare clic su Sfoglia per scegliere il percorso richiesto.

Fare clic su Avanti per continuare.

Componenti di NetSupport Manager

Client	Installare questo componente sulle workstation che desiderate controllare remotamente.
Controllo	Installare questo componente sulle workstation che assumeranno il controllo delle workstation Cliente. Raccomandiamo di installare anche il componente Cliente in modo da potere utilizzare l'intera gamma di funzioni di NetSupport, come ad es. la Presentazione.
Scripting	Installare il programma integrato di Script e di Programmazione di NetSupport. Esso vi permette di creare degli script per automatizzare i compiti manuali e di programmarli in modo che vengano eseguiti durante gli orari specificati. Ideale per gli aggiornamenti durante la notte. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione NetSupport Script del presente manuale.
Help Files	Installare i file della Guida in linea, che offrono informazioni ed una guida su tutte le funzioni e caratteristiche di NetSupport.
Configuratore	Il Configuratore del Cliente viene utilizzato per stabilire le impostazioni e la protezione del Cliente. Le impostazioni di base possono essere immesse alla fine del processo d'installazione, ma per impostare delle opzioni più avanzate dovete installare il componente Configuratore.
Utilità di Installazione Remota (Supportata solo su NT/2000/XP)	Questa Utilità vi consente di eseguire delle installazioni multiple di NetSupport Manager, senza dovere visitare ogni stazione di lavoro individuale. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Installazione Remota (NetSupport Deploy) del presente manuale.
Gateway	La funzione Gateway di NetSupport è un metodo che consente di connettere i Clienti ed i Controlli tramite Internet, offrendo il controllo remoto basato sul web senza bisogno di modificare le configurazioni di Firewall esistenti. Non vi è una connessione diretta tra il Cliente ed il Controllo in quanto tutti i dati vengono inviati tramite il Gateway. Il componente Gateway può dunque essere installato indipendentemente dal Controllo e dal Cliente. Se si decide di installare il componente Gateway, la finestra di dialogo Configurazione Gateway appare una volta terminata l'installazione.
Componenti School	Installa NetSupport School, lo strumento di formazione di NetSupport. Se scegliete di installare i componenti di School ed il Control, NetSupport Tutor verrà installato in congiunzione al componente Control. Se scegliete il componente School e Client, solo il componente Student di NetSupport School verrà installato assieme al Client.

Nota: NetSupport offre un eccezionale supporto multimediale. Il Lettore Video NetSupport vi consente di fare girare i file video sulle workstation Cliente, migliorando le sessioni di formazione e le dimostrazioni. Questo componente viene installato come impostazione predefinita.

Selezionare i Componenti

Se avete deciso di eseguire un'Installazione **Personalizzata**, potrete scegliere i componenti richiesti dall'elenco mostrato.



Selezionare i componenti richiesti.

Se non volete creare delle icone per i componenti selezionati, deselezionare la casella **Crea Icone Per i Componenti Selezionati**.

Fare clic su **Avanti** per continuare.

Avviare l'Installazione

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

Note:

- Se avete modificato le Impostazioni dei Criteri di Protezione Locale di Windows 2000 per il comportamento di installazione di driver non firmato, è possibile che si verifichino dei problemi quando fate girare un Cliente NetSupport.
 - Se avete scelto di installare un Cliente, il programma d'Installazione eseguirà le modifiche richieste al vostro System.INI e/o al vostro registro per caricare il Cliente durante l'inizializzazione di Windows. NetSupport non sostituisce i driver esistenti.
-

Installazione Completata

Questa videata finale conferma che l'installazione è riuscita. A questo punto potete scegliere di creare un'icona sul desktop per il Controllo.

Eeguire il Configuratore

Alla fine del processo di installazione, avrete la possibilità di fare girare il Configuratore del Cliente. Questo vi permette di impostare le informazioni di base del Cliente e la protezione. Se il Configuratore viene installato come uno dei componenti selezionati, sarete in grado di accedere ad opzioni di configurazione più avanzate. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione Configurare il Cliente di questo manuale.

Fare clic su **Si** per fare girare il configuratore del Cliente.

Eseguì Deploy

Selezionando questa opzione, l'Utilità Deploy di NetSupport verrà eseguita dopo il processo d'installazione. Quest'utilità permette di installare e configurare remotamente NetSupport su più workstation.

Nota: NetSupport può essere completamente integrato al Systems Management Server di Microsoft. Se il processo di installazione NetSupport rileva la presenza della Console di Amministrazione SMS, potete decidere se includere o meno l'integrazione. Se selezionate Sì, per ulteriori informazioni vi preghiamo di vedere il file LEGGIMI 'SMS Integration.TXT' dopo avere completato l'installazione. Questo file si trova nella cartella NetSupport Manager.

Fare clic su **Fine** per uscire dal programma di Installazione. Togliere il CD e riavviare la stazione di lavoro.

Nota: Se si decide di installare il componente Gateway, apparirà la finestra di dialogo Configurazione Gateway. Il ruolo principale di questa finestra di dialogo è di permettervi di creare una chiave di protezione per il Gateway.

Disinstallazione

Selezionare NetSupport Manager sul Pannello di Controllo – Aggiungere/Rimuovere i Programmi.

Per le workstation Windows XP, 2000 e NT, NetSupport Deploy può essere usato per eseguire disinstallazioni multiple da una località remota. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione del manuale intitolata NetSupport Deploy.

Kit di Valutazione

Potete ottenere un Kit di Valutazione di NetSupport Manager presso i nostri distributori oppure gratuitamente scaricandone una copia dall'Internet. Questo vi permette di provare il sistema prima di acquistarlo. Il Kit di Valutazione è completamente funzionale, salvo le seguenti restrizioni:

- Cinque Clienti al massimo possono essere attivi simultaneamente sulla rete;
- I programmi Cliente e Controllo non funzioneranno dopo la data di scadenza del kit

Al momento dell'acquisto, queste restrizioni vengono rimosse appena si è completata la serializzazione. Questo processo aggiorna il kit di Valutazione in una copia a licenza completa.

Per aggiornare il Kit di Valutazione in una copia a Licenza completa

Aprire il file PCILIC.EXE nella directory contenente il Gruppo di Program Manager 'NetSupport School'.

Appare la finestra di dialogo della Licenza di NetSupport Manager, che vi richiede di immettere i dettagli della licenza. Vi preghiamo di notare che dovrete distinguere tra le maiuscole e le minuscole.

Dopo avere digitato i dettagli corretti della Licenza, fare clic su Genera. A questo punto avrete una copia con licenza completa di NetSupport Manager.

Installazione Avanzata

In questo capitolo ...

Come preparare ed eseguire installazioni 'invisibili all'utente' sulla rete;

Utilizzando l'utilità NetSupport Deploy per eseguire più installazioni;

Installazione di un Client NetSupport sulle periferiche Pocket PC;

Installazione di un Client NetSupport sulle piattaforme Linux.

Creare un'installazione amministrativa (su rete)

L'installazione amministrativa (copia di distribuzione) di NetSupport Manager serve ad aiutare gli amministratori ad installare NetSupport sui PC su rete, il cui supporto per l'installazione od i cui dettagli della Licenza non sono facilmente disponibili, e quando si prevede che un numero di installazioni verranno effettuate tutte in una volta o nel corso di un periodo di tempo.

Questo tipo di installazione può anche essere preconfigurato per impostare NetSupport Manager con opzioni particolari, per garantire che tutte le installazioni di NetSupport abbiano la stessa configurazione.

Dopo avere creato la copia di distribuzione, la si può utilizzare quando si esegue un'installazione invisibile all'utente oppure come parte di una routine di NetSupport Deploy.

Per Impostare una copia di distribuzione di NetSupport su un Server

1. Creare una cartella sulla rete accessibile a tutti i PC sui quali desiderate effettuare l'installazione.
2. Copiare il file SETUP.EXE dal vostro supporto originale (CD o download).
3. Creare e copiare un file NSM.LIC valido su questa cartella. Quando si esegue l'installazione, se la cartella non contiene un file di Licenza, sarete sollecitati a completare i dettagli al momento dell'installazione.
4. Creare e copiare un file CLIENT32.INI su questa cartella.

Nota: La cartella di rete può essere configurata come di 'sola lettura' per evitare che la configurazione venga modificata da utenti non autorizzati.

Per Installare NetSupport su workstation individuali a partire da un Server

1. Sulla workstation richiesta, esplorare la cartella di rete contenente i file di installazione di NetSupport Manager.
2. Eseguire Setup.exe.
3. Seguire le istruzioni su come Avviare l'Installazione.

Installazioni Invisibili all'Utente/Automatiche

Sui sistemi Windows XP, 2000 e NT, NetSupport Deploy vi consente di preconfigurare un'installazione di NetSupport, e di installarla e distribuirla remotamente a workstation multiple. Per Windows Me/98/95, e, se richiesto, XP, 2000 e NT, potete eseguire un'installazione 'Invisibile all'Utente' simile, modificando ed eseguendo manualmente i file pertinenti.

Per eseguire un'installazione invisibile all'utente

1. Creare una copia di distribuzione di NetSupport, vedere Creare un'installazione amministrativa (di rete), contenente i file necessari per l'installazione di NetSupport.
2. Per determinare le proprietà per l'installazione, eseguire INSTCFG.EXE dalla cartella NetSupport. Apparirà la finestra di dialogo Opzioni di Configurazione d'Installazione. (Per una descrizione completa di questa finestra, vedere la sezione Finestra di dialogo Opzioni di Configurazione d'Installazione). Le proprietà che avete scelto vengono memorizzate in un file dei parametri, il cui nome predefinito è Values.TXT.
3. Scegliere {File}{Salva} e salvare il file 'Values.TXT' nella cartella contenente la copia di distribuzione.

Nota: Per l'Installazione Invisibile all'Utente, potete salvare questo file con un nome di vostra scelta.

4. Per eseguire l'Installazione Invisibile all'Utente sulla workstation richiesta, a partire dalla cartella contenente il file creato sopra eseguire:

Setup.exe /s /m=values.txt. (dove Values.TXT = il nome di file creato nel paragrafo 3)

Finestra di Dialogo Opzioni di Configurazione d'Installazione

Quando si esegue un'Installazione Invisibile all'Utente oppure quando si utilizza NetSupport Deploy, è possibile personalizzare l'installazione in base ai requisiti individuali. Questa finestra di dialogo, alla quale si ha accesso facendo girare INSTCFG.EXE dalla cartella NetSupport se si esegue un'Installazione Invisibile all'Utente o se si usa NetSupport Deploy tramite la scheda Generalità di Proprietà d'Installazione, vi consente di specificare le proprietà per l'installazione. Le informazioni sono memorizzate in un file dei parametri, chiamato Values.TXT.



Generalità

Installa Directory

Specificare la directory nella quale viene installato NetSupport Manager. Lasciare in bianco per installarlo nella directory predefinita: \\Program Files\\Netsupport Manager.

Cartella Menu Avvio

Specificare un nome per il gruppo di programmi oppure lasciare in bianco per NetSupport.

Riavvia Macchina

Selezionare questa casella se desiderate riavviare automaticamente le workstation Clienti dopo avere completato l'installazione. Il Cliente NetSupport non si attiva fino a quando non si è riavviata la workstation.

Nota: Non selezionare la casella se l'installazione viene eseguita con NetSupport Deploy. La routine Deploy contiene ulteriori opzioni di Riavvio.

SMS Integration

NetSupport Manager può essere integrato completamente al Systems Management Server di Microsoft. Se la macchina Cliente contiene la Console di Amministrazione SMS, selezionare questa casella per consentire l'integrazione.

Parametri Cliente (Facoltativo)

Se avete creato uno specifico file di Configurazione Cliente da utilizzare dopo l'installazione, dovete specificare qui il percorso ed il nome di file. In funzione della posizione del file, dovrete fornire le Credenziali di Utente, il nome e la password in modo che i Clienti possano accedere al file. Per specificare i parametri nel formato corretto, raccomandiamo di crearli nel Configuratore del Cliente NetSupport e di copiarli in questo campo.

Lasciare il campo in bianco se state effettuando l'installazione a partire dalla copia di distribuzione, oppure se desiderate utilizzare il file di Configurazione predefinito contenuto nel pacchetto di installazione di NetSupport.

Per specificare i Parametri Cliente

1. Aprire la vostra cartella NetSupport Manager scegliendo {Avvio}{Programmi}{NetSupport}{NetSupport Configurator}.
2. Scegliere Avanzato.
3. Selezionare {Profili}{Parametri Cliente} dal menu a discesa del Configuratore.
4. Appare la finestra di dialogo Parametri Cliente.



5. Fare clic su **Aggiungi** per specificare i parametri.

Note:

- Se sono richieste le Credenziali di Utente, esse devono precedere il nome di file di Configurazione.
 - Aggiungere ogni serie di parametri separatamente.
-
6. Inserire, se richiesto, le Credenziali di Utente (Nome di utente e password). Fare clic su **Ok**. Nella finestra di dialogo appaiono le stringhe appropriate.
 7. Fare clic su **Aggiungi** per specificare la posizione del file di Configurazione, e poi fare clic su **Ok**.
 8. Quando la finestra di dialogo Parametri Cliente contiene le stringhe richieste (vedere l'esempio sopra), copiarle una alla volta nella finestra di dialogo Opzioni di Configurazione d'Installazione. (Usare **Ctrl C** per copiare e **Ctrl V** per incollare)

Icone

Non spuntare la casella **Icone** se desiderate installare un'icona per ogni componente di NetSupport. Spuntare le caselle richieste per limitare il numero di icone create.

Componenti

Spuntare le caselle pertinenti per indicare quali Componenti di NetSupport desiderate installare sulle macchine Clienti. Per una descrizione dettagliata di ogni componente, consultare la sezione del manuale intitolata **Avviare l'Installazione**.

Nota: Quando si scelgono i componenti di School, il componente installato dipenderà dall'opzione **Control** o **Client** che viene selezionata. Se scegliete di installare i componenti di School ed il **Control**, NetSupport Tutor verrà installato in congiunzione al componente **Control**. Se scegliete il componente **School** e **Client**, solo il componente **Student** di NetSupport School verrà installato assieme al **Client**.

NetSupport Deploy – Utilità di Installazione Remota di NetSupport

L'Utilità NetSupport Deploy permette agli Amministratori di Rete di installare e configurare NetSupport Manager su workstation multiple senza dovere visitare le macchine individuali.

Sullo schermo appare una visualizzazione della vostra Rete, che vi permette di scegliere le workstation sulle quali desiderate effettuare l'installazione remota.

NetSupport Deploy vi permette di:

- Installare remotamente un pacchetto NetSupport, simultaneamente su workstation multiple.
- Creare e scaricare delle Configurazioni di Cliente specifiche su workstation multiple.
- Aggiornare remotamente le informazioni della Licenza di NetSupport su workstation multiple.
- Disinstallare remotamente un pacchetto NetSupport simultaneamente, a partire da workstation multiple.

Installare l'Utilità Deploy

Durante l'installazione di NetSupport, selezionare l'opzione Installazione Completa per installare automaticamente l'Utilità Deploy. Alternativamente, potete sceglierla come parte di un'installazione personalizzata.

Nota: NetSupport Deploy è attualmente supportato solo sulle workstation con Windows XP*, 2000 e NT.

*Per informazioni specifiche su come effettuare l'installazione remota sui computer che girano con XP, vi preghiamo di consultare il nostro sito web a: www.netsupportsoftware.com/support/

Pianificazione

NetSupport Deploy è un'utilità potente, che facilita e accelera il processo d'installazione dei pacchetti NetSupport su workstation multiple. Per garantire che non vi siano conflitti con altri software, raccomandiamo di eseguire un'installazione e distribuzione remota di prova su un numero limitato di macchine aventi una configurazione tipica, prima di eseguire l'installazione e distribuzione remota su un numero maggiore di workstation.

Fare particolarmente attenzione se state tentando di utilizzare NetSupport assieme ad altri strumenti di controllo remoto o a prodotti di protezione del desktop di terzi.

Per installare NetSupport Manager utilizzando l'utilità NetSupport Deploy, dovrete avere diritti di amministratore ovvero diritti di accesso equivalenti per la workstation obiettivo ovvero per il Dominio specificato.

NetSupport Deploy - Windows XP

Per distribuire NetSupport su Windows XP Professional, occorre accedere alla condivisione Admin\$ sul computer remoto per potere trasferire il pacchetto da distribuire. Come impostazione predefinita, l'accesso alla condivisione Admin\$ è vietato.

Per consentire l'accesso di Rete:

1. Aprire Strumenti di Amministrazione e selezionare Criteri di Protezione Locali.
2. Selezionare {Impostazioni di Protezione}{Criteri Locali}{Opzioni di Protezione}
3. Selezionare {Accesso di rete : Condivisione e modello di protezione per gli account locali}
4. Modificare l'impostazione di questi criteri con {Classico: gli utenti locali effettuano l'autenticazione di se stessi}

A questo punto la condivisione Admin\$ sarà disponibile, permettendovi di effettuare la distribuzione in modo normale.

Se si aggiorna Microsoft Windows XP Service Pack 1 col Service Pack 2, come impostazione predefinita il firewall di Windows bloccherà qualsiasi attività su rete di NetSupport Manager. Per permettere che NetSupport funzioni correttamente, abbiamo fornito un'utilità che configura il firewall di Windows.

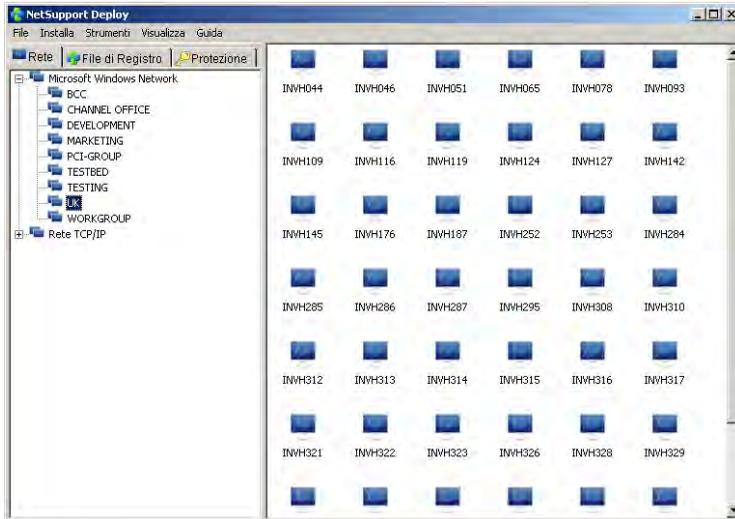
Per attivare NetSupport Manager nella configurazione firewall di Windows

1. Scaricare il file ICFCOFIG.EXE File (collegandovi a www.netsupportsoftware.com/support/)
2. Eseguire questa utilità su un computer sul quale è installato NetSupport Manager utilizzando il seguente comando
ICFCOFIG -e NSM
3. A questo punto tutte le voci necessarie verranno create nella configurazione del firewall di Windows per permettere il funzionamento corretto di NetSupport Manager.

L'utilità ICFCOFIG può inoltre essere utilizzata per rimuovere un prodotto NetSupport dalla configurazione del firewall di Windows. Vedere il nostro sito web: www.netsupportsoftware.com/support/ per tutte le opzioni della riga di comando ICFCOFIG.

Avviare NetSupport Deploy

1. Selezionare NetSupport Deploy dal vostro Gruppo di Programmi NetSupport.
2. A questo punto appare la Finestra Principale di NetSupport Deploy.



La Finestra Principale d'Installazione Remota è suddivisa nelle seguenti sezioni:

Barra dei Menu

La Barra dei Menu contiene una serie di menu a discesa, utilizzati per accedere a vari strumenti ed a varie utilità di configurazione per l'operazione di installazione e distribuzione remota.

Pannello Sinistra

Contiene tre schede: Rete, File Registro e Protezione.

Schede Rete e Protezione

Elenca, in una Visualizzazione Struttura, le Reti, i Domini ed i Gruppi di Lavoro disponibili che possono essere selezionati per una routine di installazione e distribuzione remota.

Scheda File di Registro

Elenca, in una Visualizzazione Struttura, la cronologia delle precedenti installazioni e distribuzioni remote.

Pannello Destra

Quando si seleziona la **scheda Rete**, si visualizzano varie informazioni sulla workstation situata nella rete o nel dominio selezionato (ad es. il nome della macchina e la piattaforma).

La **scheda File Registro** fornisce una scomposizione delle esecuzioni passate, categorizzate in base al tipo.

Anche la **scheda Protezione** elenca informazioni specifiche relative ad ogni workstation situata sulla Rete o nel Dominio selezionato. Oltre al nome del computer, potrete identificare l'Indirizzo IP, determinare se sul computer è già installato il Cliente NetSupport e quale versione sta girando, se il Cliente è protetto dalla password oppure se è stato impostato il Riconoscimento Utente. Quando si hanno queste informazioni, è possibile decidere in anticipo quali computer si desidera includere od escludere dalla distribuzione future. Se, ad es., un Cliente NetSupport corrente è già installato su alcune workstation, si può decidere di ignorarlo.

Preparare una Routine di Installazione e Distribuzione Remota

Scegliere le workstation sulle quali effettuare l'installazione remota

1. A partire dalla Finestra Principale selezionare la scheda Rete o Protezione.
2. Nel pannello a sinistra apparirà un elenco delle Reti, dei Domini e dei Gruppi di Lavoro disponibili. Per espandere o ridurre l'elenco struttura, fare clic su + oppure su -.

Nota: Inoltre, è possibile effettuare l'installazione ad Intervalli IP specifici aggiungendo l'intervallo indirizzo appropriato alla struttura ad albero. Selezionare {Strumenti}{Aggiungi Dominio IP} dalla barra dei menu.

3. Evidenziare il gruppo richiesto.
4. Nel riquadro destra appariranno i dettagli relativi alle workstation appartenenti al gruppo selezionato. Fare clic tra le schede Rete e Protezione per visualizzare informazioni specifiche relative ad ogni computer.

5. Scegliere le workstation che desiderate includere nella routine di installazione e distribuzione remota. (Per farlo, potete utilizzare CTRL-Clic oppure MAIUSC-Clic). Prima di decidere se includere o escludere una workstation, potete visualizzare le sue proprietà facendo clic con il pulsante destro del mouse sul nome della macchina.

Escolhendo o Que Desenvolver:

Você pode escolher entre:

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

Nota: NetSupport Deploy vi permette di preparare le impostazioni in anticipo, e di scegliere quando eseguire l'installazione remota. Vedere: Inserire in Anticipo le Impostazioni d'Installazione Remota.

Installazione remota di un Pacchetto NetSupport

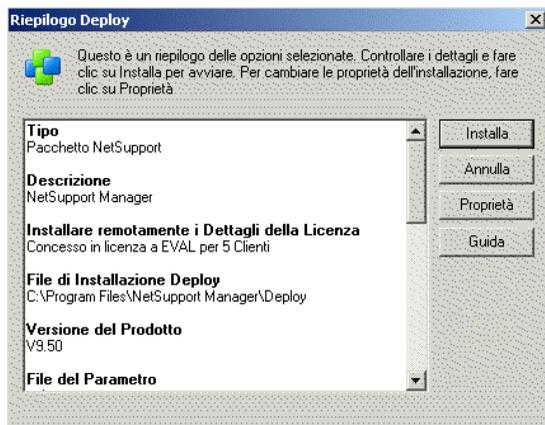
Un pacchetto NetSupport viene creato come standard quando il componente Deploy viene selezionato al momento dell'installazione. Per distribuire il pacchetto, selezionare le workstation desiderate

1. Scegliere {Installare}{Pacchetto NetSupport} dalla Finestra Principale dell'Installazione Remota.

oppure ,

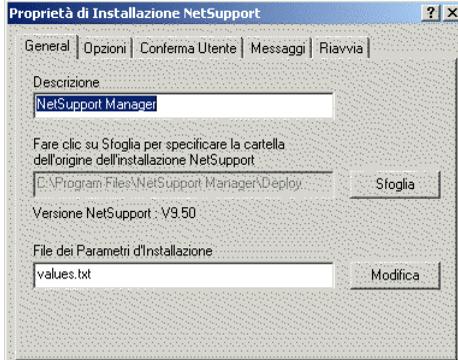
Fare clic con il pulsante destro del mouse sulle workstation selezionate, e scegliere Installare-Pacchetto NetSupport.

2. A questo punto apparirà la finestra di riepilogo dell'installazione remota.



Questa finestra di dialogo contiene un riepilogo delle opzioni che sono state scelte per la distribuzione. Fare clic su Proprietà per modificare le informazioni per la distribuzione.

3. A questo punto apparirà la finestra di dialogo Proprietà d'Installazione.



4. Per modificare le proprietà della distribuzione, selezionare la scheda attinente.

Scheda Generalità

Questa scheda serve per specificare il pacchetto NetSupport da installare remotamente, ed i componenti che si desiderano installare.

La descrizione del pacchetto verrà impostata a NetSupport Manager.

Come impostazione predefinita, il percorso del pacchetto da installare sarà la cartella Deploy nella quale è stato creato il pacchetto NetSupport Manager.

Fare clic su Modifica per specificare i componenti da installare. Appare la finestra di dialogo Opzioni di Configurazione d'Installazione. (Per una descrizione dettagliata di questa finestra, vedere la sezione del manuale intitolata 'Finestra di Dialogo Opzioni di Configurazione d'Installazione').

Nota: A causa della maniera in cui NetSupport Deploy tratta il riavvio delle workstation, la casella Riavvia Macchina deve restare deselezionata. Questo è attinente solo durante l'esecuzione di un'installazione Invisibile all'Utente, quando anche la finestra di dialogo Opzioni di Configurazione d'Installazione viene utilizzata per specificare le opzioni da installare.

Quando avete completato la finestra di dialogo, scegliere {File}{Salva} per salvare il file Values .TXT nella cartella contenente la copia di distribuzione di NetSupport.

Scegliere {File}{Esci} per tornare alla finestra di dialogo Proprietà di Installazione.

Scheda Opzioni

Usare le informazioni fornite nelle schede Rete e Protezione per identificare le macchine sulle quali è già installato NetSupport. A questo punto potrete scegliere di:

- Ignorarle, spuntando la casella Escludi macchine con NetSupport già in esecuzione.
- Aggiornare le macchine con l'ultima versione, spuntando la casella Aggiorna i sistemi nuovi o anteriori alla versione corrente.
- Dopo avere installato remotamente il pacchetto, potete selezionare la casella "Verifica il funzionamento del Cliente dopo il riavvio" per controllare che il Cliente stia funzionando. Controllare che le workstation siano riavviate automaticamente dopo l'installazione remota per garantire il funzionamento di questa opzione. Vedere la scheda Riavvio.

Scheda Conferma Utente

Considerare se le workstation saranno utilizzate all'inizio dell'installazione remota. Potete scegliere:

- **Di installare NetSupport Immediatamente.** Le workstation sulle quali si esegue l'installazione remota non riceveranno alcuna sollecitazione.
- **Di avvisare l'utente prima di installare NetSupport.** L'utente riceverà una sollecitazione e dovrà fare clic su OK per avviare l'installazione. Gli utenti non saranno più in grado di annullare l'installazione.
- **Che l'utente sia in grado di rinviare l'installazione di NetSupport.** Potete specificare quante volte l'utente può rinviare l'installazione. Se l'utente sceglie di rimandarla, egli verrà sollecitato ogni ora, o la prossima volta che riavvia la workstation, a seconda del quale avviene per primo.

Scheda Messaggio

Potete specificare un messaggio personalizzato da visualizzare su ogni workstation mentre l'installazione è in corso.

Scheda Riavvio

Queste opzioni si applicano solo se i PC di destinazione richiedono un riavvio forzato per completare l'installazione.

- **Raccomandare all'utente di riavviare la macchina.** Una volta completata l'installazione automatica, sulle workstation apparirà un messaggio che chiede all'utente di riavviare il PC la prossima occasione opportuna. Non scegliere questa opzione se la Nota indicata sopra è pertinente.
 - **Insistere che l'utente riavvii la macchina.** Sulle workstation apparirà un messaggio che raccomanda agli utenti di riavviare il PC in modo da completare l'installazione.
 - **Forzare il riavvio.** Alla fine dell'installazione remota, appare un messaggio per avvisare gli utenti che la workstation sarà riavviata. Sullo schermo appare una barra dell'orario che indica quanti secondi rimangono prima del riavvio.
 - **Riavvio automatico se non connesso.** Se la workstation sulla quale si sta effettuando l'installazione remota non è connessa, essa verrà riavviata automaticamente.
5. Fare clic su OK per tornare alla finestra di dialogo Riepilogo Deploy.
 6. Fare clic su Installare per iniziare l'installazione. A questo punto appare una finestra di dialogo del progresso, che vi permette di monitorizzare l'installazione remota su ogni workstation.



La finestra di dialogo contiene due schede:

La scheda Registro vi consente di monitorizzare l'installazione remota mano a mano che raggiunge ogni workstation individuale.

La scheda Stato elenca la fase che l'installazione remota ha raggiunto su ogni workstation. L'installazione può essere, ad es., completata su una macchina ma tuttora in corso su un'altra macchina.

7. Una volta completata l'installazione, fare clic su Annulla per tornare alla Finestra Principale dell'Installazione Remota.

Installazione Remota di una Configurazione del Cliente

NetSupport Deploy vi permette di installare remotamente un file di Configurazione del Cliente, contenente impostazioni specifiche del Cliente. Per ulteriori informazioni su come configurare i Clienti, vedere la sezione Configurare il Cliente del presente manuale.

1. Scegliere le workstation richieste.
2. Scegliere {Installare}{Configurazione Cliente} dalla Finestra Principale dell'Installazione Remota.
oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sulle workstation prescelte, e selezionare Installare-Configurazione Cliente.
3. A questo punto appare la finestra di Riepilogo dell'Installazione Remota.
4. Fare clic su Proprietà per immettere le informazioni per l'installazione remota.
5. Fare clic su Sfoglia per specificare la cartella contenente il file di Configurazione del Cliente da installare remotamente. Il file di configurazione predefinito è CLIENT32.INI, che si trova nella directory di installazione di NetSupport Manager.
6. Fare clic su Modifica per accedere al Configuratore Avanzato del Cliente in modo da modificare il file di Configurazione. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Configurazione Avanzata del Cliente del presente manuale.
7. Se necessario, potete specificare ulteriori parametri per il Cliente, come, ad es., il percorso di un altro file di Configurazione nel quale desiderate aggiungere credenziali specifiche dell'utente (Nome e password).
8. Per garantire che le impostazioni abbiano effetto immediatamente, come impostazione predefinita il Servizio Cliente sarà riavviato automaticamente dopo l'installazione remota. Se non è richiesto, deselezionare la casella "Riavvia il servizio Cliente di NetSupport".
9. Fare clic su OK per tornare alla finestra di Riepilogo. Per visualizzare il contenuto del file di configurazione, fare semplicemente clic sul nome del file.
10. Fare clic su Installare. A questo punto appare una finestra di dialogo del progresso, che vi permette di monitorizzare lo stato dell'installazione remota.
11. Quando l'installazione remota è completata, fare clic su Chiudi.

Installazione Remota di un file di Licenza NetSupport

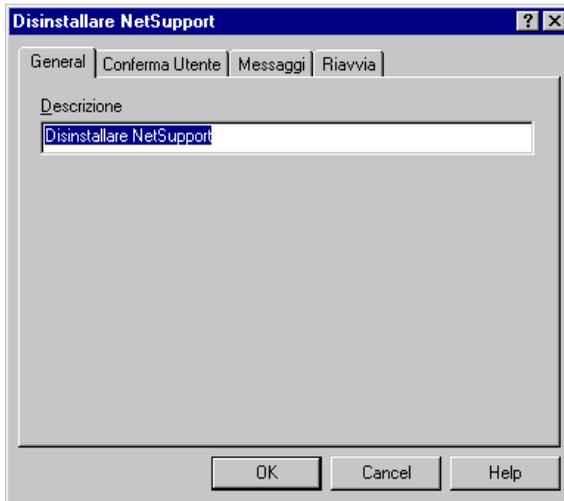
Quando si installa un pacchetto NetSupport, un file di licenza viene inviato ad ogni workstation. A volte, le informazioni della licenza richiederanno un aggiornamento, come, ad es., se avete acquistato delle licenze aggiuntive, ed il vostro file della licenza deve essere aggiornato per riflettere questo fatto. NetSupport Deploy vi permette di aggiornare remotamente il file sulle workstation degli utenti.

1. Selezionare le workstation richieste.
2. Scegliere {Installare}{File di Licenza NetSupport} dalla Finestra Principale dell'Installazione Remota.
oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sulle workstation selezionate e scegliere Installare-File di Licenza di NetSupport.
3. A questo punto appare la finestra di Riepilogo dell'Installazione Remota.
4. Fare clic su Proprietà per immettere le informazioni per l'installazione remota.
5. Fare clic su Sfogliare per specificare la cartella contenente il file di licenza da installare remotamente. Il file predefinito è NSM.LIC.
6. Per garantire che le impostazioni abbiano effetto immediatamente, come impostazione predefinita il Servizio Cliente sarà riavviato automaticamente dopo l'installazione remota. Se non è richiesto, deselezionare la casella "Riavvia il servizio Cliente di NetSupport".
7. Fare clic su OK per tornare alla finestra di Riepilogo. Per visualizzare il contenuto del file della licenza, fare semplicemente clic sul nome del file.
8. Fare clic su Installare. A questo punto appare una finestra di dialogo di progresso, che vi permette di monitorizzare lo stato dell'installazione remota.
9. Una volta completata l'installazione, fare clic su Chiudi.

Disinstallazione Remota

NetSupport Deploy vi permette di disinstallare remotamente un pacchetto NetSupport.

1. Selezionare le workstation richieste.
2. Scegliere {Installare}{Disinstallare NetSupport} dalla Finestra Principale dell'Installazione Remota.
oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sulle workstation selezionate e scegliere Installare-Disinstallare NetSupport.
3. A questo punto apparirà la finestra di Riepilogo dell'Installazione Remota.
4. Fare clic su Proprietà per immettere le informazioni per l'installazione remota. A questo punto apparirà la finestra di dialogo "Disinstallare NetSupport".



5. Inserire le proprietà per l'installazione remota, selezionando una alla volta le quattro schede.

Scheda Generalità

Contiene una descrizione del pacchetto che si sta disinstallando.

Scheda Conferma Utente

Considerare se le workstation saranno utilizzate all'inizio della disinstallazione remota. Potete scegliere:

- **Di disinstallare NetSupport immediatamente.** Le workstation sulle quali si sta effettuando la disinstallazione remota non riceveranno alcuna sollecitazione.
- **Di avvisare l'utente prima di disinstallare NetSupport.** L'utente riceverà una sollecitazione e dovrà fare clic su OK per iniziare la disinstallazione. Gli utenti non sono in grado di annullare la disinstallazione remota.
- **Che l'utente sia in grado di rinviare la disinstallazione di NetSupport.** Potete specificare quante volte l'utente può rinviare la disinstallazione. Se l'utente sceglie di rimandarla, egli verrà sollecitato la prossima volta che riavvia la workstation.

Scheda Messaggio

Potete specificare un messaggio personalizzato da visualizzare su ogni workstation mentre la disinstallazione è in corso.

Scheda Riavvio

Le workstation devono essere riavviate per rimuovere completamente tutti i file di NetSupport.

- **Insistere che l'utente riavvii la macchina.** Sulle workstation apparirà un messaggio che raccomanda agli utenti di riavviare il PC in modo da completare il processo.
 - **Forzare il riavvio.** Alla fine della disinstallazione remota, appare un messaggio che avvisa gli utenti del fatto che la workstation sarà riavviata. Sullo schermo appare una barra dell'orario che indica quanti secondi rimangono prima del riavvio.
 - **Riavvio automatico se non connesso.** Se la workstation sulla quale si sta effettuando la disinstallazione remota non è connessa, essa verrà riavviata automaticamente.
6. Quando avete completato le quattro schede, fare clic su OK per tornare alla finestra di Riepilogo dell'Installazione Remota. Se necessario, potete rivedere e modificare le vostre selezioni.
 7. Fare clic su Installare per iniziare la disinstallazione. A questo punto appare una finestra di dialogo del progresso, che vi permette di monitorizzare la disinstallazione remota su ogni workstation.
 8. Al termine, fare clic su Chiudi.

Predefinire le impostazioni per una futura installazione remota.

A volte potrete decidere di rinviare l'installazione remota ad un orario più opportuno del giorno. NetSupport Deploy vi permette di preparare le impostazioni in anticipo, e di scegliere quando eseguire l'installazione remota.

Nota: Le workstation sulle quali effettuare l'installazione remota vengono scelte appena si è pronti ad eseguire l'installazione remota.

Per Preparare le Impostazioni per una Futura Installazione Remota

1. Scegliere {Installare}{Configurazione} dal menu a discesa della finestra principale dell'Installazione Remota.
2. Questo fa apparire la finestra contenente l'elenco dell'Installazione Remota. Selezionare l'opzione di installazione remota richiesta. (Pacchetto, Configurazione Cliente, File della Licenza o Disinstallazione)
3. Fare clic su Proprietà ed inserire le impostazioni richieste.
4. Dopo avere inserito tutte le impostazioni, fare clic su Chiudi per tornare alla finestra principale dell'Installazione Remota.

Per Eseguire l'Installazione Remota

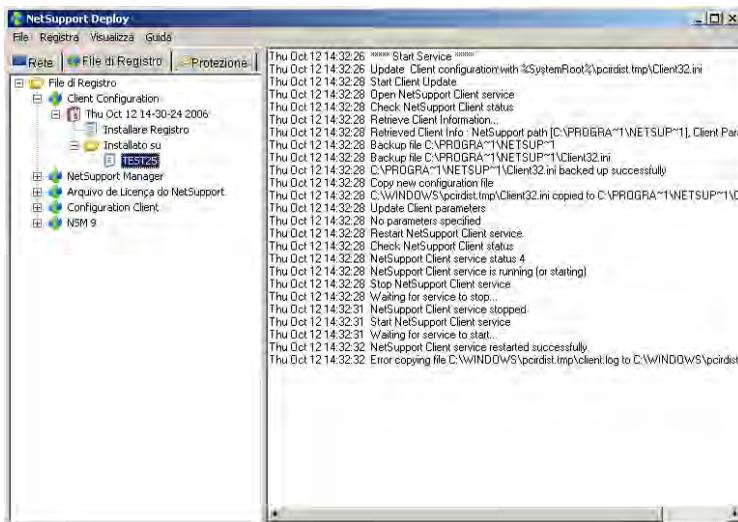
1. Selezionare le workstation sulle quali effettuare l'Installazione Remota. Vedere Preparare un'Installazione Remota.
2. Scegliere {Installare} dal menu a discesa della finestra principale oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse sulle workstation selezionate e scegliere Installare.
3. Scegliere l'opzione di installazione remota desiderata.
4. Questo fa apparire la finestra di riepilogo dell'installazione remota, che mostra le selezioni predefinite. Se necessario, queste voci possono essere modificate.
5. Fare clic su Installare per iniziare l'installazione remota.

File di Registro

Quando si utilizza l'utilità NetSupport Deploy, le informazioni relative ad ogni installazione e distribuzione remota, come, ad es., l'installazione di un pacchetto, l'aggiornamento di una licenza, lo scaricamento della configurazione o la disinstallazione, verranno registrate. Questo è molto utile ogni volta che utilizzate l'utilità per rammentarvi cosa avete installato e distribuito remotamente in precedenza. Queste informazioni sono conservate in un File di Registro.

Per visualizzare i File di Registro

1. Selezionare la scheda File di Registro dalla finestra principale dell'Installazione Remota NetSupport.



2. Nel pannello sinistro della finestra principale, aumentare o diminuire la Visualizzazione Struttura per vedere la descrizione di ogni tipo di installazione remota, la data e l'orario in cui si è verificata, e le workstation sulle quali è stata effettuata.
3. Mano a mano che si seleziona una voce dal pannello sinistro, nel pannello a destra appariranno delle informazioni dettagliate relative a tale installazione remota.

Stampare un File di Registro

1. Scegliere il File di Registro richiesto dalla Visualizzazione Struttura.
2. Scegliere {Registro}{Stampa} dal menu a discesa della finestra principale dell'Installazione Remota.

Eliminare un File di Registro

1. Scegliere il File di Registro richiesto dalla Visualizzazione Struttura.
2. Scegliere {Registro}{Elimina} dal menu a discesa della finestra principale dell'Installazione Remota.

Installare un Client NetSupport sulle periferiche Pocket PC

È disponibile un supporto per le periferiche compatibili con Windows CE, che permette d'installare un Client NetSupport sui Pocket PC. Un Controllo NetSupport Manager è quindi in grado di connettersi nel modo usuale, e di eseguire una gamma di attività di controllo remoto come la conversazione, la messaggistica e il trasferimento dei file.

Nota: Se necessario, un Controllo NetSupport Manager può essere installato su una periferica Pocket. Per istruzioni complete sull'installazione, consultare il nostro sito di download: www.netsupportsoftware.com.



È possibile utilizzare un programma d'installazione MSI con Microsoft™ ActiveSync per installare il Client su una periferica Pocket PC con capacità WiFi wireless LAN.

1. Prima di installare NetSupport Manager per CE, controllare che i prerequisiti di base del Pocket PC siano a posto. Controllare che vi sia una relazione tra il PC Controllo e la periferica hand-held, e che ActiveSync stia funzionando.
2. Con la periferica Pocket collegata al PC Controllo, eseguire il programma di installazione CE di NetSupport. Questa è un'utilità scaricabile, ottenibile visitando la downloads area: www.netsupportsoftware.com.

3. Il programma di installazione rileverà la periferica pocket ed installerà un Client NetSupport Manager CE. La barra delle applicazioni mostrerà l'icona Client normale. L'utilità Configuratore Client CE verrà installata nei File di Programma del PC Controllo. Il Pocket PC deve essere collegato al Controllo per potere configurare le opzioni Client.
4. Una volta installato il Client, il Controllo è in grado di connettersi e di aprire una sessione di visualizzazione normale.

Per informazioni sulle funzioni attualmente supportate siete pregati di visitare: www.netsupportmanager.com/IT/mobile.asp

Installare un Client NetSupport sulle Piattaforme Linux

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

Nota: Attualmente NetSupport supporta le seguenti Distribuzioni Linux: Red Hat, Fedora, SuSE.

1. Uno zip file scaricabile che contiene lo script di installazione e i file di programma è disponibile dalla nostra downloads area: www.netsupportsoftware.com (dove troverete inoltre informazioni complete relative all'installazione).
2. Scaricare in una directory sul computer Linux.
3. Estrarre il TARBALL. Verrà creata una sottodirectory denominata Installa.
4. Selezionare la directory ed eseguire l'installazione (come Utente Root).
5. Il Client NetSupport verrà installato su /usr/nsm, fornendo un Linux daemon.
6. Sul Controllo NetSupport, connettersi al Client nel modo usuale.

Nota: Il seguente messaggio appare quando si installano le distribuzioni SuSE 9.3 e SuSE 10: "SuSEFirewall2: Warning: iptables does not support state matching. Extended IPv6 support disabled". Questo è un messaggio standard da ignorare.

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

Utilizzare le Funzioni del Controllo NetSupport Manager

In questo capitolo ...

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

Avviare il Controllo NetSupport

Per avviare il programma Controllo di NetSupport Manager

1. Fare doppio clic sull'icona del Controllo NetSupport nel vostro Gruppo di Programmi NetSupport.

Oppure,

Scegliere {Avvio} {Programmi} {NetSupport} {Controllo NetSupport}.

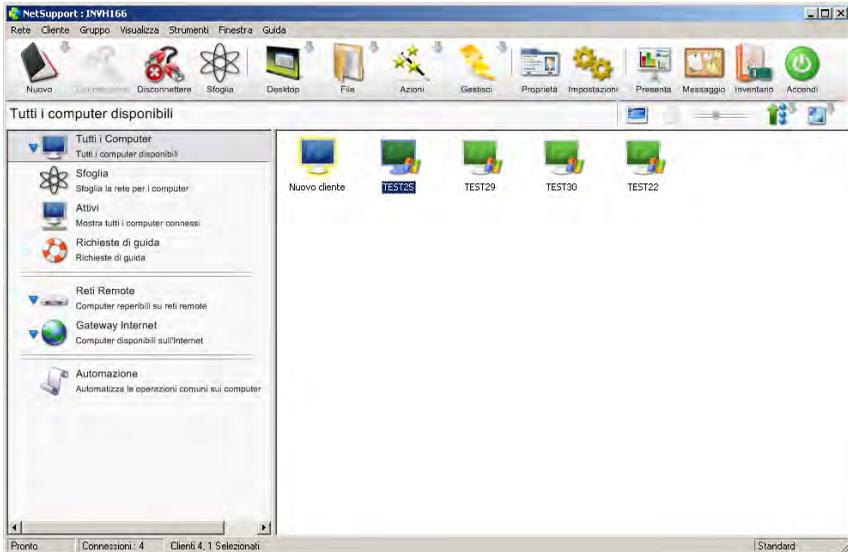
Durante l'avviamento di NetSupport, al centro dello schermo appare una finestra con il logotipo di NetSupport e le informazioni relative alla versione. Questa schermata dura solo alcuni secondi mentre si carica NetSupport, dopodiché appare la finestra Controllo.

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

La Finestra Controllo

La Finestra Controllo è l'interfaccia principale per: -

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



La Barra del Titolo

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

La Barra dei Menu

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

La Barra degli Strumenti

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



La Barra di Visualizzazione Rapida

La Barra di Visualizzazione Rapida vi consente di Visualizzare un Cliente connesso in modo rapido e facile. Quando vi collegate ad un Cliente, sulla Barra di Visualizzazione Rapida appare un pulsante con il nome del Cliente. Facendo clic su questo pulsante, visualizzerete lo schermo del Cliente, mentre facendo clic sul pulsante durante la visualizzazione, la finestra di Visualizzazione verrà chiusa.

La Barra di Esecuzione Rapida

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

La Barra degli Strumenti Anteprima

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

La Visualizzazione di Struttura

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

La Visualizzazione di Lista

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

Nome	Nome Utente	Stato	Descrizione	Tras...	Indirizzo	Versione del...
NUOVO CLIENTE						
TEST25	testing	Connesso		TCP/IP	>10.0.0.238:5405 (test25)	NSM V10.007
TEST29	Testing	Connesso		TCP/IP	>10.0.1.63:5405 (test29)	NSM V10.006
TEST30	Testing	Connesso		TCP/IP	>10.0.1.62:5405 (test30)	NSM V10.006
TEST22	testing	Connesso		TCP/IP	>10.0.1.86:5405 (test22)	NSM V10.00

La Barra di Stato

La Barra di Stato del Controllo viene visualizzata in fondo alla Finestra Controllo. Mostra lo Stato attuale del Controllo, il numero di Clienti attualmente collegati ed il numero di elementi nella Cartella. Durante un collegamento ad accesso remoto, mostrerà anche le informazioni relative alla comunicazione.

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

Personalizzare la Barra degli Strumenti

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

Per personalizzare la Barra degli Strumenti della Finestra Controllo

1. Scegliere {Visualizzare}{Barra strumenti}{Personalizzare} dai menu a discesa del Controllo.
2. Apparirà la finestra di dialogo Personalizzare Barra degli Strumenti.



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

Pulsanti Disponibili

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

Pulsanti Attuali

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

Aggiungere >>

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

Separatore >>

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

<< Rimuovere

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

Reimpostare

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

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

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

I Pulsanti della Barra degli Strumenti del Controllo NetSupport

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

Le seguenti icone sono installate come impostazione predefinita:

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



Gestisci

Gestione dei PC Client selezionati. Riavvio, Disconnessione, Invio di Ctrl-Alt-Canc, Accensione e Spegnimento dei PC Client.



Proprietà

Visualizzare le Proprietà per il Cliente o Gruppo selezionato.



Impostazioni

Modificare le Impostazioni per la Configurazione corrente.

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

Pulsante

Nome

Funzione



Aggiungere al Gruppo

Aggiungere il Cliente selezionato ad un Gruppo nuovo o esistente.



Annunciare

Inviare un Annuncio al(i) Cliente(i) selezionato(i).



Chiama

Chiama una Rete Remota.



Collegamento Rapido

Collegamento rapido al Cliente specificando il nome o l'indirizzo.



Comando Remoto

Per caricare la finestra dei prompt dei Comandi Remoti.



Configurazioni

Gestire i Profili di Configurazione.



Conversare

Conversare con il Cliente selezionato.



Disconnettere Tutti

Disconnettere da tutti i Clienti attualmente connessi.



Disconnetti

Disconnetti il Cliente selezionato.



Disponibile

Questo Controllo è disponibile a ricevere connessioni di Richiesta di Guida.



Distribuzione dei File

Visualizzare la finestra di Distribuzione dei File per i Clienti selezionati.



Eeguire

Eeguire un programma sul(i) Cliente(i) selezionato(i).



Eeguire

Eeguire lo Script attualmente selezionato.



File Manager

Visualizzare la finestra File Manager per la stazione di lavoro Controllo.



Inventario

Recuperare un inventario di hardware / software per il computer Client selezionato.



Messaggio

Inviare un Messaggio al(i) Cliente(i) selezionato(i).



Presentare

Presentare lo schermo al(i) Cliente(i) selezionato(i).



Replay

Riprodurre una sessione del Cliente precedentemente registrata.



Riavviare

Riavvia il Cliente selezionato.



Scandire

Scandire attraverso gli schermi dei Clienti connessi.



Strumenti

Gestire ed Eseguire gli Strumenti definiti dall'Utente.



Trasferimento dei File

Visualizzare la finestra di Trasferimento dei File per i Clienti selezionati.



Visualizzare

Visualizzare lo schermo del Cliente selezionato.

La Finestra Controllo – Visualizzazione di Struttura

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



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



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

Le Cartelle disponibili sono:

Tutti i Computer

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

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

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

Sfoggia

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

Attivi

Questa Cartella mostra qualsiasi Cliente attualmente collegato.

Aiuto (Richieste di Guida)

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

Reti Remote

Si riferisce ai Clienti ai quali vi dovete collegare con un collegamento ad Accesso Remoto. Potrà trattarsi di Clienti su una rete LAN in un altro edificio, o persino stazioni di lavoro autonome. In ciascuno di questi casi, questi Clienti saranno conosciuti come reti Remote, e le informazioni sui numeri di telefono da comporre e sui tipi di collegamenti saranno conservate su questa cartella.

Gateway Internet

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

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

Automazione

Gli script creati con l'Editor dello Script di NetSupport Script possono essere aggiunti a questa cartella. La Visualizzazione Elenco mostra i nomi di ogni script e vi consente di aggiungere nuovi script all'elenco.

La Finestra Controllo – Visualizzazione di Lista

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

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

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

Per personalizzare la Visualizzazione di Lista

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



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

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

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

Trovare i Clienti sulla Rete/Gateway

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

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

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

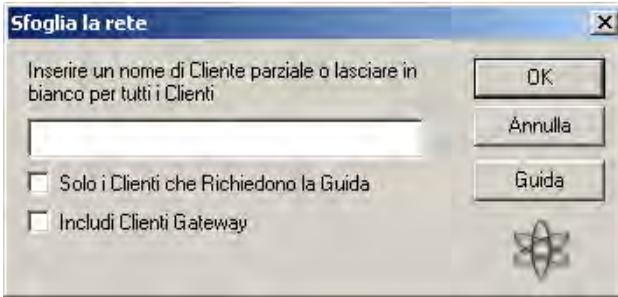
Le risposte vengono aggiunte nella cartella Sfoglia che si trova nella Visualizzazione di Struttura ed i loro dettagli sono visualizzati nella Visualizzazione di Lista. A questo punto potete collegarvi a questi Clienti e lavorare direttamente con loro, oppure potete organizzarli in gruppi per uso futuro.

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

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

Per Trovare un Cliente su una rete

1. Scegliere {Rete}{Sfoglia} dal menu a discesa sulla barra dei menu della finestra Controllo.
Oppure,
Fare clic sull'icona Sfoglia sulla barra strumenti della finestra Controllo.
Oppure,
Evidenziare la Cartella Sfoglia nella Visualizzazione di Struttura del Controllo e fare clic sull'icona "Cercare Nuovi Clienti" nella Visualizzazione di Lista.
2. A questo punto appare la finestra di dialogo Sfoglia.



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

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

Solo i Clienti che Richiedono la Guida

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

Includi Clienti Gateway

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

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

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

Connettersi ai Clienti

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

Per connettersi ai Clienti

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

Oppure,

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

Oppure,

Fare doppio clic sull'icona Cliente per visualizzarlo immediatamente.



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

Collegamento Rapido

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

Per connettersi direttamente ai Clienti

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



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

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

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

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

Note

- Se state utilizzando TCP/IP, la forma dell'indirizzo sarà >192.168.100.20.
 - Se state utilizzando il trasporto di rete IPX, la forma dell'indirizzo sarà >000001-12345678.
 - Se state utilizzando NetBIOS, l'indirizzo del PC Cliente sarà il nome di rete NetBIOS registrato del PC.
 - Se vi connettete con il Nome di Utente e varie macchine Cliente corrispondono a questo criterio, appare un elenco dei Clienti dal quale potete scegliere quello desiderato.
-

Connessione ai Clienti su Protocolli diversi

NetSupport supporta la connessione ai Clienti su trasporti multipli. I quattro trasporti supportati sono IPX, TCP/IP, NetBIOS e HTTP. NetBIOS contiene 8 schede logiche.

I trasporti possono essere configurati e testati mediante l'opzione Connettività del Configuratore di Base o Avanzato del Cliente.

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

All'interno del Controllo, i Clienti Connessi che si trovano su trasporti diversi coesistono senza problemi. Le operazioni quali la Distribuzione dei File , Presentare e Scandire funzionano su trasporti diversi.

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

Configurare il Controllo NetSupport per l'Esplorazione di Subnet

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

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

Tuttavia, per consentire ad un Controllo NetSupport Manager di cercare i Clienti NetSupport Manager sulle LAN remote, si devono apportare alcune modifiche alla sua configurazione. Queste modifiche alla configurazione dipendono dal trasporto di rete che utilizzerete con NetSupport Manager. I due trasporti più comunemente utilizzati sulle reti WAN sono: TCP/IP e IPX.

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

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

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

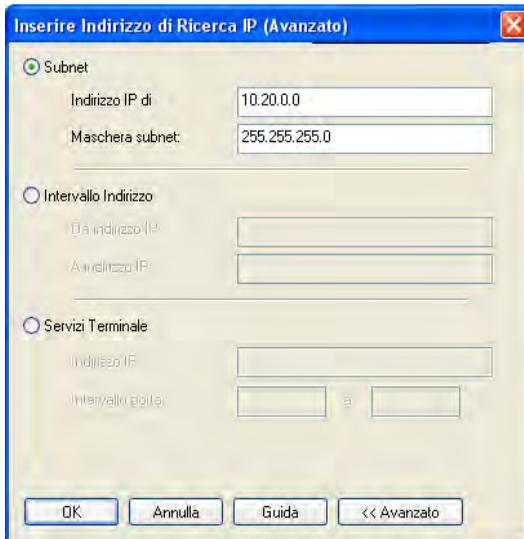
1. Selezionare {Rete}{Configura} dal menu a discesa della finestra Controllo.
oppure
Per modificare un file di Configurazione Denominata, scegliere {Strumenti}{Configurazioni} dal menu a discesa della finestra Controllo. Selezionare il file richiesto e poi fare clic su Impostazioni di Connettività e Avvio.
2. Selezionare Connettività-TCP/IP. Nell'area Esplorazione, fare clic su Impostazioni.
3. Viene visualizzata la finestra di dialogo Configura la Ricerca dei Clienti TCP/IP.

4. Fare clic su Aggiungi ed inserire l'Indirizzo di Trasmissione della Rete da esplorare, se conosciuto.



oppure

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



5. Fare clic su OK.

Note:

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

Configurare il Controllo NetSupport Manager in modo da Esplorare Reti IPX Remote

Prima di configurare un Controllo NetSupport in modo che esplori una rete IPX remota, è importante capire come sono formattati gli indirizzi IPX. Per ogni rete IPX che desiderate esplorare con NetSupport Manager dovreste avere un numero di rete IPX, incluso il numero di rete IPX della rete locale sulla quale è installato il Controllo NetSupport Manager. Per ulteriori informazioni consultare il capitolo 'Capire gli Indirizzi IPX' nella sezione di riferimento tecnico del presente manuale.

Per configurare il Controllo NetSupport in modo che esplori reti IPX remote

1. Scegliere {Strumenti}{Configurazioni} dal menu a discesa della finestra di Controllo.
2. Selezionare il file di Configurazione richiesto e fare clic su Connettività e poi su Impostazioni di Avvio.
3. Selezionare la scheda Connettività-IPX.
4. Selezionare le opzioni Usare IPX e Registrare Numeri di Rete del Cliente.
5. Inserire nella casella Usare Reti ogni numero di rete IPX che desiderate esplorare con NetSupport Manager. Se desiderate inserire numeri di rete multipli, separarli tra di loro con una virgola (,).

Connettersi ai Clienti/Controlli tramite un NetSupport Gateway

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

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

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

Nota:

- Le configurazioni del Cliente e del Controllo possono avere sia TCP/IP sia HTTP attivati simultaneamente per garantire che le connessioni locali siano sempre valide.
 - Nella versione 9.10, la porta che è stata introdotta come porta predefinita per le comunicazioni HTTP è la 443. La porta utilizzata precedentemente era la 3085. Le impostazioni del Gateway verranno mantenute per i clienti attuali che effettuano successivamente un upgrade per permettere di continuare ad utilizzare la porta 3085. Tuttavia, potranno esserci situazioni in cui per i Controlli e Clienti aggiornati bisognerà riconfigurare manualmente la porta HTTP per garantire la compatibilità.
-

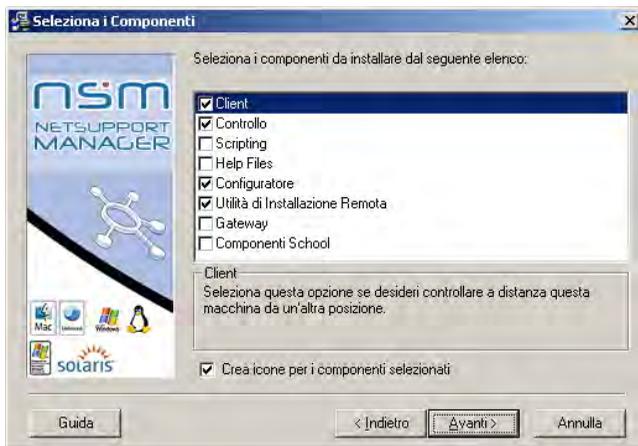
Installazione e Configurazione del Gateway

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

Il Gateway può essere installato come componente standalone sul computer che si desidera utilizzare, oppure assieme ad altri componenti NetSupport.

Nota: È inoltre possibile configurare NetSupport in modo che comunichi tramite i Proxy Server, se utilizzati.

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

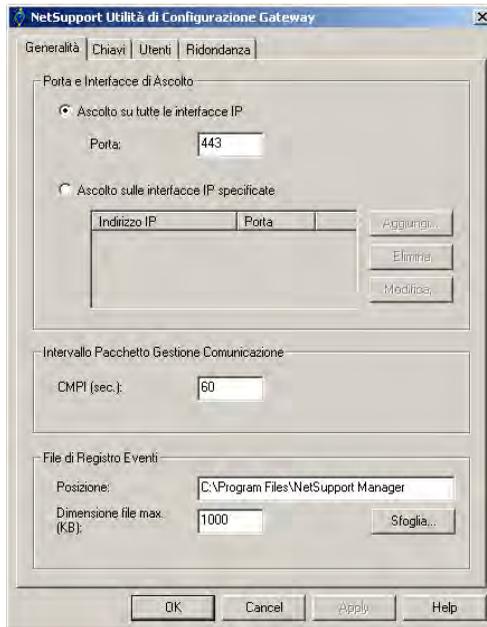


Inoltre, si dovranno configurare le proprietà per il Gateway, ed in particolare la Porta da utilizzare durante le comunicazioni e la Chiave crittografata per verificare le connessioni da un Controllo o Cliente.

Utilità di Configurazione Gateway

Questa finestra di dialogo viene utilizzata per configurare le proprietà del Gateway. Potete accedere a questa finestra di dialogo al termine dell'installazione, quando essa appare automaticamente, oppure tramite l'icona NetSupport Gateway che appare sulla barra delle applicazioni della workstation. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona e selezionare Configura Gateway. Alternativamente, potete eseguire il file Pcgwcfg.exe dalla cartella del programma NetSupport Manager.

Scheda Generalità



Porta di Ascolto e Interfacce

Ascolto su tutte le interfacce IP

Come impostazione predefinita, NetSupport Gateway utilizza la Porta 443 HTTP.

Nota: Se il Controllo e/o il Cliente si trova dietro un firewall, dovrete attivare la Porta 443 nella configurazione del firewall.

Ascolto su interfacce IP specificate

È possibile aggiungere più indirizzi IP oppure immettere un indirizzo IP specifico; selezionare Aggiungi ed immettere l'indirizzo IP.

Intervallo Pacchetto Gestione Comunicazione

IPGC (sec)

Quando la workstation Client è configurata per le connessioni con il Gateway, essa conferma la sua disponibilità effettuando periodicamente il polling del Gateway. Come impostazione predefinita, un pacchetto di rete è inviato ogni 60 secondi, ma l'impostazione può essere modificata se necessario.

File Registro degli Eventi

Durante una sessione attiva, l'attività di Gateway viene registrata in un file di testo predefinito chiamato GW001.LOG. Può essere utile per controllare quali Clienti e Controlli si sono connessi tramite il Gateway.

Percorso

Come impostazione predefinita, il file registro è conservato nelle cartella del programma NetSupport Manager, vale a dire c:\program files\netsupport manager\GW001.log. Selezionare l'opzione Sfoglia per specificare un percorso alternativo.

Dimensione max file

Con l'andare del tempo, un file registro può diventare molto grande; questo può essere gestito specificando la massima dimensione del file. Una volta raggiunto il limite, le informazioni esistenti del file vengono sovrascritte e sostituite con i nuovi dati.

Nota: Per rendere effettive le modifiche apportate alle impostazioni del file di registro, riavviare il servizio Gateway32.

Scheda Chiavi



Chiavi Gateway

La Chiave Gateway funge da Chiave di Protezione. Gateway non accetta alcuna connessione da un Controllo o Cliente a meno che non si specifichi una "chiave Gateway", e che essa sia la stessa chiave presente sul Controllo e sul Cliente. Il Gateway può supportare più chiavi.

I dati della chiave Gateway sono inviati crittografati tra il Cliente/Controllo ed il Gateway. Quando il Cliente/Controllo si è connesso al Gateway, tutte le funzioni di protezione, come i nomi di utente e le chiavi di protezione, funzioneranno in modo normale.

Selezionare **Aggiungi** per specificare la chiave. La Chiave deve contenere almeno 8 caratteri.

Scheda Utenti

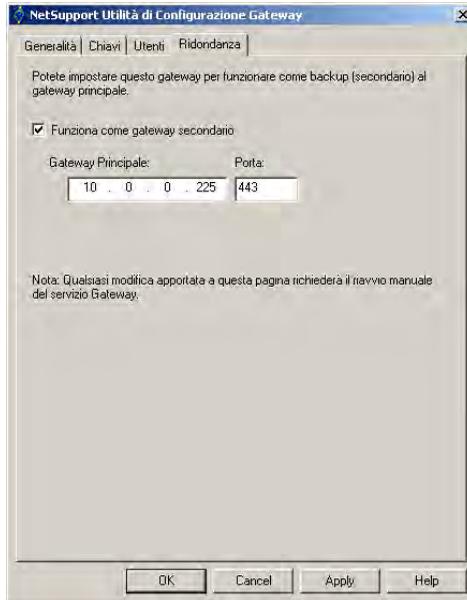


Limita l'accesso di controllo remoto ai seguenti utenti:

Per migliorare la protezione, è possibile limitare l'accesso di controllo remoto agli utenti specificati. Sul Control, l'utente deve configurare un nome di utente/una password per ricercare un gateway e collegarsi ai client.

Una volta attivata l'opzione, selezionare Aggiungi, immettere i dettagli dell'utente e impostare una password.

Scheda Ridondanza



Funziona come gateway secondario

Potete impostare un Gateway secondario che subentrerà quando il Gateway principale non è disponibile. Il Gateway secondario fungerà da "backup", e appena quello principale è disponibile, i Client torneranno ad utilizzarlo, senza disturbare le sessioni di controllo remoto attive.

Selezionare questa opzione se si desidera utilizzare questo Gateway come Gateway secondario.

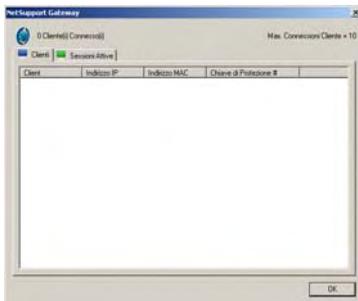
Gateway Principale:

Digitare l'indirizzo IP del Gateway principale.

Porta:

Come impostazione predefinita, NetSupport Gateway utilizza la Porta 443 HTTP.

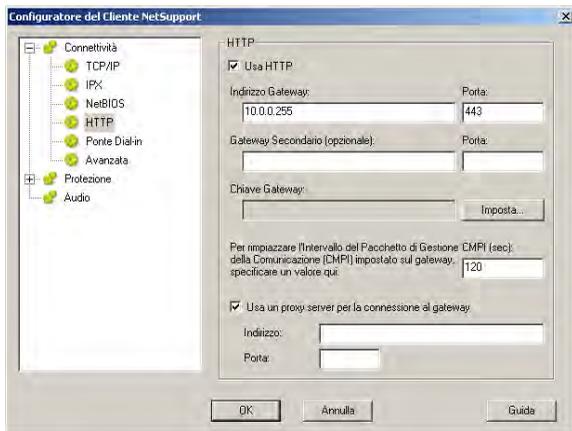
Una volta installato, l'**icona NetSupport Gateway** apparirà sulla barra delle applicazioni della workstation. Facendo doppio clic sull'icona, si visualizzerà una finestra di stato che elenca tutte le attività correnti tramite il Gateway.



Nota: Annotare l'indirizzo IP della macchina Gateway; esso sarà richiesto quando si configurano le macchine Controllo e Cliente. Inoltre, dovrete avere l'indirizzo del vostro Proxy Server, se deve essere utilizzato per il routing delle comunicazioni.

Configurazione del Cliente

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



1. Dal Configuratore del Cliente di Base o Avanzato, selezionare {Connettività-HTTP}.
2. Selezionare la casella **Usa HTTP**; la porta 443 sarà configurata come impostazione predefinita.
3. Confermare il Gateway da utilizzare immettendo l'indirizzo IP del computer Gateway; è possibile specificare un Gateway secondario, che subentrerà quando quello principale non è disponibile.

4. Immettere la Chiave Gateway appropriata, che deve essere uguale a quella impostata sulla macchina Gateway.
5. Se richiesto, NetSupport può essere configurato in modo da effettuare il routing delle comunicazioni tramite un Proxy Server. Digitare l'indirizzo del server ed una porta appropriata (si raccomanda la porta 8080).
6. L'Intervallo del Pacchetto di Gestione della Comunicazione (CMPI) impostato sul Gateway potrà essere modificato immettendo un orario per questa voce.
7. Fare clic su OK.

Configurazione del Controllo

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

1. Dal menu a discesa della finestra Controllo selezionare {Rete}{Configura}{Connettività-HTTP}.
o
Per applicare l'impostazione ad un profilo specifico, selezionare {Strumenti}{Configurazioni} dal menu a discesa della finestra Controllo. Selezionare il profilo desiderato, quindi scegliere Impostazioni di Connettività e Avvio.
2. Selezionare la casella **Usa HTTP**; la porta 443 sarà configurata come impostazione predefinita.
3. Fare clic su OK.

Aggiungi Gateway

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

1. Dalla Visualizzazione Struttura della finestra Controllo selezionare la cartella Gateway.
oppure
Selezionare Nuovo dalla barra degli strumenti della finestra Controllo.
2. Selezionare l'opzione Aggiungi Gateway. Apparirà la creazione guidata Aggiungi Gateway.



3. Immettere un Nome ed una Descrizione per il Gateway. Fare clic su Avanti.
4. Immettere l'indirizzo IP del computer sul quale è installato il Gateway e confermare il numero di Porta da utilizzare; il numero di porta 443 sarà specificato come impostazione predefinita. Se necessario, immettere un Gateway secondario, da utilizzare se quello principale non è disponibile. Fare clic su Avanti.
5. Se questo Gateway deve comunicare tramite un Proxy Server, inserire l'Indirizzo IP e la Porta da utilizzare. Fare clic su Avanti.
6. Immettere la Chiave Gateway che deve corrispondere alla Chiave impostata sul Gateway e sul Cliente.
7. Per limitare la ricerca e il controllo dei Client remoti, immettere un nome di utente e una password. Fare clic su Fine.
8. Il nuovo Gateway verrà aggiunto alla visualizzazione elenco.
9. Ripetere le fasi sopra indicate per tutti gli altri Gateway che il Controllo deve utilizzare.

Comunicazioni Controllo-Gateway-Cliente

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

Ricevere e memorizzare registrazioni del Cliente

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

Rispondere ai comandi di ricerca dal Controllo

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

Nota: A differenza di una ricerca di rete standard, dove i dettagli del Cliente Conosciuto sono memorizzati per uso futuro, i dettagli del Cliente Gateway vengono persi quando si chiude il Controllo, dato che sono conservati sul Gateway. Il Controllo, a differenza del Cliente, non è permanentemente connesso al Gateway, e pertanto deve esplorare il Gateway ogni volta che desidera trovare i Clienti.

1. Nella cartella Gateway Internet, ubicata nella struttura ad albero della finestra Control, selezionare il Gateway desiderato e fare doppio clic su Sfoglia Gateway. A questo punto appare la finestra di dialogo Sfoglia Gateway. Immettere il nome parziale del Cliente o lasciare vuoto per cercare tutti i Clienti disponibili.

oppure

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

2. I Clienti individuati appariranno nella Visualizzazione Elenco ed a questo punto sarete in grado di connettervi e di controllarli remotamente in modo normale.

Nota: Potete richiedere una ricerca combinata di Rete e Gateway selezionando Sfoglia dalla barra degli strumenti della finestra Controllo, e spuntando la casella **Includi Clienti Gateway**. Tutti i Clienti rilevati appariranno nella cartella Sfoglia della struttura ad albero; i Clienti Gateway non verranno aggiunti alla cartella Gateway Internet.

Passare tutti i dati tra i Controlli e Clienti connessi

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

Connessione attraverso Firewall e Server di Proxy

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

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

Connettersi ai Controlli ed ai Clienti all'INTERNO di Firewall

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

Porte TCP/IP Usate da NetSupport

Controllo a Cliente

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

Cliente a Controllo

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

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

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

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

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

Cliente che chiama un Controllo

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

Nota: La porta 5421 non è configurabile.

Controllo che chiama un Cliente

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

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

Connessione ad un Sistema basato su MAC

Con il Controllo NetSupport potete connettervi a e controllare remotamente un sistema sul quale è già stato installato il Cliente VNC. NetSupport Manager non installa niente su questi sistemi e richiede solo che vi sia un Cliente VNC esistente.

Nota: La funzione Sfoglia standard di NetSupport non individuerà il Cliente VNC; si dovrà utilizzare l'opzione Aggiungi Nuovo Cliente.

Per Connettersi ad un Sistema MAC

1. Selezionare {Cliente}{Nuovo} dal menu a discesa della finestra Controllo. Apparirà la creazione guidata **Aggiungi un nuovo Cliente**.



2. Immettere un Nome per il Cliente. Nel campo Posizione impostare l'opzione predefinita Locale. Nel campo Tipo di Client selezionare Client VNC dall'elenco a discesa. Fare clic su Avanti.
3. Immettere i dettagli relativi all'indirizzo del computer al quale desiderate connettervi. La porta predefinita di NetSupport per le connessioni VNC è 5900. Fare clic su Avanti.
4. Selezionare la Codifica Video preferita. Fare clic su Avanti.
5. Se necessario, immettere qualsiasi altra proprietà del Cliente.
6. Fare clic su Fine. L'icona del nuovo Cliente verrà aggiunta nella Visualizzazione Elenco della finestra Controllo.

A questo punto potrete connettervi e visualizzare il Cliente.

Per informazioni sulle funzioni attualmente supportate siete pregati di visitare: www.netsupportmanager.com/IT/mac.asp

Implementazione di NetSupport in un Ambiente Terminal Server

Un Controllo NetSupport può connettersi ai Client in un ambiente Terminal Server.

Per facilitare l'implementazione, NetSupport offre un pacchetto d'installazione scaricabile che guida l'utente attraverso le fasi di installazione e di configurazione richieste. La nostra Knowledge Base online contiene istruzioni complete; vi preghiamo di visitare www.netsupportsoftware.com/support e di consultare il documento tecnico **Configurare NetSupport per funzionare in un Ambiente Terminal Server Microsoft (TD127)**.

Una volta completata l'installazione, il Controllo NetSupport può essere configurato per cercare i relativi Client di Terminal Server.

1. Selezionare {Rete}{Configura} dal menu a discesa della finestra Controllo.
Oppure
Per modificare un file di Configurazione Denominata, scegliere {Strumenti}{Configurazioni} dal menu a discesa della finestra Controllo. Selezionare il file richiesto e poi fare clic su Impostazioni di Connettività e Avvio.
2. Nelle opzioni di Configurazione, selezionare Connettività – TCP/IP.
3. Fare clic su Impostazioni. Viene visualizzata la finestra di dialogo Configura la Ricerca dei Clienti TCP/IP. Verranno mostrati i dettagli di tutti gli Indirizzi di Trasmissione esistenti, ed è possibile aggiungere i propri requisiti di Terminal Server all'elenco. Fare clic su Aggiungi.
4. Verrà richiesto un Indirizzo di Ricerca IP, ma per immettere il proprio intervallo di indirizzi di Terminal Server fare clic su Avanzato.
5. Nella finestra di dialogo Ricerca Avanzata, inserire l'Indirizzo IP del proprio Terminal Server e l'intervallo dei Numeri di Porta assegnati ai Client di Terminal Server. Fare clic su OK. I dettagli di ricerca specificati verranno aggiunti nell'elenco degli indirizzi. Fare clic su OK per accettare gli Indirizzi di Trasmissione elencati.



6. Fare clic su OK per accettare le nuove impostazioni TCP/IP. Selezionare Sì per applicare immediatamente le modifiche.
7. A questo punto è possibile Cercare i propri Client di Terminal Server.

Disconnettere un Cliente

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

Per disconnettere un Cliente

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

Oppure,

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

Disconnettere tutti i Clienti

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

Per disconnettere Clienti multipli

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

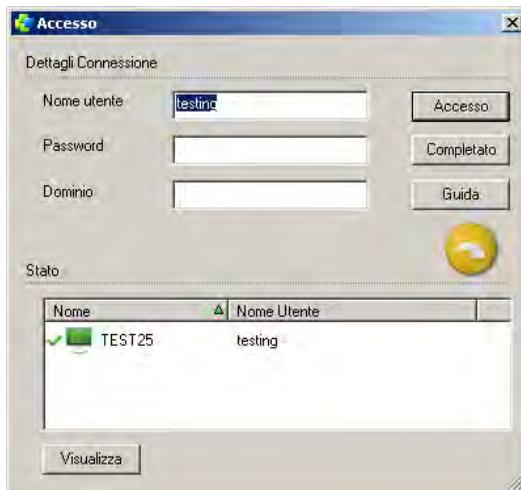
Connessione Automatica di Cliente

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

Nota: La connessione automatica degli studenti non supporta i Client Windows 9X.

Per connettere automaticamente i computer Cliente

1. Selezionare il(i) computer Cliente da connettere.
2. Scegliere {Client}{Connetti} dal menu a discesa della finestra Controllo.
oppure
Fare clic sull'icona Connetti nella barra degli strumenti Control.
oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Connetti.
3. Viene visualizzata la finestra di connessione automatica.



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

Aggiornamento Automatico del Client

La funzione di aggiornamento automatico è un metodo rapido e semplice per aggiornare i Client alla stessa versione del Control. Ogni componente NetSupport Manager già installato sulla macchina Client verrà aggiornato alla versione attuale del Control. Disponibile nei Client versione 7.00 e superiore.

Nota: Disponibile soltanto sui Client basati su Windows.

Per Aggiornare Automaticamente il Client

1. Selezionare il(i) Client da aggiornare.
2. Scegliere {Client}{Aggiorna} dal menu a discesa della finestra Control.
oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Aggiorna.
3. I Client verranno aggiornati alla stessa versione del Control.

Note:

- Gli aggiornamenti hanno effetto soltanto se i Client sono connessi con diritti di amministratore oppure se sono disconnessi.
 - Per utilizzare questa funzione, le utilità di deployment remoto devono essere installate sulla macchina Control.
 - Il Client non potrà essere aggiornato se le funzioni di disattivazione del trasferimento di file e di disattivazione dell'esecuzione sono selezionate nel Configuratore del Client.
-

Gestione del Risparmio di Energia

Il consumo d'energia provoca la generazione di calore, che evita di ottenere maggiori prestazioni. I processori moderni sono sempre più grandi e veloci, ed a volte è difficile evitare questa generazione di calore. Con migliaia di stazioni di lavoro attualmente in uso, ed a volte centinaia in una sola azienda, il desiderio di risparmiare energia è divenuto un problema veramente importante nel corso degli ultimi cinque anni.

La Gestione del Risparmio di Energia è una tecnica che permette all'hardware ed al software di ridurre il consumo di energia del sistema. Questa funzione consiste nel chiudere alcune parti dell'hardware durante i periodi di poca attività o di inattività, in modo che la stazione di lavoro sia pronta a funzionare quando siete pronti, e di risparmiare energia quando non lo siete.

Vedere in basso per le considerazioni speciali relative a Windows NT4.

Accendere il Cliente

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

Per Accendere un Cliente NetSupport

1. Selezionare la(e) icona(e) del(i) Cliente(i) che desiderate accendere.
2. Scegliere {Cliente}{Accendi} dal menu a discesa della finestra di Controllo.
Oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Accendi.
Oppure
Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Accendi.
3. A questo punto le stazioni di lavoro Cliente si accenderanno.

Per Accendere un Gruppo di Clienti

1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Gruppo richiesto.
2. Scegliere {Gruppo}{Accendi} dal menu a discesa della finestra di Controllo.
Oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Gruppo e scegliere Accendi.
Oppure
Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Accendi.
3. A questo punto le stazioni di lavoro Cliente si accenderanno.

Spegnere il Cliente

Per offrire la capacità di spegnere il Cliente, NetSupport utilizza le funzioni di Gestione Avanzata del Risparmio di Energia del sistema operativo Windows (se supportate). La Gestione Avanzata del Risparmio di Energia richiede che la stazione di lavoro Cliente abbia una scheda madre ATX ed un'alimentazione ATX.

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

Per Spegnere un Cliente NetSupport

1. Verificare che tutte le applicazioni aperte sulle stazioni di lavoro Cliente siano chiuse.
2. Selezionare la(e) icona(e) del(i) Cliente(i) che desiderate Spegnere.
3. Scegliere {Cliente}{Spegni} dal menu a discesa della finestra di Controllo.
Oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Spegni.
Oppure
Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Spegni.
4. A questo punto le stazioni di lavoro Cliente si spegneranno.

Per Spegnerne un Gruppo di Clienti

1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Gruppo richiesto.
2. Scegliere {Gruppo}{Spegni} dal menu a discesa della finestra di Controllo.
Oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Gruppo e scegliere Spegni.
Oppure
Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Spegni.
2. A questo punto le stazioni di lavoro Cliente si spegneranno.

Considerazioni Particolari riguardanti Windows NT 4.0.

Come impostazione predefinita, il sistema operativo Windows NT 4.0 non offre il supporto di Gestione Avanzata del Risparmio di Energia, e per ottenere questa funzionalità dovrete aggiornare il livello astrazione hardware (HAL.DLL) di Windows NT 4.0. Microsoft fornisce un livello astrazione hardware aggiornato che aggiunge il supporto della Gestione Avanzata del Risparmio di Energia per molti sistemi. Per informazioni su come ottenerlo, consultare la sezione di assistenza del sito web della NetSupport, oppure rivolgersi al fabbricante del proprio computer per verificare se la Gestione Avanzata del Risparmio di Energia è disponibile per il proprio sistema utilizzando Windows NT 4.0.

Riavvio o Disconnessione dei Clienti

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

Per riavviare o disconnettere un Cliente

1. Selezionare il Cliente nella Visualizzazione di Lista della Finestra di Controllo.
2. Selezionare {Cliente}{Riavvia o Disconnetti} dal menu a discesa della finestra Controllo.
oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona del Cliente e selezionare Riavvia o Disconnetti.
oppure
Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Riavviare o Disconnetti.
3. Fare clic su Sì per confermare di volere Riavviare/Chiudere la Sessione.
4. A questo punto verrete disconnessi immediatamente dal Cliente.

Oppure,

1. Mentre si visualizza il Cliente, scegliere {Cliente}{Riavvia o Disconnetti} dal menu a discesa della finestra Visualizzazione.
oppure
Selezionare le icone Riavvia o Disconnetti dalla barra degli strumenti della finestra Visualizzazione.
2. Fare clic su Sì per confermare di volere Riavviare/Chiudere la Sessione.
3. A questo punto verrete disconnessi immediatamente dal Cliente.

Per riavviare o disconnettere un Gruppo di Clienti

1. Selezionare i membri del Gruppo nella Visualizzazione di Lista della Finestra di Controllo, oppure il Gruppo intero nella Visualizzazione Struttura della Finestra di Controllo.
2. Selezionare {Gruppo}{Riavvia o Disconnetti} dal menu a discesa della finestra Controllo.
oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome del gruppo nella Visualizzazione Struttura e selezionare Riavvia o Disconnetti.
oppure
Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Riavviare o Disconnetti.

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

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

Inviare Ctrl+Alt+Canc

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

Per inviare Ctrl+Alt+Canc ad un Cliente connesso

1. Premere simultaneamente i tasti Ctrl+Alt+Esc.
Oppure,
 1. Scegliere {Cliente}{Inviare Ctrl+Alt+Canc} dal menu a discesa della Finestra di Controllo.
oppure
Fare clic sull'icona Gestisci nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Invia Ctrl-Alt-Canc.
oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Invia Ctrl+Alt+Cancella.
2. Fare clic su Sì per confermare di volere Inviare Ctrl+Alt+Canc.

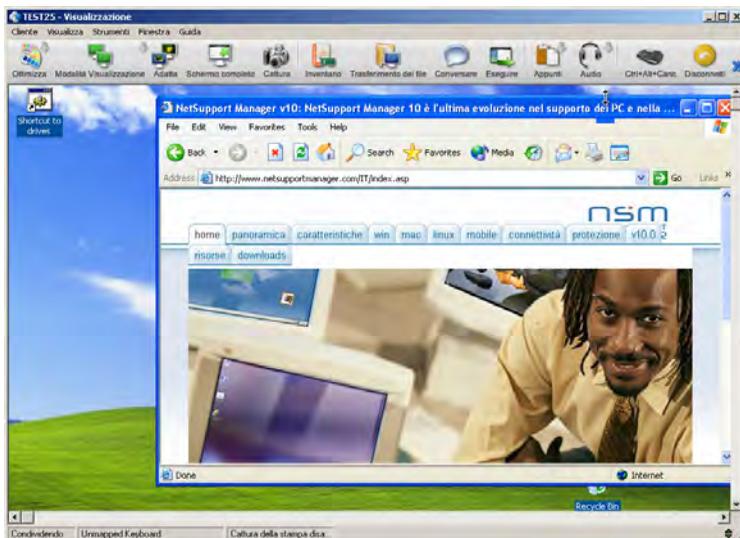
Per inviare Ctrl+Alt+Canc ad un Cliente che state Visualizzando

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

Visualizzazione

La Finestra di Visualizzazione

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



La finestra Visualizzazione è divisa in quattro sezioni:

La Barra del Titolo

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

La Barra dei Menu

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

La Barra degli Strumenti

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

Per aggiungere o rimuovere le voci, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra degli strumenti e selezionare Personalizza.



L'Area dello Schermo del Cliente

Viene usata per visualizzare lo schermo del Cliente.

Visualizzare lo Schermo del Cliente

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

Per Visualizzare un Cliente

1. Nell'elenco, fare doppio clic sull'icona del Client desiderato.
oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona del Client e scegliere {Visualizza}.
oppure,
Fare clic sul pulsante del Client desiderato nella barra degli strumenti Visualizzazione Rapida.
oppure,
Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Visualizza Client.
2. A questo punto appare la Finestra di Visualizzazione per quel Cliente, nella quale appare il suo schermo.

Per tornare alla Finestra di Controllo

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

Modalità Visualizzare

Un Cliente può essere visualizzato in tre modalità diverse:

Condividere

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

Osservare

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

Controllare

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

Per cambiare la modalità di Visualizzazione

1. Scegliere la modalità Condividere, Osservare o Controllare dalla barra degli strumenti di Visualizzazione.
Oppure,
Premere <PAUSA> <ALT> e scegliere Osservare, Condividere o Controllare dal menu a discesa {Cliente}.

Ingrandire l'Area di Visualizzazione

Ingrandisce l'area della Finestra di Visualizzazione del Cliente, che viene assegnata per visualizzare lo schermo del Cliente. Viene ingrandita grazie alla rimozione della barra dei menu, della barra degli strumenti e della barra di stato.

Può essere utile se non desiderate usare l'opzione Adattare, quando un Cliente sta funzionando ad una risoluzione simile a quella del Controllo, e dovete visualizzare le sue barre degli strumenti.

Per ingrandire l'area di Visualizzazione

1. Scegliere {Visualizzare}{Ingrandire Area di Visualizzazione} dal menu a discesa della finestra di visualizzazione del Cliente.

Visualizzare Simultaneamente Schermi di Clienti multipli

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

Per visualizzare schermi di Clienti multipli

1. Visualizzare ogni Cliente che desiderate includere.
2. Dal menu a discesa {Finestra} del Controllo o da qualsiasi menu a discesa {Visualizzare} del Cliente, scegliere {Finestra}{Affiancare} e poi scegliere le Finestre NetSupport che desiderate visualizzare.

Le Finestre che avete scelto vengono affiancate sullo schermo del Controllo. Se desiderate visualizzare lo schermo intero del Cliente, scegliere l'opzione Adattare nella barra degli strumenti di ogni finestra di visualizzazione del Cliente.

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

Oscurare lo schermo del Cliente durante la Visualizzazione

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

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

Modalità Adattare

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

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

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

Per visualizzare una Finestra di Visualizzazione da adattare

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

Impostazioni della Finestra di Visualizzazione

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

Per regolare le impostazioni del Cliente

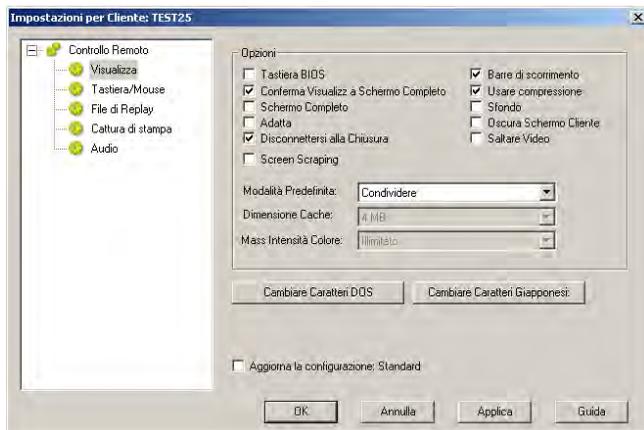
1. Selezionare il Cliente per il quale desiderate modificare le impostazioni predefinite.
2. Scegliere {Visualizzare}{Impostazioni per il Clienti} dal menu a discesa della finestra di visualizzazione.

Oppure,

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

3. Appare la finestra di dialogo Impostazioni.
4. Quando avviate una Sessione di Visualizzazione, configurare le opzioni che desiderate attivare. (Vedere anche: Configurazione del Cliente - Opzioni di Controllo Remoto)

Nota: Le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili a tale Cliente durante la sessione attuale del Controllo. Se desiderate modificare permanentemente le impostazioni, spuntare la casella Aggiornare Configurazione.



Scansione

La funzione di scansione vi permette di scorrere attraverso ciascun Cliente collegato, visualizzandone uno schermo alla volta sul Controllo. Si tratta di un'alternativa alla funzione Visualizzare Clienti Multipli nelle finestre ridimensionate, che potrà rendere illeggibili i loro schermi.

Gli schermi dei Clienti Multipli possono essere scanditi anche in una Finestra di Scansione.

Scandire uno schermo di Cliente alla volta

1. Scegliere {Strumenti}{Scandisci} da menu a discesa della Finestra Controllo.

Oppure,

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

2. Appare la finestra di dialogo Scandire.



3. Specificare i Clienti da Scandire, rimuovendo oppure includendo il segno di spunta accanto al nome del Cliente ed all'intervallo di Scansione.
4. Selezionare l'intervallo di Scansione.
5. Selezionare Visualizza un Cliente alla volta.
6. Fare clic su Scandire.
7. Appare la finestra Scandire che mostra immediatamente il primo Cliente nella sequenza. Scorre attraverso i Clienti selezionati, mostrandone lo schermo sul Controllo, fino a quando non terminate la Scansione.

Nota : Se desiderate iniziare la scansione a partire da un Cliente specifico, selezionare la sua icona nella finestra di dialogo Scandire.

Per terminare una Scansione

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

Scandire schermi di Clienti multipli

Gli schermi dei Clienti Multipli possono essere scanditi simultaneamente in una Finestra di Scansione.

Per Scandire simultaneamente schermi multipli

1. Scegliere {Strumenti}{Scandire} dal menu a discesa della Finestra di Controllo.
Oppure,
Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Scandire.
2. Appare la finestra di dialogo Scandire.
3. Specificare i Clienti da Scandire, rimuovendo od includendo la spunta accanto al nome del Cliente.
4. Selezionare Visualizza dei Clienti multipli alla volta.
5. Selezionare il numero degli schermi di Cliente da visualizzare nella Finestra Scansione.
6. Se dovete scandire più di quattro schermi di Cliente, selezionare un intervallo di Scansione.
7. Fare clic su Scandire.
8. A questo punto appare la Finestra Scansione.

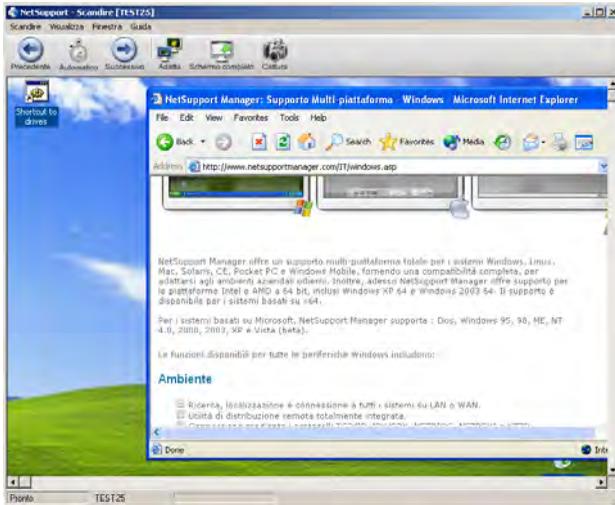
Per terminare una Scansione

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

La Finestra Scansione

La Finestra di Scansione è un tipo di Finestra di Visualizzazione speciale, che visualizza in sequenza gli schermi Cliente selezionati, mostrandone uno alla volta in base all'Intervallo di Scansione predefinito.

Per una scansione di Cliente singolo, la Finestra Scansione è suddivisa nelle seguenti sezioni:



Barra dei Menu

La Barra dei Menu contiene una serie di menu a discesa, che possono essere utilizzati per accedere a vari strumenti ed a varie utilità di configurazione.

La Barra degli Strumenti

Per una scansione di Cliente singolo, la Finestra Scansione è suddivisa nelle seguenti sezioni:

Pulsanti Precedente, Auto e Successivo

La barra degli strumenti della finestra Scansione vi permette di attivare o disattivare la sincronizzazione automatica, o di scegliere se muoversi avanti o indietro tra i Clienti individuali. Il pulsante Successivo mostra lo schermo del Cliente successivo nel ciclo di scansione.

Adattare

Può darsi che il Cliente funzioni ad una risoluzione superiore rispetto a quella del Controllo. In questo caso, scegliere l'opzione Adattare dal menu della Finestra di Visualizzazione o dalla barra degli strumenti, se desiderate ridimensionare il suo schermo in modo che si adatti alla finestra nel quale viene visualizzato.

Schermo Completo

Quando la scansione viene effettuata nella modalità a schermo completo, l'operazione può essere controllata mediante la barra degli strumenti mobile della scansione.

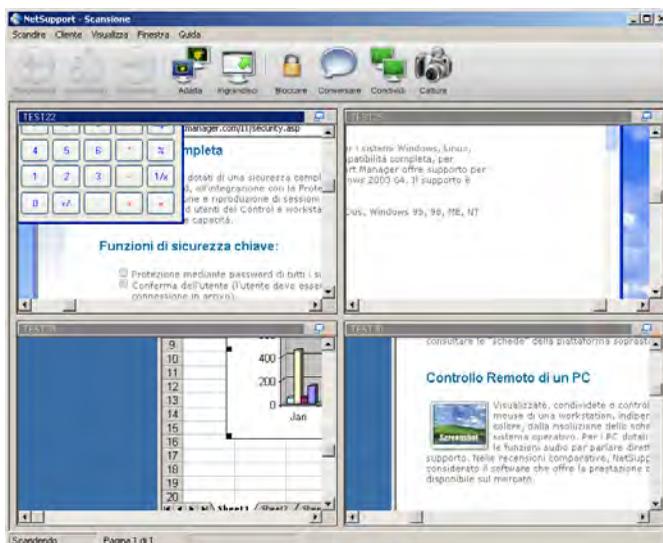
Cattura

Viene presa un'istantanea della finestra di Visualizzazione attuale del Client. È quindi possibile denominare e salvare su file il contenuto dello schermo attuale.

La Barra di Stato

La Barra di Stato del Controllo viene visualizzata in fondo alla Finestra Controllo. Mostra lo Stato attuale del Controllo, il numero di Clienti attualmente collegati ed il numero di elementi nella Cartella. Durante un collegamento ad accesso remoto, mostrerà anche le informazioni relative alla comunicazione.

Per una scansione di Clienti multipli, la Finestra Scansione è suddivisa nelle seguenti sezioni:



Barra dei Menu

La Barra dei Menu contiene una serie di menu a discesa, che possono essere utilizzati per accedere a vari strumenti ed a varie utilità di configurazione.

La Barra degli Strumenti

Per una scansione di Clienti multipli, la Finestra Scansione è suddivisa nelle seguenti sezioni:

Pulsanti Precedente, Auto e Successivo

La barra degli strumenti della finestra Scansione vi permette di attivare o disattivare la sincronizzazione automatica, o di scegliere se muovervi avanti o indietro tra i Clienti individuali. Il pulsante Successivo mostra lo schermo del Cliente successivo nel ciclo di scansione.

Adattare

Può darsi che il Cliente funzioni ad una risoluzione superiore rispetto a quella del Controllo. In questo caso, scegliere l'opzione Adattare dal menu della Finestra di Visualizzazione o dalla barra degli strumenti, se desiderate ridimensionare il suo schermo in modo che si adatti alla finestra nel quale viene visualizzato.

Ingrandisci

Per ingrandire la Finestra di Visualizzazione di un Cliente. Questo pulsante rimane in grigio fino a quando non si seleziona una Finestra di Visualizzazione del Cliente. Per ingrandire la Finestra di Visualizzazione del Cliente, fare clic sul pulsante Ingrandisci, oppure fare clic sulla casella che si trova nell'angolo superiore a destra della Finestra di Visualizzazione del Cliente.

Bloccare

Per bloccare la tastiera ed il mouse di un Cliente selezionato.

Conversare

Per attivare una sessione di conversazione tra un Cliente ed il Controllo.

Condividere

Per Visualizzare un Cliente nella Modalità Condividere.

Cattura

Viene presa un'istantanea della finestra di Visualizzazione attuale del Client. È quindi possibile denominare e salvare su file il contenuto dello schermo attuale.

La Barra di Stato

La Barra di Stato del Controllo viene visualizzata in fondo alla Finestra Controllo. Mostra lo Stato attuale del Controllo, il numero di Clienti attualmente collegati ed il numero di elementi nella Cartella. Durante un collegamento ad accesso remoto, mostrerà anche le informazioni relative alla comunicazione.

Visualizzazione Anteprima / Modalità Monitor

La Visualizzazione Anteprima o Modalità Monitor, simile alla funzione di Scansione, permette al Controllo di visualizzare simultaneamente più schermi Client.

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

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

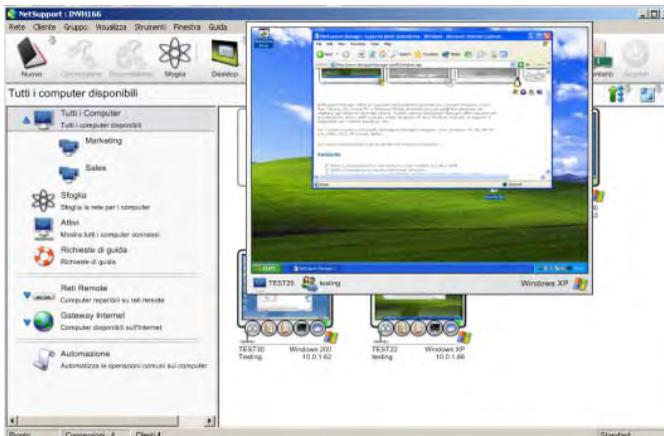
1. Visualizzare l'Elenco dei Client richiesto selezionando la cartella appropriata nella struttura ad albero della finestra Controllo. Normalmente, il numero degli Anteprima visualizzati dovrebbe essere limitato solo ai Client **Connessi**.
2. Scegliere {Visualizza}{Anteprima} dal menu a discesa della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

oppure

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

oppure

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



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

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

1. Scegliere {Strumenti}{Configurazioni} dal menu a discesa della finestra Controllo e selezionare la configurazione da aggiornare.
oppure
Per regolare la configurazione attualmente caricata, scegliere {Visualizza}{Impostazioni per la configurazione corrente} oppure fare clic su Impostazioni nella barra degli strumenti.
2. Selezionare Interfaccia Controllo – Impostazioni.
3. Modificare le proprietà dell'Anteprima come richiesto.

Nota: Le proprietà dell'Anteprima possono anche essere modificate selezionando l'icona pertinente nella Barra degli Strumenti Anteprima.

Organizzare i Client nell'Elenco

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

Organizzare i Client in Categorie

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

Nota: La visualizzazione a Categoria è supportata soltanto su Windows XP e sulle versioni superiori.

Avviare le Applicazioni sulle Stazioni di Lavoro Cliente

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

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

Per avviare un'applicazione su un PC Cliente

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

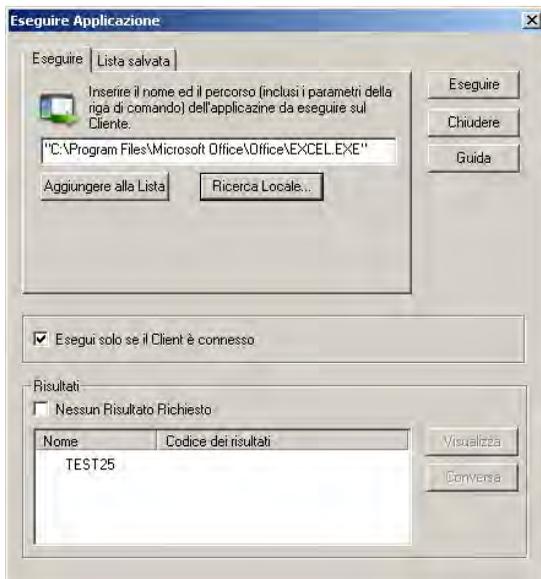
Oppure

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

Oppure

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

3. Appare la finestra di dialogo Esegui Applicazione.



4. Immettere il nome ed il percorso dell'applicazione da eseguire sul Cliente.
oppure
Fare clic sul pulsante Ricerca Locale e selezionare un'applicazione eseguibile sulla stazione di lavoro Controllo.

Nota: Per garantire che l'esecuzione abbia successo, verificare che le applicazioni del Cliente siano memorizzate nella stessa posizione di quelle del Controllo.

5. Spuntare la casella Aggiungere alla Lista per salvarla per uso futuro nella Scheda Lista Salvata.
6. Confermare la descrizione ed il percorso.
7. Fare clic su Eseguire.

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

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

Per Eseguire un'applicazione su un Gruppo di Clienti

1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero.
2. Fare clic con il pulsante del mouse sul Gruppo desiderato e selezionare Eseguire sul Cliente.
Oppure,
Scegliere {Gruppo}{Eseguire sul Cliente} dal menu a discesa della finestra Controllo.
Oppure,
Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Eseguire.
3. Appare la finestra di dialogo Eseguire Applicazione.
4. Immettere il nome ed il percorso dell'applicazione da eseguire sul Cliente.
5. Fare clic su Eseguire.

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

Per Salvare i dettagli della vostra applicazione eseguita per uso futuro

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

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

Per Modificare o Rimuovere le Applicazioni Eseguite che avete salvato

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

Strumenti Definiti dall'Utente

Oltre a permettere ad un Controllo di lanciare le applicazioni sulle stazioni di lavoro Cliente, uno Strumento Definito permette anche di eseguire automaticamente un'attività su una stazione di lavoro Controllo. Questi strumenti possono anche essere copiati e utilizzati su altre stazioni di lavoro Controllo.

Per Aggiungere uno Strumento

1. Scegliere {Strumenti} {Definiti dall'Utente – Modificare} dai menu a discesa della Finestra di Controllo.
oppure
Fare clic su Strumenti-Modifica nella barra degli strumenti.
2. Appare la finestra di dialogo Strumento Definito dall'Utente.



3. Fare clic sul pulsante Aggiungere.
4. Appare la finestra di dialogo Aggiungere Strumento.
5. Scegliere di aggiungere uno strumento di Programma o di Script, selezionando la scheda appropriata.
6. Inserire le informazioni richieste.
7. Fare clic su OK.
8. A questo punto lo strumento appare nell'elenco.

Fare clic su Modifica per modificare le proprietà di uno Strumento elencato, oppure su Elimina per rimuovere lo Strumento.

Per eseguire uno Strumento

1. Scegliere {Strumenti} {Strumenti Definiti dall'Utente} dai menu a discesa della Finestra di Controllo.
oppure
Fare clic sull'icona Strumenti nella barra degli strumenti.
2. Selezionare lo strumento che desiderate eseguire.
3. Lo strumento girerà automaticamente

Per copiare le Impostazioni di Strumento Definito dall'Utente in altre stazioni di lavoro Controllo

1. Selezionare la scheda Posizioni File dal Configuratore del Controllo.
2. Nella sezione del file degli Strumenti, fare clic sul pulsante Cambiare.
3. Specificare una posizione o un nome alternativo per il file degli Strumenti.
4. Rendere questo file disponibile alla stazione di lavoro Controllo che adotterà questo file degli Strumenti.
5. Dal configuratore del Controllo della stazione di lavoro, {Scheda Posizioni File – Sezione file degli strumenti}, fare clic sul pulsante Cambiare.
6. Selezionare il nuovo file degli Strumenti e fare clic su Apri.
7. Il nuovo file degli Strumenti verrà implementato

Presentare lo schermo del Controllo sulle stazioni di lavoro Cliente

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

- un Cliente individuale selezionato;
- un gruppo predefinito di Clienti;
- una selezione ad hoc di Clienti.
- È inoltre possibile mostrare i file di replay ai Clienti.

Note:

- Durante una presentazione, NetSupport visualizza in tempo reale tutte le azioni effettuate dal Controllo. Inoltre, il Controllo può attivare i 'tasti di scelta rapida' per garantire che qualsiasi combinazione di tasti utilizzata nel corso della presentazione (ad es. CTRL+V), sia anche visibile agli Clienti. Se si utilizzano varie combinazioni di tasti, ad es. ALT+V+T, NetSupport visualizzerà solo due sequenze di tasti consecutive alla volta. Le combinazioni di tasti non vengono visualizzate se la barra delle attività non è attiva.
 - Durante la presentazione dello schermo del Control ai client, le informazioni contenute nello schermo vengono inviate a turno ad ogni computer client. Questo può incidere sulla prestazione in alcuni ambienti di rete dove la larghezza di banda della rete è limitata oppure quando si presenta ad un numero maggiore di computer. In questi casi, potete attivare la funzione Trasmetti Presentazione di NetSupport, **vedere Configurazione Control, Connettività-TCP/IP**. Questa funzione permette di inviare le informazioni dello schermo simultaneamente a tutti i computer, migliorando pertanto la velocità del trasferimento. Benché questa funzione riduca il traffico di rete complessivo generato da NetSupport, essa genererà pacchetti di trasmissione addizionali sulla vostra rete. Raccomandiamo pertanto di consultare il proprio amministratore di Rete prima di usare questa funzione.
 - La funzione Trasmetti Presentazione è supportata soltanto nella versione 7.10 o superiore.
-

Per Presentare uno schermo di Controllo

1. Scegliere il Cliente collegato al quale desiderate presentare.
2. Scegliere {Strumenti}{Presenta} dal menu a discesa.
Oppure,
Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Presentare.
3. Questo fa apparire la finestra di dialogo Configurazione della Presentazione.



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

Questi Clienti

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

Crea File di Replay sul Client

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

Mostra Tasti di Scelta Rapida

I tasti di scelta rapida possono essere attivati per garantire che tutte le azioni effettuate dal Control siano visibili sugli schermi degli Clienti durante una presentazione. Qualsiasi combinazione di tasti utilizzata dal Control, ad es. CTRL+V, verrà visualizzata in un fumetto sullo schermo del Control e dello Cliente.

Note:

- Se si utilizzano varie combinazioni di tasti, ad es. ALT+V+T, NetSupport School visualizzerà solo due sequenze di tasti consecutive alla volta.
- Questa utilità è supportata solo su Windows 2000, XP e versioni superiori.

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

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

Attivare il Supporto Audio

Quest'opzione attiva il Supporto Audio. Se state presentando ad un solo Cliente, sia il Controllo sia il Cliente potranno parlare. Se state presentando a numerosi Clienti, solo il Controllo sarà in grado di parlare (Annunciare).

Attiva Screen Scraping

Il metodo favorito e più efficace di NetSupport per la cattura dei dati di schermo consiste nell'agganciarsi al Driver Video della workstation che si sta visualizzando. A volte, tuttavia, questo metodo non funzionerà, dato che certe applicazioni non utilizzano il driver. In questi casi, è possibile attivare la modalità 'screen scraping' per prendere uno snapshot dello schermo. Benché lo screen scraping abbia maggiore impatto sulla rete, consente almeno di fornire una rappresentazione accurata dello schermo del Client.

Inviare Caratteri Fisici

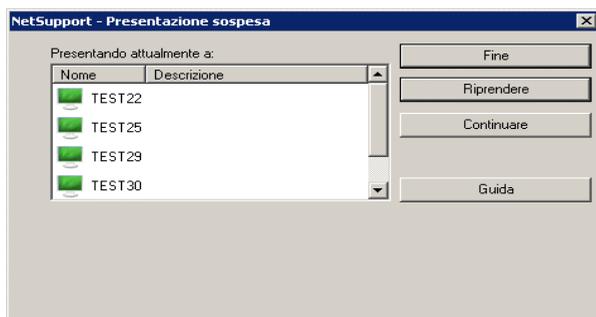
Per ridurre il volume dei dati inviati quando si condividono informazioni di questo tipo, NetSupport passa le informazioni sui caratteri a scopo di riferimento. La workstation di destinazione consulta i propri tipi di carattere interni per individuare una corrispondenza appropriata ai caratteri inviati.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

Selezionare ciò che si desidera presentare

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

Per Terminare la Presentazione

1. Fare clic sul pulsante NetSupport nella barra delle attività.
Oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona di NetSupport nella barra delle attività.
2. A questo punto apparirà la finestra di dialogo Presentando.



I pulsanti hanno i seguenti scopi: -

Fine

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

Riprendere

Riprende la Presentazione.

Continuare

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

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

Presentare lo schermo di un Cliente a vari altri Clienti

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

Può darsi, ad esempio, che la stazione di lavoro_1 abbia un'applicazione che desiderate presentare al reparto contabilità. Pertanto, Visualizzando la stazione di lavoro_1 e poi presentandola a tutti i membri del reparto contabilità, essi saranno in grado di visualizzare lo schermo della stazione di lavoro _1.

Per presentare lo schermo di un Cliente

1. Collegarvi ai Clienti ai quali desiderate Presentare, ed al Cliente che desiderate Visualizzare.
2. Visualizzare il Cliente il cui schermo desiderate Presentare.
3. Scegliere {Strumenti}{Presentare} dal menu a discesa.
Oppure,
Scegliere l'icona Presentare dalla barra degli strumenti.
4. Scegliere Presentare a 'Questi Clienti'.
5. Escludere il Cliente attualmente visualizzato dalla presentazione, apponendo una croce rossa al posto della spunta verde. Se non lo fate, apparirà un messaggio di errore che vi segnala che il Controllo non può presentare a questo Cliente mentre lo state visualizzando.
6. Fare clic su Presentare per avviare la Presentazione.

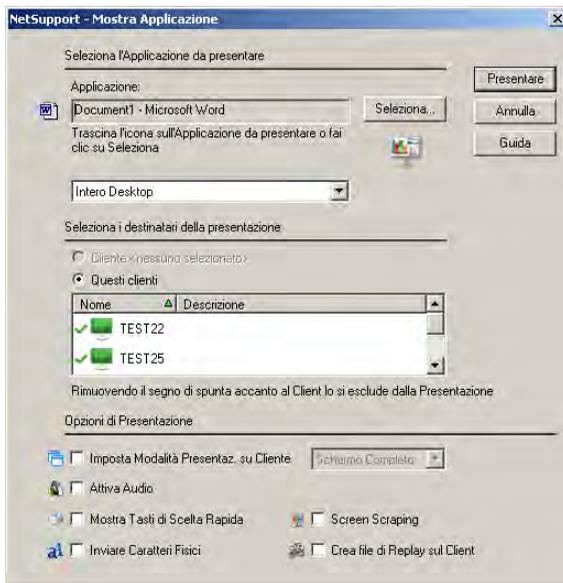
Lo schermo del Cliente che state visualizzando verrà presentato agli altri Clienti. Potete usare le funzioni come Adattare per ingrandire lo schermo del Cliente durante la Presentazione.

Mostra Applicazione

La funzione Presentazione consente di mostrare lo schermo del Control agli Clienti. Tuttavia, se vari programmi sono aperti sul Control, a volte sarà necessario mostrare una singola applicazione isolata.

Per mostrare un'Applicazione

1. Scegliere {Strument}{Mostra Applicazione} dal menu a discesa della finestra Controllo.
2. Viene visualizzata la finestra di dialogo Mostra Applicazione.



3. Trascinare l'icona verso l'applicazione richiesta sul desktop del Control e rilasciarla. (Mentre spostate il mouse attorno al desktop, un bordo rosa apparirà attorno all'applicazione selezionata)

oppure

Fare clic su Selezionare e scegliere l'applicazione dall'elenco visualizzato.

Nota: NetSupport identifica se il Control sta girando più monitor, offrendovi l'opzione di confermare su quale monitor si trova l'applicazione selezionata. Se non siete certi dello schermo corretto, fare clic su Identifica. Se viene rilevato un solo monitor, selezionare Intero Desktop.

4. Scegliere i Client da includere nella presentazione.
5. Se necessario, impostare altre Opzioni di Presentazione.
6. Fare clic su Presentazione.

Utilizzare il Supporto Audio

NetSupport permette di utilizzare comunicazioni audio con i Client connessi tramite microfoni, auricolari e altoparlanti. Questo supporto può essere utilizzato mentre si visualizza lo schermo di un Client, mentre si presenta il proprio schermo ad un Client sulla sua workstation, oppure al di fuori di una sessione di controllo remoto selezionando il Client richiesto. L'Audio funzionerà unicamente se il Supporto Audio è installato sulle workstation.

Utilizzazione del Supporto Audio

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Client desiderato nella Visualizzazione ad Elenco e selezionare Audio.
2. Verrà visualizzata la barra degli strumenti Audio.



Che vi permette di: -

- Accendere o spegnere l'Audio
- Permettere solo al Controllo od al Cliente di parlare
- Impostare la sensibilità del microfono
- Selezionare la Qualità dell'Audio.

Per utilizzare il Supporto Audio durante la Visualizzazione

1. Fare clic sul pulsante Audio nella barra degli strumenti della finestra di visualizzazione.
2. Appare la finestra di dialogo delle opzioni audio, Queste sono le stesse opzioni della barra degli strumenti Audio.

Il pulsante Disattiva della barra degli strumenti attiva/disattiva l'altoparlante ed il microfono.

Per utilizzare il Supporto Audio durante la Presentazione

1. Nella finestra di dialogo Mostrare Configurazione selezionare la casella di controllo Attivare il Supporto Audio.
2. Se state Presentando ad un solo Cliente, sia il Controllo che il Cliente saranno in grado di parlare. Se state Presentando a vari Clienti, solo il Controllo disporrà della funzionalità Annunciare.

Durante queste sessioni, saranno applicate le Impostazioni Audio impostate nell'opzione Audio del Configuratore del Controllo.

Utilizzare il Supporto Audio per effettuare un Annuncio

Questa funzione invia l'annuncio audio alle cuffie o agli altoparlanti di tutti i Clienti selezionati. Essi potranno ascoltare il Controllo ma non saranno in grado di rispondere.

Effettuare un Annuncio

1. Fare clic su {Strumenti}{Annunciare} nella barra dei menu a discesa della finestra Controllo.
2. Appare la finestra di dialogo Annunciare; includere (spunta verde), o escludere (croce rossa) i Clienti dall'annuncio, e poi fare clic sul pulsante Annunciare.
3. Appare una finestra di dialogo per informarvi che adesso potete effettuare l'annuncio. Fare clic su OK quando avete terminato di parlare.

Regolare il volume del Microfono e dell'Altoparlante

Le impostazioni audio di NetSupport possono essere regolate per adeguarsi alle capacità delle vostre stazioni di lavoro multimediali, oppure per ottimizzare la prestazione. Vi preghiamo tuttavia di notare che più alta è la qualità sonora da voi selezionata, più grande sarà il volume dei dati che dovrete inviare. Questo può incidere sulla prestazione dell'aggiornamento dello schermo sulle macchine più lente.

Per Accedere ai Regolatori del Volume

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona dell'altoparlante nella barra delle attività.

Per cambiare le altre opzioni, come ad esempio la qualità sonora, procedere come segue:-

Metodo Globale (Cambia l'impostazione predefinita per tutti i Clienti):

1. Selezionare {Visualizza}{Impostazioni per la Configurazione Corrente}{Controllo Remoto – Audio} dal menu a discesa della finestra Controllo.

Metodo per Cliente Individuale:

1. Mentre si Visualizza il Cliente.
2. Scegliere {Visualizzare}{Impostazioni per Cliente – Audio} dal menu a discesa della Finestra di Visualizzazione.
Oppure,
Fare clic sul pulsante Impostazioni nella barra degli strumenti della Finestra di Visualizzazione e selezionare Audio.
Oppure,
Fare clic sul pulsante Audio nella barra degli strumenti della Finestra di Visualizzazione.

In entrambi i casi, visualizzerete la finestra di dialogo Impostazione Audio, che vi consente di configurare le seguenti proprietà.

Regolazioni delle Impostazioni del Volume

Soglia	Sensibilità del microfono
Microfono	Volume del microfono
Altoparlante	Volume dell'altoparlante
Wave Out	Volume degli Effetti Sonori del Sistema Operativo

Opzioni di Attivazione

On	Per attivare l'Audio				
Off	Per disattivare l'Audio				
Parlare	Imposta l'Audio del	Controllo	unicamente	sulla	funzione Parlare
Ascoltare	Imposta l'Audio del	Controllo	unicamente	sulla	funzione Ascoltare

Supporto Videoriproduttore

NetSupport fornisce un eccezionale supporto multimediale, con complete funzionalità Audio, Video e di Controllo Remoto.

Benché il Videoriproduttore NetSupport possa essere utilizzato per visualizzare un file video su una stazione di lavoro individuale, combinando la funzionalità di controllo remoto e di Supporto Audio completo di NetSupport, questo strumento potrà essere utilizzato per migliorare le sessioni di formazione e le dimostrazioni. Facendo girare una Presentazione, e poi lanciando il Videoriproduttore NetSupport, tutti i Clienti saranno in grado di visualizzare i file video con completo supporto audio dalle loro proprie stazioni di lavoro.

Il Videoriproduttore supporta ogni file video standard, come ad esempio avi e mpg. Il Videoriproduttore funziona localmente su ogni stazione di lavoro Cliente, e l'accesso al file video può essere effettuato localmente o su un'unità di rete. Se i file video sono memorizzati localmente, il traffico di rete è minimo essendo limitato ai controlli ed alla sincronizzazione del videoriproduttore, il che permette di controllare sequenze video che girando su numerose stazioni di lavoro simultaneamente.

Se i file video sono memorizzati su un'unità di rete ed i Clienti devono recuperare i file sulla rete, questo avrà maggior impatto sulla rete. Il Videoriproduttore girerà sempre localmente su ogni stazione di lavoro, ma il file contenente il video al quale volete accedere si troverà sulla rete. Per una prestazione ottimale, memorizzare i file video localmente su ogni stazione di lavoro; per fare questo, potete utilizzare la funzione di Distribuzione dei File.

Altri fattori contributivi saranno:

- Il numero delle stazioni di lavoro Cliente che accedono al file;
- La velocità della rete, ad es.: 10/100 MB;
- La dimensione del file video;
- La specifica della memoria/prestazione della stazione di lavoro Cliente;
- L'altro traffico sulla rete.

Note

- Se una stazione di lavoro Cliente deve recuperare i file da un Server, per un funzionamento uniforme verificare che la stazione di lavoro Cliente abbia sufficienti diritti di accesso all'unità ed ai file pertinenti.
 - L'adattatore video della stazione di lavoro e la configurazione della risoluzione dello schermo influiranno sulla qualità della visualizzazione.
-

Per Riprodurre un file Video su una stazione di lavoro

1. Eseguire una Presentazione sulle stazioni di lavoro Cliente che desiderate visualizzino il file video.
 2. Mentre state eseguendo la Presentazione, lanciare il Videoriproduttore NetSupport facendo doppio clic sull'icona del Videoriproduttore NetSupport nella cartella di programma NetSupport.
 3. Appare il pannello di controllo del Riproduttore NetSupport.
 4. Scegliere {File}{Aprire} dai menu a discesa del Videoriproduttore NetSupport per scegliere il file video desiderato.
 5. A questo punto il videoschermo del Videoriproduttore NetSupport apparirà sotto la barra degli strumenti con il file prescelto caricato, pronto per la riproduzione.
-

Nota: Il Videoriproduttore NetSupport usa il software e l'hardware del Supporto Audio installati sul vostro sistema operativo; vi preghiamo di regolarli in modo che siano adatti ai vostri fabbisogni.

6. Fare clic sul pulsante Riproduci nella barra degli strumenti del Riproduttore NetSupport.
Oppure,
Scegliere {Riproduci}{Riproduci} dai menu a discesa del Videoriproduttore NetSupport.

Per Sospendere o Arrestare un file Video e tornare all'inizio mentre sta girando

1. Fare clic sul pulsante Pausa o Stop della barra degli strumenti.
Oppure,
Scegliere {Riproduci}{Stop o Pausa} dai menu a discesa del Videoriproduttore NetSupport.
-

Nota: Il comando Pausa oscura qualsiasi videoschermo del Cliente al quale state Presentando il file Video.

Per tornare all'inizio oppure per avanzare rapidamente alla fine del file Video

1. Fare clic sul pulsante Avvio della barra degli strumenti per tornare all'inizio del file Video.
Oppure,
Scegliere {Riproduci}{Avvio} dai menu a discesa del Videoriproduttore NetSupport.
2. Fare clic sul pulsante Fine della barra degli strumenti per avanzare rapidamente alla fine del file Video.
Oppure,
Scegliere {Riproduci}{Fine} dai menu a discesa del Videoriproduttore NetSupport.

Pannello di Controllo del Videoriproduttore NetSupport

Il Pannello di Controllo del Videoriproduttore NetSupport funziona in maniera analoga a tutti i mezzi audio e visivi. Benché i comandi della barra degli strumenti eseguano le azioni previste, in basso diamo una spiegazione più particolareggiata.



Menu File

Il menu a discesa File contiene le seguenti opzioni:

Apri

Vi permette di scegliere e caricare il file video appropriato.

Chiudi

Chiude il file video aperto.

Esci

Arresta il Videoriproduttore NetSupport.

Menu Visualizza

Il menu a discesa Visualizzazione contiene le seguenti opzioni:

Etichette di Testo

Nasconde e visualizza le etichette di testo sulla barra degli strumenti del Videoriproduttore NetSupport.

Barra degli Strumenti

Nasconde e visualizza la barra degli strumenti del Videoriproduttore NetSupport.

Barra di Stato

Nasconde e visualizza la Barra di Stato del Videoriproduttore NetSupport.

Zoom

Ridimensiona il videoschermo

Menu Riproduci

Il menu a discesa Riproduci contiene le seguenti opzioni:

Riproduci

Avvia il file video caricato.

Stop

Torna all'inizio del file video caricato.

Pausa

Oscura il videoschermo del Cliente e pausa il file video sulla stazione di lavoro Controllo.

Avvio

Torna all'inizio del file video.

Fine

Avanza rapidamente fino alla fine del file video.

Disattiva Clients

Se gli Clienti non stanno utilizzando le cuffie mentre guardano un video, i suoni emessi dai PC potrebbero distrarli. Questa opzione disattiva l'audio sui PC Client ma lo lascia attivato su quello del Control.

Menu Guida

Fornisce l'accesso alla Guida in linea ed alle informazioni generali sulla Versione, sull'Utente Autorizzato, sull'Assistenza Tecnica e sulla Compressione.

File di Replay

Nel corso di una sessione di controllo remoto, le attività di schermo, della tastiera e del mouse di un PC Client o Controllo possono essere registrate, memorizzate su file e riprodotte in un secondo momento. Se i PC sono configurati per l'audio, è inoltre possibile registrare qualsiasi narrazione.

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

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

Registrazione dell'Attività Locale

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

1. Scegliere {Strumenti}{Registra} dal menu al discesa della finestra Controllo.
oppure
Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Registra.
2. Viene visualizzata la finestra di dialogo Registra Attività Locale.



3. **Includi Audio**

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

4. **Registra Caratteri Fisici**

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

5. **Nella Directory**

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

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

Registrazione dei File di Replay sui PC Client

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

Registrazione dei File di Replay per Tutti i Client Visualizzati

Questa procedura permette al Controllo di creare un File di Replay ogni volta che 'visualizza' un PC Client. Le impostazioni possono essere applicate alla configurazione corrente del controllo oppure ad una configurazione 'predefinita'.

1. Per modificare la configurazione corrente selezionare {Visualizza}{Impostazioni per configurazione corrente} dal menu a discesa della finestra Controllo.
oppure
Fare clic su Impostazioni nella barra degli strumenti.
oppure
Per applicare le modifiche ad una configurazione predefinita, scegliere {Strumenti}{Configurazioni} dal menu a discesa della finestra Controllo. Scegliere la configurazione predefinita e fare clic su Impostazioni.
2. Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni per la Configurazione.
3. Scegliere Protezione – File di Replay e attivare le opzioni appropriate. **Vedere** *Configurazione del Controllo – Opzioni di Protezione – File di Replay* per ulteriori informazioni.

Registrazione di File di Replay per Clienti individuali

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

1. Eseguire il Configuratore Client Avanzato sui PC richiesti.
2. Selezionare il profilo da modificare.
3. Selezionare Protezione – File di Replay e attivare le opzioni appropriate. **Vedere** *Configurazione del Client – Opzioni di Protezione – Impostazioni dei File di Replay* per ulteriori informazioni.

Visualizzare i File di Replay

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

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

Sul Controllo

1. Scegliere {Strumenti}{Replay} dal menu a discesa della finestra Controllo.
oppure
Fare clic sull'icona Desktop nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Replay.
2. Passare alla directory contenente i File di Replay.
3. Selezionare il file da riprodurre.
4. Fare clic su Apri. Viene visualizzata la Finestra di Replay.
5. Usare i Controlli di Replay per avviare/arrestare il file.



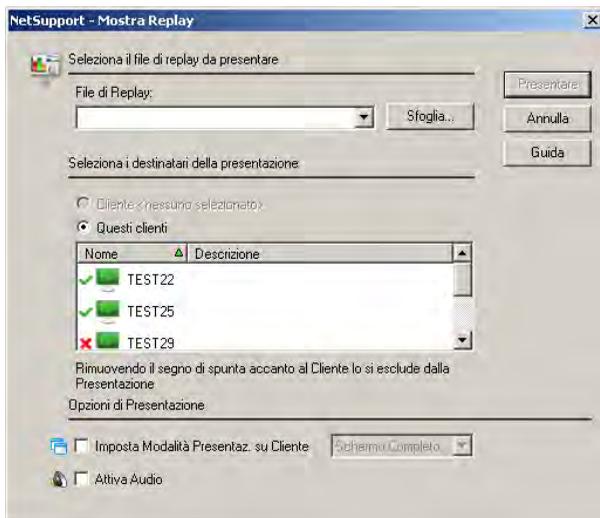
Sul Client

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Client NetSupport nel system tray e scegliere Replay.
oppure
Fare doppio clic sull'icona Client e scegliere {Comandi}{Replay} dal menu a discesa.
2. Passare alla directory contenente i File di Replay.
3. Selezionare il file da riprodurre.
4. Fare clic su Apri. Viene visualizzata la Finestra di Replay. Usare i Controlli di Replay per avviare/arrestare il file.

Presentare i File di Replay ai Clienti

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

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

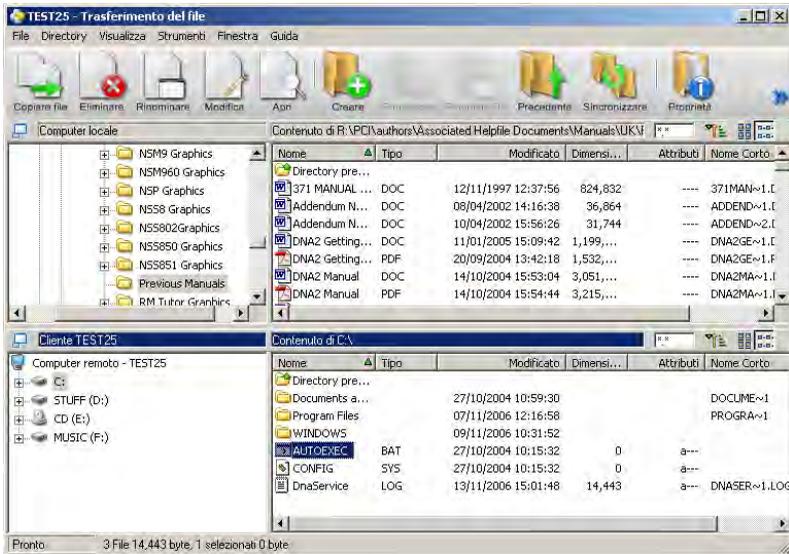


3. Cercare e selezionare il File di Replay desiderato.
4. Dall'elenco dei Clienti, scegliere gli Clienti ai quali mostrare il File di Replay.
5. Se necessario, impostare altre Opzioni di Presentazione.
5. Fare clic su Mostra.
6. La finestra di Replay si aprirà sul computer Control e inizierà a riprodurre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

Trasferimento dei File

La Finestra Trasferimento dei File

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



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

La Barra del Titolo

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

La Barra dei Menu

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

La Barra degli Strumenti

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

Il Pannello Locale

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

Il Pannello Remoto

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

Copiare i File e le Directory

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

Nota: Per aumentare la prestazione, NetSupport Manger utilizza la tecnologia di trasferimento dei file Delta, il che significa che vengono trasferite soltanto le parti modificate di un file già esistenti nella directory di destinazione. Questa funzione è particolarmente utile quando si aggiornano i file del database tra due percorsi dove l'uso della larghezza di banda o la disponibilità costituiscono un problema.

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

1. Scegliere il Cliente richiesto nella Visualizzazione di Lista.
2. Scegliere {Client}{Trasferimento dei File } dal menu a discesa Controllo.
oppure,
Fare clic sull'icona File nella barra degli strumenti Controllo e scegliere Trasferimento dei File.
oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Client nell'elenco e selezionare Trasferimento dei File.
oppure,
Se state visualizzando il Client, selezionare Trasferimento dei File nella barra degli strumenti della finestra Visualizzazione.
3. Si aprirà la finestra di Trasferimento dei File per quel Cliente.
4. Dalla Visualizzazione Struttura del Cliente, selezionare l'unità o la directory di destinazione, nella quale copiare gli elementi.
5. Dalla Visualizzazione di Lista del Controllo, selezionare gli(l') elementi(o) da copiare nel Cliente.
6. Fare clic sul pulsante Copiare File della barra degli strumenti.
7. Appare una finestra di dialogo di conferma. Fare clic su Sì.

Nota: Le voci richieste possono anche essere 'trascinate' dalla Visualizzazione Controllo e 'rilasciate' nella directory appropriata della Visualizzazione Cliente.

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

1. Scegliere il Cliente richiesto nella Visualizzazione di Lista.
2. Scegliere {Client}{Trasferimento dei File } dal menu a discesa Controllo.
oppure,
Fare clic sull'icona File nella barra degli strumenti Controllo e scegliere Trasferimento dei File.
oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Client nell'elenco e selezionare Trasferimento dei File.
oppure,
Se state visualizzando il Client, selezionare Trasferimento dei File nella barra degli strumenti della finestra Visualizzazione.
3. Si aprirà la finestra di Trasferimento dei File per quel Cliente.
4. Dalla Visualizzazione Struttura del Controllo, selezionare l'unità o la directory di destinazione nella quale copiare gli elementi.
5. Dalla Visualizzazione di Lista del Cliente, selezionare gli(l) elemento(i) da copiare nel Controllo.
6. Fare clic sul pulsante Copiare File della barra degli strumenti.
7. Appare una finestra di dialogo di conferma. Fare clic su Sì.

Nota: Le voci richieste possono anche essere 'trascinate' dalla Visualizzazione Cliente e 'rilasciate' nella directory appropriata della Visualizzazione Controllo.

Trasferire I file tra I Clienti

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

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

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

Eliminare i File e le Directory

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

Per eliminare un file

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

Per eliminare una Directory

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

Nota: Non è possibile rimuovere più di una Directory alla volta. Se varie directory sono selezionate nella Visualizzazione di Lista quando eseguite un'operazione di eliminazione, solo l'ultima Directory selezionata viene eliminata.

Creare le Directory

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

Rinominare i File

1. Selezionare la Visualizzazione di Lista del riquadro del Controllo o del Cliente.
2. Selezionare il file da rinominare.
3. Fare clic sul pulsante Rinominare della barra degli strumenti.
4. Immettere il nuovo nome del file nel bordo nero accanto all'icona del file.
5. Al termine, premere il tasto di Invio.

Cambiare gli Attributi del File

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

Per cambiare gli attributi di un file

1. Aprire una sessione di Trasferimento dei File verso il Cliente desiderato.
2. Scegliere il File i cui attributi desiderate visualizzare o cambiare.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Proprietà.
Oppure,
Dalla barra dei menu a discesa scegliere {File}{Proprietà}.
4. Appare la finestra di dialogo Proprietà File.
5. Selezionare o deselezionare gli attributi che desiderate impostare.

Stampa Elenco di Trasferimento dei File

La finestra di Trasferimento dei File contiene un'opzione che permette di stampare un elenco dei file dal riquadro locale o remoto. Questa funzione è utile se si desidera avere un record delle operazioni di trasferimento dei file.

È possibile stampare una completa struttura di directory, un elenco dei file od un'area selezionata.

Per stampare un Elenco delle Directory o dei File

1. Selezionare il Cliente richiesto nella Visualizzazione Elenco.
2. Selezionare {Cliente}{Trasferimento dei File} dal menu a discesa della finestra Controllo.
Oppure,
Selezionare l'icona Trasferimento dei File nella barra degli strumenti del Controllo.
Oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Trasferimento dei File.
Oppure,
Se state visualizzando il Cliente, selezionare {Strumenti}{Trasferimento dei File} dal menu a discesa della finestra Visualizzazione.
3. A questo punto si aprirà la Finestra Trasferimento dei File a quel Cliente.
4. Nel riquadro locale o remoto selezionare la struttura di directory o l'individuale elenco dei file che si desidera stampare.
5. Selezionare {Visualizza}{Stampa} dal menu a discesa della finestra Trasferimento dei File. A questo punto apparirà la finestra di dialogo Opzioni di Stampa.
6. Confermare se state stampando una struttura di directory od un elenco dei file, e se si tratta di un elenco completo o di un'area selezionata. Potete anche scegliere di includere l'icona dell'applicazione attinente ad ogni file, spuntando la casella Stampa Immagini.
7. Fare clic su OK per stampare.

Sincronizzare le Directory

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

Per sincronizzare le Directory

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

Disporre Finestre di Trasferimento dei File multiple

NetSupport Manager vi permette non solo di visualizzare più di un Cliente allo stesso tempo, ma anche di avere varie Finestre di Trasferimento dei File aperte simultaneamente. Queste finestre di Trasferimento dei File possono essere facilmente disposte utilizzando i comandi di Finestra, sottomenu Affiancare.

Per disporre Finestre di Trasferimento dei File Multiple

1. Controllare che una Finestra di Trasferimento dei File o la Finestra Controllo siano attive.
2. Scegliere {Finestra}{Affiancare – Finestre di Trasferimento dei File} dai menu a discesa della finestra Controllo.
3. Tutte le finestre di Trasferimento dei File aperte verranno disposte in modo da riempire proporzionalmente lo schermo della stazione di lavoro Controllo.

Note

- Quando lavorate con Finestre di Trasferimento dei File multiple, fare riferimento alla barra del titolo della finestra di Trasferimento dei File per controllare quale Cliente si è in corso di visualizzare in una Finestra di Trasferimento dei File particolare.
- Potete usare la funzione Affiancare Finestre per disporre tutte le finestre di Visualizzazione e di Controllo aperte in maniera simile.

Applicare un filtro ai file nella Visualizzazione di Lista

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

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

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

Per applicare un Filtro ai file nella Visualizzazione di Lista

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

Per reimpostare il Filtro ai file nella Visualizzazione di Lista

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

Cambiare il formato di Visualizzazione nella Finestra di Trasferimento dei File

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

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

Visualizzazione Solo Nome Mostra solo il nome del file e della directory

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

Per cambiare la visualizzazione Solo Nome

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

Per cambiare la visualizzazione Dettagli

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

Nota: Potete anche cambiare il tipo di visualizzazione scegliendo {Visualizzare}{Mostrare Dettagli} dai menu a discesa della Finestra di Trasferimento dei File.

Cambiare gli ordinamenti in una Finestra di Trasferimento dei File

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

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

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

Per cambiare l'ordinamento

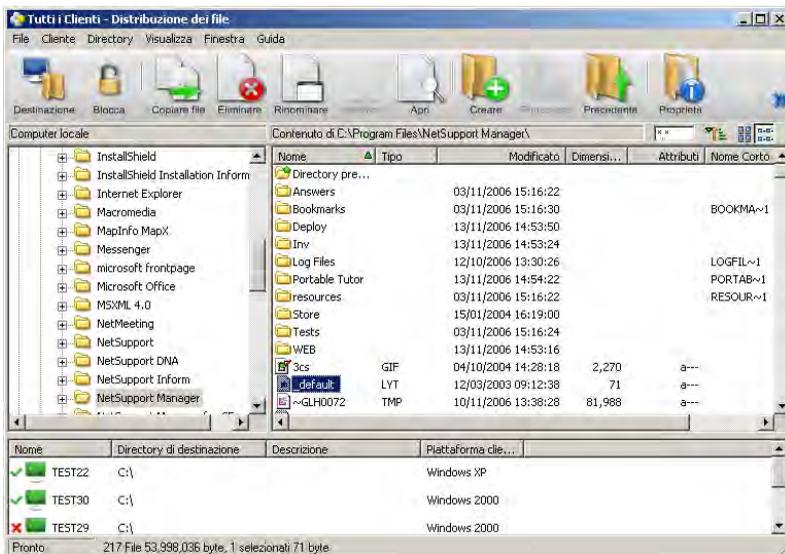
1. Selezionare il riquadro appropriato (Controllo o Cliente).
2. Fare clic sul pulsante Ordinamento alla destra del Finestra di Trasferimento dei File.
3. Appare un menu a discesa.
4. Selezionare un comando di Ordinamento.

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

Distribuzione dei File

La Finestra Distribuzione dei File

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



La finestra Distribuzione dei File è divisa in cinque sezioni:

La Barra del Titolo

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

La Barra dei Menu

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

La Barra degli Strumenti

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

II Pannello Locale

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

II Pannello Remoto

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

Distribuire i File

I file possono essere distribuiti:

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

Per Distribuire i File ad un Gruppo definito di Clienti

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

Oppure,

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

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

Oppure,

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

6. Fare clic su Copiare.

Per Distribuire i File ad un numero selezionato di Clienti

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

Oppure,

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

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

Oppure,

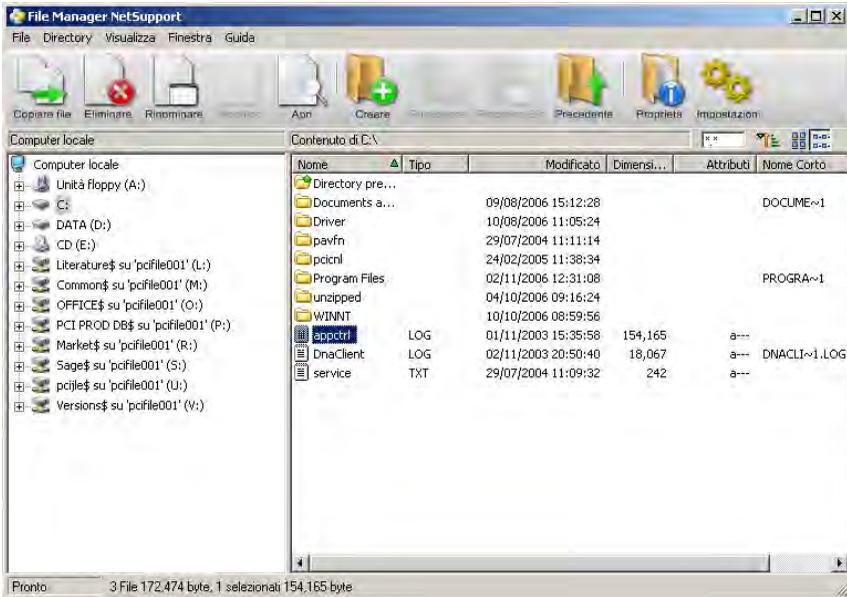
Per impostare una Directory di Destinazione specifica sulla stazione di lavoro Cliente, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Cliente nel Riquadro Remoto, e selezionare Impostare Destinazione. Specificare una destinazione e poi fare clic su OK.

7. Fare clic su Copiare.

File Manager

La Finestra File Manager

File Manager ha lo stesso scopo di Microsoft Explorer, pertanto, piuttosto di uscire dal programma NetSupport, potete effettuare l'operazione a partire da questa finestra.



La finestra File Manager è divisa in quattro sezioni: -

La Barra del Titolo

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

La Barra dei Menu

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

La Barra degli Strumenti

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

Il Pannello Locale

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

Gestire i File sulla Stazione di Lavoro Controllo

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

Per visualizzare la finestra File Manager

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

La Visualizzazione di Struttura

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

La Visualizzazione di Lista

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

Sessioni di Conversazione Controllo/Cliente

NetSupport vi permette di Conversare simultaneamente con un numero qualunque di Clienti connessi, tramite una finestra di testo scorrevole. Durante la sessione di Conversazione è possibile introdurre la funzione 'Lavagna' che permette di utilizzare una serie di strumenti di annotazione dello schermo.

Per tenere una sessione di Conversazione

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

Oppure,

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

Oppure,

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

3. Appare la finestra di dialogo Conversazione.



La finestra di dialogo Proprietà Conversazione contiene le seguenti opzioni:

Argomento

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

Membri

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

Opzioni

I membri possono rifiutare di partecipare

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

I membri non possono abbandonare la conversazione

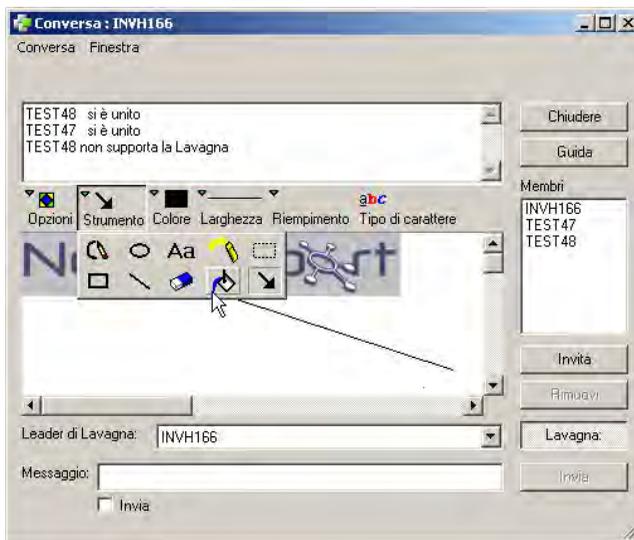
Se questa opzione viene selezionata, viene rimossa l'opzione che permette ai Clienti di Abbandonare la sessione di Conversazione.

La Finestra di Conversazione è sempre visibile

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

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

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



La Finestra di Conversazione

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

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

Nella finestra di Conversazione, sono disponibili le seguenti opzioni:

Menu Conversazione

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

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

Menu Finestra

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

Progresso della Conversazione

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

Messaggio

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

Invia Automaticamente

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

Chiudi

Termina la sessione di Conversazione.

Membri

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

Invita

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

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

Rimuovi

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

Lavagna

Se necessario, è possibile introdurre una 'Lavagna' nella sessione di Conversazione. Questa funzione offre una serie di strumenti che permettono di annotare lo schermo e di visualizzare immagini grafiche.

Leader di Lavagna

Se l'opzione è attivata, è possibile nominare uno dei Clienti partecipanti in modo che prenda controllo della lavagna.

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

Disattivare le Sessioni di Conversazione

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

Disattiva le Sessioni di Conversazione Inizializzate dal Control

1. Sulla workstation Client richiesta scegliere **Configuratore NetSupport** dal Gruppo di Programmi NetSupport. Appare il Configuratore del Client NetSupport.
2. Scegliere l'opzione Configuratore Avanzato quindi selezionare il profilo da modificare.
3. Dall'elenco delle opzioni di Configurazione, selezionare Protezione-Privilegi di Accesso.
4. Selezionare l'opzione Disattivare Conversare.
5. Fare clic su OK.
6. Salvare il Profilo e Riavviare il Client.

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

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

Disattiva le Sessioni di Conversazione Inizializzate dal Client

1. Sulla workstation Client richiesta scegliere **Configuratore NetSupport** dal Gruppo di Programmi NetSupport. Appare il Configuratore del Client NetSupport.
2. Scegliere l'opzione Configuratore Avanzato quindi selezionare il profilo da modificare.
3. Dall'elenco delle opzioni di Configurazione, selezionare Interfaccia Client-Impostazioni Client.
4. Selezionare l'opzione Disattivare Conversare.
5. Fare clic su OK.
6. Salvare il Profilo e Riavviare il Client.

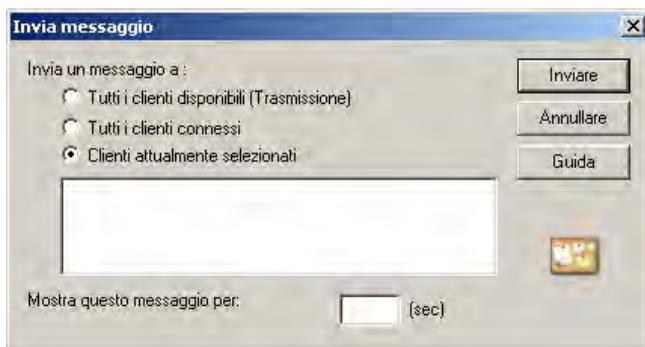
A questo punto l'opzione Conversazione non sarà disponibile sul Client.

Inviare Messaggi ai Clienti

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

Per inviare un messaggio

1. Scegliere {Cliente}{Messaggio} dal menu a discesa della finestra Controllo.
Oppure,
Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Messaggio.
Oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Messaggio.
2. Viene visualizzata la finestra di dialogo Messaggio. Scegliere se inviare il messaggio a Tutti i Clienti Disponibili, a Tutti i Clienti Connessi oppure solo al Cliente Attualmente Selezionato. Digitare il messaggio e decidere se mostrare il messaggio sui PC Client per un periodo di tempo specificato.
3. Fare clic su Inviare per effettuare l'invio.



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

Trattare le Richieste di Guida (Aiuto)

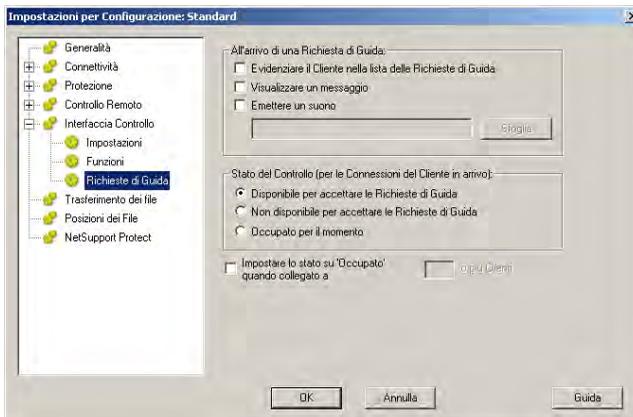
NetSupport Manager permette ad un utente, che si trova sul PC Cliente, di richiedere la guida ad un PC Controllo specificato.

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

NetSupport Manager vi consente anche di configurare le impostazioni dell'avviso della richiesta di guida di un Controllo.

Per Regolare le Impostazioni di Avviso della Richiesta di Guida di un Controllo

1. Scegliere {Visualizza}{Impostazioni per la Configurazione Corrente}{Interfaccia Controllo-Richieste di Guida} sezione "All'arrivo di una Richiesta di Guida".
2. Un Controllo può scegliere di ricevere altri tre avvisi quando un Cliente invia un messaggio di richiesta di guida:
 - Evidenziare il cliente nella Visualizzazione di Lista;
 - Visualizzare un messaggio di richiesta di guida indipendente sullo schermo del Controllo;
 - Riprodurre un suono quando arriva un messaggio di richiesta di guida.



Inoltre, un Controllo può scegliere di essere in uno di tre stati di disponibilità per la ricezione delle richieste di guida da parte del Cliente, effettuando le regolazioni descritte in seguito.

Per regolare la disponibilità della Richiesta di Guida di un Controllo

1. Scegliere {Visualizza}{Impostazioni per la Configurazione Corrente}{Interfaccia Controllo-Richieste di Guida } sezione 'Stato Controllo'.
2. Un Controllo può scegliere una delle tre seguenti impostazioni:
 - Disponibile ad accettare tutte le Richieste di Guida
 - Non Disponibile ad accettare alcuna Richiesta di Guida
 - Occupato per il momento (controllare di avere specificato il numero di Clienti ai quali desiderate connettervi per rendere efficace questo stato)

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

Catturare l'output di stampa del Cliente

La Cattura di Stampa reindirizza l'output di stampante da una stampante locale presso il Cliente alla stampante od al file presso questo Controllo. Viene utilizzata quando eseguite un'applicazione su un Cliente, ma volete che la stampa sia reindirizzata alla vostra stampante locale.

Per reindirizzare l'output di stampa di un Cliente

1. Scegliere {Strumenti}{Configurazioni} dai menu a discesa della Finestra di Controllo.
2. Selezionare la Configurazione appropriata.
3. Fare clic su Impostazioni.
4. Selezionare Controllo Remoto – Cattura di Stampa.



5. Spuntare la casella Attivare Cattura di Stampa.
6. Selezionare una stampante nella quale reindirizzare l'output del Cliente.
Oppure,
Selezionare un file nel quale catturare il file di stampa.
7. Quando vi connettete ad un Cliente, appare una finestra di dialogo per indicarvi quale driver di stampante è stato utilizzato.

Note:

- Oltre ad attivare questa opzione sul Control, dovrete accertare che la Cattura di Stampa sia attivata nella Configurazione del Client. I privilegi sono attivati come impostazione predefinita.
 - Nel caso dei programmi Windows, l'output di stampa viene catturato unicamente dalla porta alla quale è collegata la stampante predefinita. Vi preghiamo di notare che il Cliente può cambiare questo quando si attiva la Cattura di stampa, come descritto in alto.
 - Il Cliente Windows NT cattura l'output di stampa dei programmi DOS dalla porta alla quale è collegata la stampante predefinita.
-

Appunti Remoti

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

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

Inviare Appunti

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

Recuperare Appunti

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

Automatico

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

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

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

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

Oppure

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

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

oppure

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

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

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

Integrazione con Esplora Risorse

NetSupport Manager si integra direttamente con Esplora Risorse di Windows, per permettervi di avviare le funzionalità chiave direttamente dal vostro sistema, senza bisogno di dovere avviare prima il Controllo NetSupport.

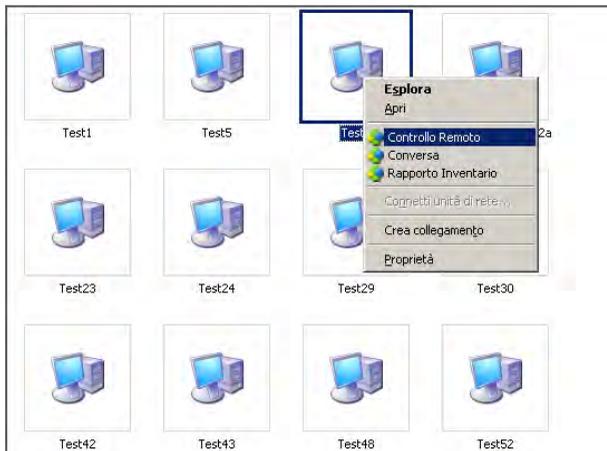
Selezionando un'icona di PC da Rete/Risorse di Rete, è possibile stabilire una sessione remota ed eseguire una serie di operazioni comuni.

Note:

- La funzionalità è disponibile soltanto se è installato il componente Controllo NetSupport.
- Una sessione di Controllo Remoto verrà stabilita soltanto se il computer di destinazione ha in esecuzione un Client NetSupport ed il Nome del Client è impostato al Nome di Computer predefinito.

Per usare la funzionalità NetSupport a partire da Esplora Risorse

1. Aprire Esplora Risorse dal desktop e spostarsi su Rete/Risorse di Rete per trovare l'elenco dei PC disponibili.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul PC richiesto.



3. Selezionare la funzione NetSupport appropriata. È possibile selezionare una delle seguenti:

Controllo Remoto	Per visualizzare lo schermo del Cliente selezionato.
Conversa	Per aprire una sessione di Conversazione con il Cliente selezionato.
Rapporto Inventario	Per recuperare un inventario completo dei componenti Hardware/Software del PC selezionato.

Per disattivare la funzionalità NetSupport

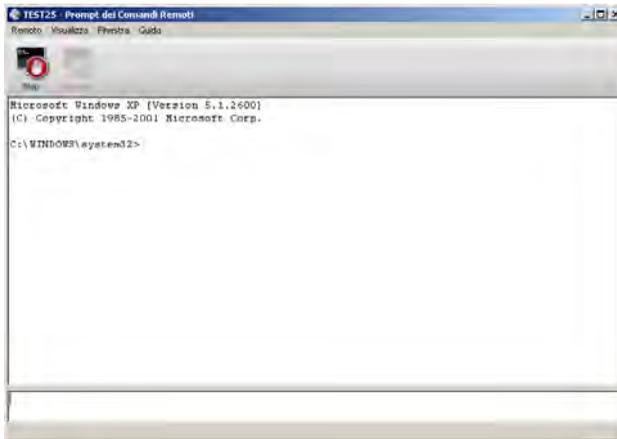
Se necessario, la funzionalità Esplora Risorse NetSupport può essere disattivata nel Configuratore del Controllo.

1. Selezionare **{ Strumenti } { Configurazioni }** dal menu a discesa della finestra Controllo.
2. Selezionare il Profilo di Controllo per il quale si desidera applicare le modifiche.
3. Selezionare **Impostazioni**.
4. Dalla finestra di dialogo Impostazioni per Configurazione, selezionare **{ Interfaccia Controllo – Impostazioni }**.
5. Selezionare la casella **Disattiva Estensioni della Shell**.

Finestra Prompt dei Comandi Remoti

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

1. Connettersi al Client richiesto e scegliere {Client}{Prompt dei Comandi Remoti} dal menu a discesa della finestra Controllo.
oppure
Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Client e selezionare l'opzione Prompt dei Comandi Remoti.
oppure
Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Comando Remoto.
2. Viene visualizzata la finestra Prompt dei Comandi Remoti. La barra del titolo confermerà il nome del Client connesso.



La finestra è suddivisa in due riquadri: il riquadro di Input ridimensionabile ubicato in fondo alla finestra, e il riquadro di output/dei risultati ubicato in cima alla finestra.

I menu a discesa e la barra degli strumenti offrono una gamma di strumenti che permettono, ad esempio, di deselegionare la finestra dell'output o di modificare i caratteri visualizzati.

Utilizzare le Funzioni Cliente di NetSupport Manager

In questo capitolo ...

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

La Finestra Principale Cliente

La finestra principale del Cliente appare quando il Cliente fa doppio clic sull'icona NetSupport nella sua barra delle attività oppure quando preme i tasti di scelta rapida Alt-Maiusc. di sinistra-Maiusc. di destra.

A partire da questa finestra, il Cliente può:

- Avviare una sessione di Conversazione con un Controllo;
- Richiedere la guida ad un Controllo specifico;
- Chiamare un Controllo specifico;
- Collegarsi o Disconnettersi da un Controllo;
- Avvia un File di Replay - Vedere 'Visualizzare i File di Replay';
- Cambiare Desktop;
- Caricare o Scaricare un Ponte.



Connessione Cliente

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

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

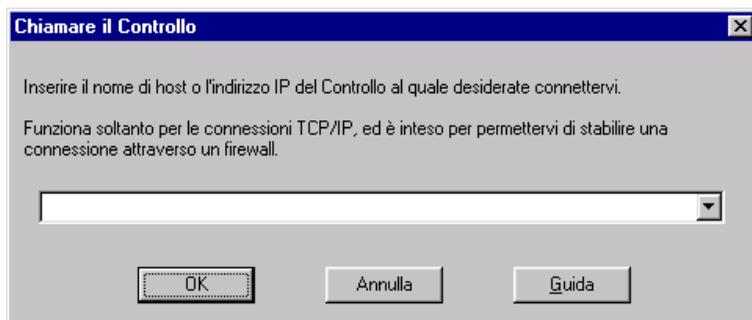
Per connettersi ad un Controllo

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

1. Scegliere {Comandi}{Chiamare Controllo} dai menu a discesa Cliente.
2. Appare la finestra di dialogo Chiamare Controllo.
3. Inserire il nome di host o l'indirizzo IP del Controllo al quale desiderate connettervi, oppure
Selezionare da una lista dei 10 Controlli ai quali vi siete connessi più recentemente.

Nota: È possibile memorizzare un massimo di 10 Controlli, dopodiché quello più vecchio viene eliminato.

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



Disconnettersi da un Controllo

1. Visualizzare la finestra Principale del Cliente e scegliere {Comandi}{Disconnettere}.
Oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona del Cliente nella barra delle applicazioni.
2. Quando appare il menu di scelta rapida, scegliere il comando Disconnettere.
3. A questo punto appare una finestra di dialogo con un elenco dei Controlli ai quali siete attualmente connessi.
4. Selezionare il(i) Controllo(i) dal(i) quale(i) desiderate disconnettervi.
5. Scegliere OK per disconnettersi dai Controlli selezionati.

Formulare una Richiesta di Guida (Aiuto)

NetSupport Manager consente ad un utente del PC Cliente di formulare una richiesta di guida (Aiuto) al PC del Controllo prescelto.

Per Richiedere la Guida/Aiuto

1. I Clienti premono i tasti di scelta rapida, normalmente ALT+MAIUSC di sinistra+MAIUSC di destra.
2. Questo apre una finestra di dialogo nella quale i Clienti digitano il loro nome ed il loro messaggio di richiesta di guida.
3. A questo punto i Clienti possono specificare a quali PC Controllo desiderano inviare il loro messaggio di richiesta di guida, facendo clic sul pulsante Mostrare Controllo, e selezionando un PC Controllo.
4. I Clienti possono anche scegliere di Annullare le precedenti richieste di guida facendo clic sul pulsante Annullare Richiesta Precedente.
5. A questo punto i Clienti fanno clic su OK per accettare.

Se un Controllo è collegato quando un Cliente invia una richiesta di guida, il Controllo ne viene immediatamente notificato in quanto la cartella delle Richieste di Guida diventa verde. Se il Controllo non è connesso, la sua cartella delle Richieste di Guida diventa verde la prossima volta che si collega a quel Cliente.

Conversare con un Controllo

Utilizzare la finestra Conversare per conversare con un Controllo connesso. La finestra consiste di due caselle di testo di grosse dimensioni.

Per avviare una sessione di conversazione

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

Ricevere Messaggi da un Controllo

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

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

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

Reimpostare il Driver di Video del Cliente - Windows 95/NT4

Quest'operazione potrà essere necessaria se installate una nuova scheda video, oppure sui Clienti Windows 95 se avete modificato le impostazioni di visualizzazione.

Nota: Quando si usa Windows XP/ME/2000/98, se richiesto, il Client reimposta automaticamente il driver video quando il Client si avvia.

Con Windows 95, la scheda video può essere conservata nel file SYSTEM.INI o nel registro. L'impostazione predefinita è SYSTEM.INI, tuttavia, quando si reimposta la scheda video, potete scegliere dove desiderate memorizzare le informazioni. Se desiderate memorizzarle nel file SYSTEM.INI, dovrete reimpostare la scheda video quando modificate la risoluzione dello schermo oppure le altre impostazioni del driver del video.

Reimpostazione del Driver di Video

Per NT

1. Scegliere {Avvio}{Programmi}{NetSupport}{Reimpostare Driver Video}
2. Scegliere OK.

Per Windows 95

1. Scegliere {Avvio}{Programmi}{NetSupport}{Reimpostare Driver Video}
2. Scegliere OK.
3. Scegliere dove desiderate memorizzare i driver dello schermo video di NetSupport Manager.

Configurare i Clienti

In questo capitolo ...

Come utilizzare il Configuratore del Client.

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

Configurare i Clienti

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

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

Il Configuratore può anche essere caricato dalla riga di comando immettendo i parametri appropriati., ad esempio, "c:\programmi\netsupport manager\pcicfgui.exe. Se sono stati installati i Componenti School, il Configuratore del Client NetSupport School può essere caricato immettendo "c:\programmi\netsupport manager\pcicfgui.exe" /s.

Nota: Quando si esegue un'installazione personalizzata, il componente Configuratore deve essere selezionato per rendere l'opzione disponibile.

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

Il Configuratore può girare in due modalità: Di Base o Avanzata. Alcune opzioni sono accessibili in entrambe le modalità.

Di Base

La Configurazione di Base viene usata per le impostazioni standard, come il Nome del Cliente, il(i) trasporto(i) da usare ed una protezione semplice, come ad esempio una password, prima che il Controllo possa collegarsi al Cliente.

Nota: Anche le Configurazioni di Base del Cliente possono essere impostate come parte del processo di Installazione di NetSupport.

Scegliere quest'opzione se: -

- State utilizzando il Configuratore del Cliente per la prima volta.
- Desiderate impostare unicamente opzioni di sicurezza e di configurazione semplici.
- Non avete bisogno di creare profili multipli per utenti del Controllo differenti che potranno collegarsi a questa macchina.

Nota: Quando si esegue un'installazione personalizzata, il componente Configuratore deve essere selezionato per rendere l'opzione disponibile.

Avanzata

Quest'opzione vi fa accedere alla vasta gamma di opzioni di configurazione e di protezione offerta da NetSupport. Vi permette di adattare la risposta del Cliente in base agli Utenti di Controllo diversi che potranno accedere alla macchina, ed offre i collegamenti a certe funzioni come la Protezione NT.

Nota: Quando si esegue un'installazione personalizzata, il componente Configuratore deve essere selezionato per rendere l'opzione disponibile.

Scegliere quest'opzione se: -

- Siete un operatore esperto.
 - Volete che il Cliente reagisca in modo diverso, a seconda dell'Utente del Controllo che sta collegandosi.
 - Desiderate attivare/disattivare le funzioni individuali.
 - Volete collegarvi alla Protezione NT.
 - Volete che l'accesso dell'utente del Controllo sia limitato a unità, directory o file specifici.
-

Nota: Qualsiasi modifica apportata al Profilo Principale nell'opzione Avanzata sovrascriverà qualsiasi impostazione che avevate configurato utilizzando l'opzione di Base.

Modificare o Creare File di Configurazione

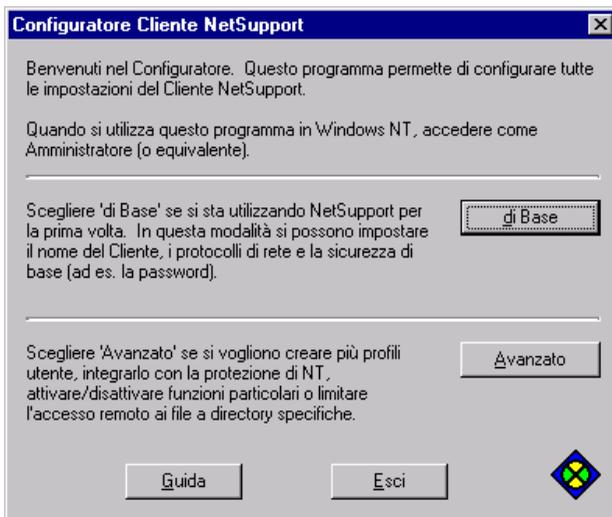
I file di Configurazione sono creati scegliendo l'Opzione Avanzata del Configuratore del Cliente. Questo fa visualizzare la Finestra di Configurazione Avanzata.

Il file di Configurazione predefinito è CLIENT32.INI, e si trova nella directory d'installazione NSM della stazione di lavoro Cliente. Potete usare sia questo file, sia un file diverso sul Server al quale il Cliente ha accesso.

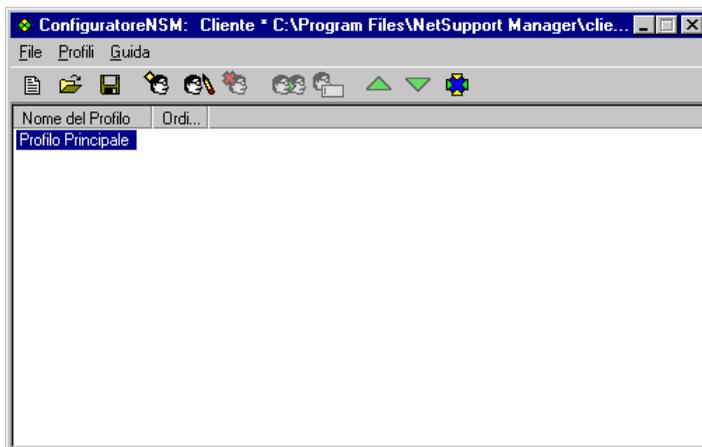
Nota: Una volta creato, è inoltre possibile installare simultaneamente un file di Configurazione a più PC Clienti utilizzando l'utilità NetSupport Deploy.

Per creare un nuovo File di Configurazione

1. Scegliere **Configuratore NetSupport** dal Gruppo di Programmi NetSupport. A questo punto apparirà il Configuratore del Cliente NetSupport.



2. Scegliere Avanzato. Sullo schermo apparirà la finestra di dialogo Configuratore del Cliente NSM.



3. Scegliere File, Nuovo dalla Finestra Configurazione Avanzata, Barra dei Menu.
4. Viene creato un nuovo file con un Profilo Maestro Predefinito.

Per aprire il File di Configurazione predefinito o esistente

1. Scegliere File, Aprire dalla Finestra Configurazione Avanzata, barra dei menu.
2. Scegliere il File di Configurazione desiderato e fare clic su Aprire.

Per impostare il file di Configurazione che il Cliente utilizzerà

Il file di configurazione che il Cliente utilizza al momento dell'inizializzazione può trovarsi sulla stessa stazione di lavoro o su un'altra stazione di lavoro o Server al(la) quale tale stazione di lavoro ha accesso. Per facilitare la Gestione, i Clienti Multipli possono condividere lo stesso file di configurazione. Il file di Configurazione da usare viene configurato scegliendo {Profili}{Parametri del Cliente} dalla Barra dei Menu, Configurazione Avanzata.

Nota: Ci sono requisiti speciali per impostare i Clienti Windows ME/9x in modo che utilizzino file di configurazione condivisi su una macchina NT/2000/XP. Per ulteriori dettagli, vedere Informazioni Tecniche.

Per Impostare il Nome del Cliente

1. Scegliere {Profili}{Parametri del Cliente} ed inserire un nome di Cliente.

Nota: Il nome del Cliente è separato dal file di Configurazione ed è memorizzato sulla stazione di lavoro locale. Verificare di non avere scelto un nome di Cliente già utilizzato da un'altra stazione di lavoro. Se impostate un asterisco come nome del Cliente, esso sarà configurato con il nome del Computer. Il nome del Computer deve essere sempre unico.

Per creare un nuovo Profilo

1. Aprire o creare il file di Configurazione che desiderate usare.
2. Scegliere Profilo, Aggiungere dalla Finestra Configurazione Avanzata, Barra dei Menu.
3. Digitare il nome del Profilo.

Nota: Scegliendo l'opzione "Includere File" potete combinare i Profili provenienti da altri file di configurazione. Questa funzione è utile quando utilizzate un file di Configurazione sulla Macchina Locale ma desiderate includere le informazioni memorizzate su un file di configurazione centrale o viceversa (ad esempio se la macchina locale stava usando un numero di Scheda NetBIOS diverso).

Per modificare un Profilo esistente

1. Aprire o creare il file di Configurazione che desiderate che il Cliente usi.
2. Selezionare il profilo che desiderate modificare.
3. Scegliere Profilo, Modificare dalla Finestra Configurazione Avanzata, Barra dei Menu.

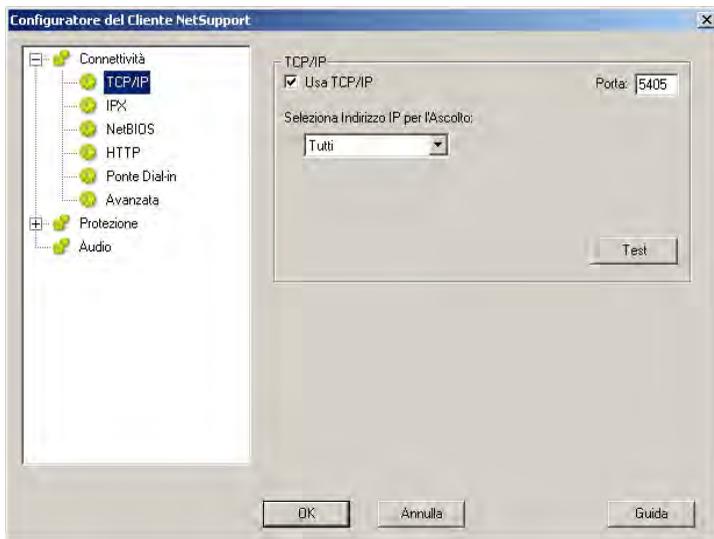
Nota: Ogni Profilo contiene un numero di Schede delle Proprietà, nelle quali sono impostati i parametri effettivi.

Configurazione di Base del Cliente

Questa configurazione viene utilizzata in un ambiente operativo semplice, dove non vi è bisogno che il Cliente reagisca in modo diverso a seconda dell'utente di Controllo che si sta collegando, e dove non dovete attivare e disattivare le funzioni individuali.

Per trovare il Configuratore di Base del Cliente

1. Fare doppio clic sull'icona del Configuratore nel Gruppo di NetSupport
oppure
Scegliere {Avvio}{Programmi}{NetSupport}{Configuratore NetSupport} dai menu del sistema operativo.
2. Il Configuratore di Base del Cliente copre tre aree:
 - Connettività
 - Protezione
 - Audio



Configurazione Avanzata del Cliente

Il Cliente NetSupport Manager è eccezionalmente configurabile e supporta la capacità d'impostare diversi livelli di protezione e di risposta in base all'identità dell'utente del Controllo che si sta collegando. Questo è grazie ai file di configurazione sul Cliente, che determinano il livello di accesso appropriato per ogni utente di Controllo utilizzando un Profilo.

È importante capire pienamente i concetti di base relativi ai File di Configurazione ed ai Profili.

File di Configurazione

Il File di Configurazione è un File di Testo che consiste di Sezioni chiamate Profili.

Potete specificare il File di Configurazione che il Cliente utilizza al momento dell'inizializzazione. I file di Configurazione si trovano in un file sottoposto a checksum, che generalmente sarà Client32.Ini.

Questo file può trovarsi o sulla stazione di lavoro del Cliente o su un'altra macchina, come un Server NT, alla quale la stazione di lavoro Cliente ha accesso. Potete anche impostare il Cliente in modo che utilizzi un file di configurazione a cui ricorrere nel caso il Server non sia disponibile.

Nota: Ci sono requisiti speciali per impostare le stazioni di lavoro Windows 9x in modo che utilizzino file di configurazione condivisi.

Profilo

Un profilo è un gruppo di parametri che determina come il Cliente risponderà all'utente di un Controllo particolare, e la funzionalità che il Controllo potrà avere.

Ad esempio, l'utente di un Controllo potrà unicamente visualizzare il Cliente nella modalità Solo Osservare mentre un altro Controllo potrà avere una funzionalità completa, incluso il trasferimento dei file. Potete persino impostare il profilo in modo che predetermini esattamente i file ai quali l'Utente di un Controllo avrà accesso.

Un profilo configurato sul Cliente ha la precedenza su un profilo configurato sul Controllo. Questo garantisce la protezione in qualsiasi momento.

Quando ci si collega ad un Cliente sul quale sono impostati i profili, l'Utente del Controllo sarà invitato ad immettere l'ID dell'Utente ed una Password. A questo punto, il Cliente NetSupport interroga il primo Profilo corrispondente nel suo file di configurazione attuale per determinare il livello di funzionalità che è stato assegnato a tale utente del Controllo.

Profilo Principale

Ogni file di configurazione deve contenere un Profilo Principale. Questo è il profilo standard ed è quello che verrà utilizzato se impostate soltanto la Configurazione di Base. Come impostazione predefinita, ciò che impostate su questo profilo sarà anche applicabile a tutti gli altri Profili che create.

Questi profili possono tuttavia essere modificati per attivare o disattivare certe funzioni per gli utenti del Controllo che hanno ID di Utente e password corrispondenti a quelli impostati nel Profilo.

Il Profilo Principale è il primo profilo che il Cliente controlla, pertanto, a scopo di sicurezza, consigliamo d'impostarvi le massime funzioni di protezione.

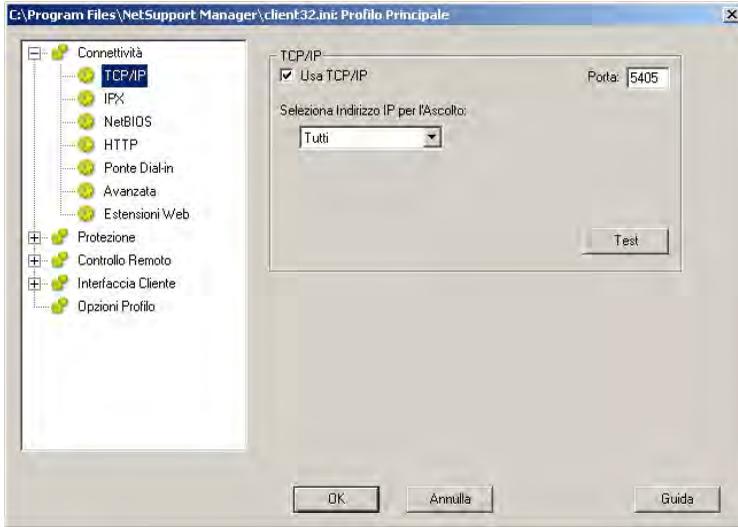
Il Profilo Principale è anche utilizzato per impostare vari Parametri Globali che valgono per tutti i Profili individuali.

Profilo Individuale

Il profilo individuale vi permette di attivare o disattivare le funzioni individuali per un Utente di Controllo particolare o per un Gruppo di Utenti di Controllo. Al momento del loro collegamento, il Cliente richiederà un Nome di Utente ed una Password. A questo punto effettuerà una ricerca nei suoi profili interni fino a non avere individuato una corrispondenza e poi applicherà queste impostazioni alla prossima sessione del Controllo.

Il Configuratore Avanzato del Cliente copre cinque aree:

- Connettività
- Protezione
- Controllo Remoto
- Interfaccia Cliente
- Opzioni Profilo



Opzioni di Connettività

Questi fogli delle proprietà vengono utilizzati per impostare i protocolli con i quali il trasporto permette ad un Controllo di connettersi. Il Cliente NetSupport supporta più protocolli, pertanto lo potete impostare in modo che risponda ad un Controllo NetSupport comunicando tramite TCP/IP, IPX o NetBIOS. Inoltre, potete configurare un Cliente per la comunicazione remota mediante un modem, oppure potete effettuare una connessione tramite un Gateway NetSupport. Il Gateway fornisce un metodo per connettersi via http ed offre il controllo remoto basato su web senza bisogno di dovere modificare le configurazioni del Firewall esistenti.



Imposta connessione TCP/IP



Usare TCP/IP

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

Porta

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

Seleziona Indirizzo IP per l'Ascolto:

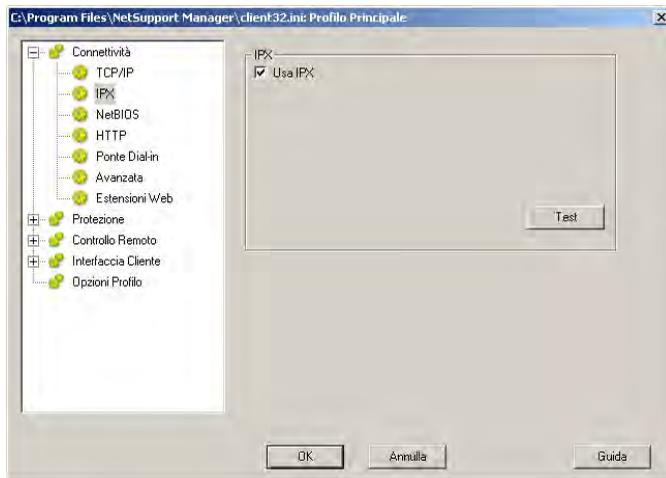
Quando sul Client sono installate varie schede di rete, ad esempio quando viene utilizzata sia una rete pubblica sia una rete privata, quest'opzione è utile per impedire le connessioni indesiderate. È possibile costringere le connessioni sulla rete richiesta, specificando l'Indirizzo IP che il Client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

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

Nota

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

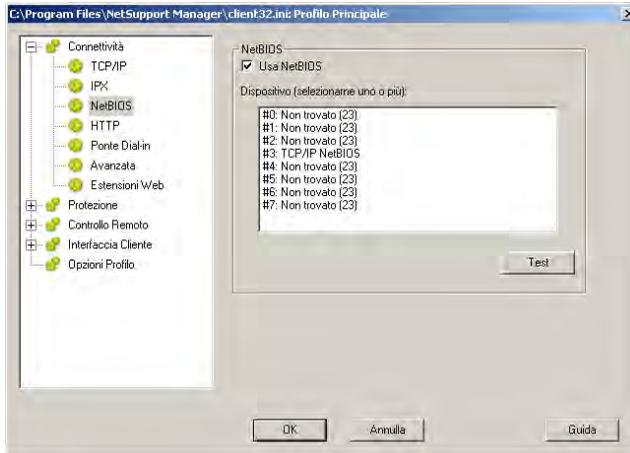
Imposta connessione IPX



Usare IPX

Spuntare questa casella se desiderate che il Cliente comunichi con TCP/IP. Premere **[TEST]** per verificare che il protocollo sia installato correttamente su questa stazione di lavoro.

Imposta connessione NetBIOS



Usare NetBIOS

Spuntare questa casella se desiderate che il Cliente possa comunicare con NetBIOS/NetBEUI.

Se state usando NetBIOS, dovrete anche scegliere un Numero di Scheda NetBIOS.

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

Impostare Numero di Scheda NetBIOS

Dato che potete avere caricato più di uno stack NetBIOS, Windows usano il concetto dei numeri di Scheda. Il sistema operativo assegna un numero di Scheda ad ogni stack, perciò, ad esempio, a NetBEUI può essere assegnata la Scheda 1, a NetBIOS con TCP la Scheda 2 e così via.

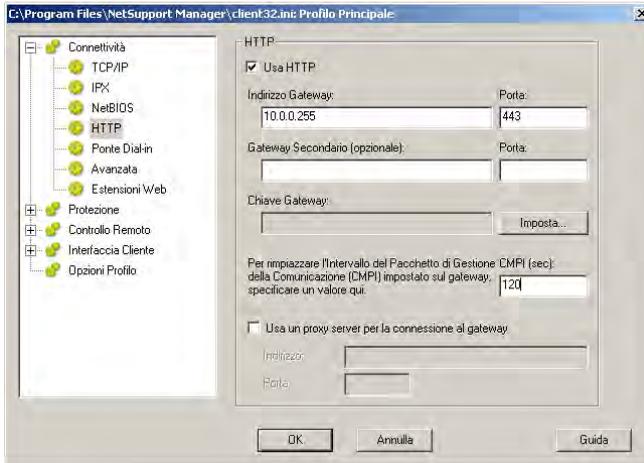
Come impostazione predefinita, il Cliente usa il numero di Scheda 0. A seconda della configurazione della vostra rete, può darsi che questo non sia il numero di Scheda giusto per la vostra stazione di lavoro. Per sormontare questo problema, selezionare lo stack richiesto dalla lista a discesa.

Nota:

- NetSupport vi permette di scegliere multiple Schede NetBIOS. Controllare di avere selezionato solo quelle desiderate. Se cambiate la scheda selezionata, controllare di avere innanzitutto deselezionato il numero di scheda esistente o predefinito.
 - Con Windows 95, la modifica delle proprie impostazioni di Rete può anche provocare il cambiamento del numero della Scheda NetBIOS. Dopo un cambiamento di questo tipo a volte dovrete reimpostare il numero della Scheda NetBIOS usato da NetSupport.
-

Imposta connessione HTTP

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



Usa HTTP:

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

Indirizzo Gateway:

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

Gateway Secondario (opzionale)

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

Porta:

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

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

Chiave Gateway:

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

CMPI (sec.)

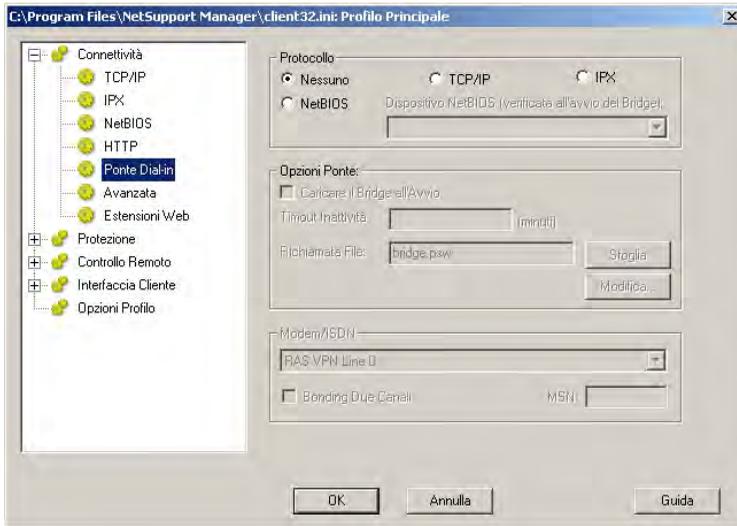
Per rimpiazzare il CMPI impostato sul Gateway, immettere un valore a questa voce. Come impostazione predefinita, sul Gateway il CMPI è impostato a 60 secondi.

Proxy Server

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

Ponte Dialin

Questa scheda delle proprietà viene usata per configurare i collegamenti in entrata di NetSupport sia a questa stazione di lavoro o a qualsiasi Cliente NetSupport che si trova sulla stessa rete LAN.



Protocollo del Trasporto

Come impostazione predefinita, NetSupport Manager è configurato senza trasporto per il Ponte selezionato. Scegliere i protocolli NetBIOS, IPX, o TCP/IP per il Ponte NetSupport.

Opzioni Ponte

Caricare il Ponte all'Avviamento

Quando si imposta quest'opzione, il Ponte NetSupport viene inizializzato appena si carica il Cliente. Se non la impostate, l'Utente del Cliente lo deve caricare manualmente a partire dal menu sul Cliente NSM prima di avere a disposizione l'accesso alla connessione telefonica.

Attesa di Inattività

Specificare, in minuti, il massimo periodo di inattività sul Bridge prima della disconnessione da parte del Controllo.

Richiamata File

Il Ponte può essere impostato in modo da supportare sia le password che il richiamo, con la funzionalità supplementare di richiamare numeri di telefono diversi, a seconda della password.

Modem/ISDN

Dalla lista dei modem installati sul Pannello di Controllo della stazione di lavoro, scegliere il modem che il Ponte deve usare. Come regola generale, scegliere il Modem Hayes, ed impostare la velocità di trasmissione, in modo che sia superiore di un livello rispetto alla massima velocità del modem prevista.

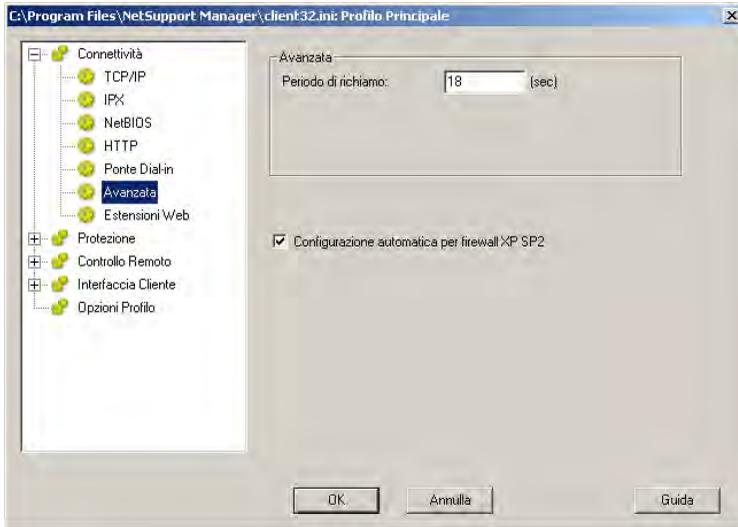
Bonding a Due Canali

Se l'opzione è attivata, entrambi i canali della vostra linea ISDN vengono combinati per aumentare l'ampiezza di banda disponibile, portandola a 128k. Tuttavia, aumentando la velocità della trasmissione, effettuerete due chiamate.

MSN (Numero di Sottoscrittori Multipli)

Specificare un numero tramite il quale desiderate che il ponte accetti le connessioni in ingresso.

Imposta Avanzata



Periodo di richiamo

Quando un Controllo è collegato, il Cliente gli invia dei pacchetti di Richiamo per verificare che sia ancora attivo. Nel caso dei collegamenti ISDN, l'utente può disattivare i pacchetti di richiamo, ma deve essere consapevole del fatto che il Cliente non rileva sempre quando il Controllo si è disconnesso inaspettatamente.

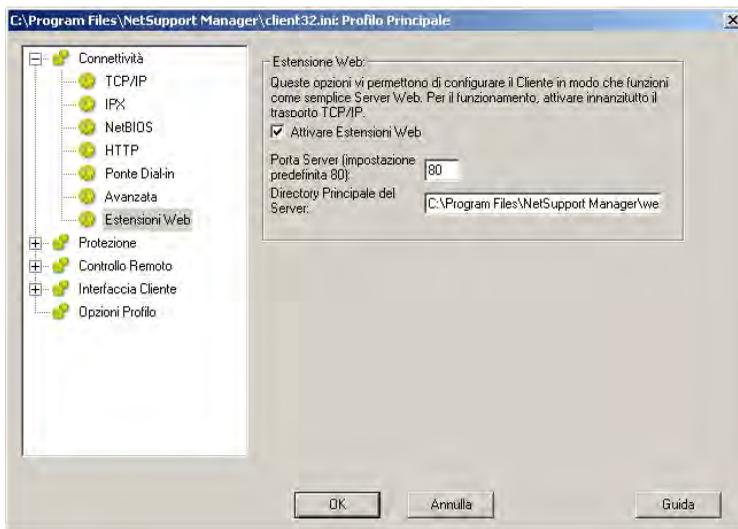
Il periodo normale tra i pacchetti di richiamo è di 18 secondi. Questo valore può essere aumentato o diminuito. Impostare il valore su 0 se desiderate disattivare completamente i pacchetti di richiamo.

Configurazione automatica per firewall XP SP2

Attivata come impostazione predefinita, questa opzione garantisce che il Controllo e il Client NSM continuino a funzionare per gli utenti che hanno l'aggiornamento alla versione XP Service Pack 2.

Estensioni Web

Queste opzioni vi permettono di configurare il Cliente in modo che agisca come semplice Server Web. Il trasporto TCP/IP deve essere attivato per fare funzionare l'opzione.



Attivare Estensioni Web

Quando spuntate quest'opzione, il Cliente può agire come semplice Server Web. Normalmente, quest'opzione viene attivata per permettervi di accedere al Cliente mediante l'Internet, usando un Browser Integrato. Per le informazioni, vedere la guida in linea.

Porta del Server

Il numero della Porta del Server è configurato, come impostazione predefinita, su 80. Potete cambiarlo a scopo di protezione.

Directory Principale del Server

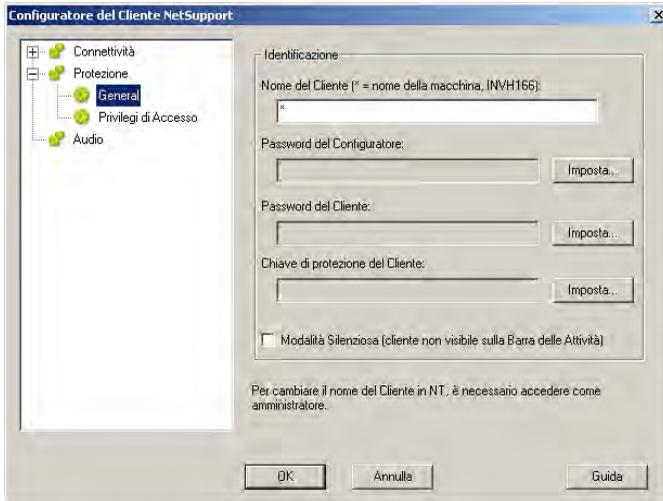
La directory principale del server viene impostata nella posizione in cui avete installato NetSupport. Questo può essere modificato a scopo di sicurezza.

Opzioni di Protezione

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

General Protezione

Impostare le password per proteggere la configurazione del Cliente e per evitare l'accesso non autorizzato al Cliente.



Identificazione

Nome del Cliente

Ogni Cliente NetSupport della Rete deve avere un nome singolare. Potete sia impostare un nome di vostra scelta, sia utilizzare un asterisco in modo che, come impostazione predefinita, il nome del Cliente sia uguale al nome della macchina.

Su NT, dovete essere collegati come Amministratore per potere modificare il nome del Cliente.

Note:

- Se il Nome del Cliente viene impostato nella Configurazione Avanzata, scegliere {Profili}{Parametri del Cliente} dalla barra dei menu della Finestra di Configurazione Avanzata.
- Per eseguire la funzione Integrazione con Explorer, il nome del Client deve essere impostato al Nome di Computer predefinito.

Password del Configuratore

Una password può essere associata ad un File di Configurazione per disporre di un livello di protezione supplementare. Questo impedisce che la configurazione del Cliente venga modificata senza autorizzazione. La prossima volta che il Configuratore viene avviato, l'utente deve immettere la password richiesta prima di potere modificare qualsiasi parametro del cliente su questo file di Configurazione. Per impostare la propria password, scegliere l'opzione Impostare.

Password del Cliente

Vi aiuta a proteggere il Cliente contro l'accesso non autorizzato da parte di un Controllo NetSupport. Prima di potere accedere al Cliente, l'utente del Controllo dovrà immettere la password corretta.

Chiave di Protezione del Cliente

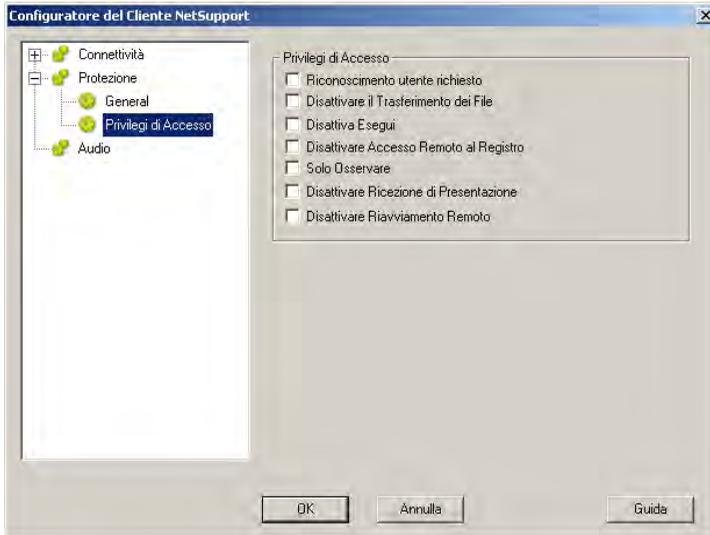
Offre una protezione supplementare che permette agli Utenti del Controllo di collegarsi unicamente se la loro chiave di protezione è uguale a quella impostata sul Cliente. Opzionalmente, la chiave può essere impostata come il numero di Serie. La chiave di Protezione deve essere impostata su entrambe le stazioni di lavoro.

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

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

Privilegi di Accesso (Base)

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



Riconoscimento Utente Richiesto

Impedisce l'accesso al Cliente se l'utente è assente. L'utente del Cliente dovrà esplicitamente accettare la richiesta di collegamento prima di autorizzare l'accesso.

Disattivare il Trasferimento dei File

Impedisce all'operatore di un Controllo di trasferire i file al/dal Cliente. L'utente del Controllo non potrà copiare, visualizzare o manipolare in altri modi i file sul Cliente utilizzando le opzioni di trasferimento dei file del Controllo NetSupport.

Disattivare Eseguire

Evita che l'utente di un Controllo possa eseguire le applicazioni sul Cliente in maniera remota, a partire dall'opzione di menu nel programma del Controllo. L'utente potrà sempre avviare le applicazioni sul Cliente mentre la stazione di lavoro viene controllata a distanza

Disattivare Accesso Remoto al Registro

Le future versioni di NetSupport Manager includeranno una funzione che permetterà all'utente di un Controllo di gestire e modificare a distanza il Registro sui Clienti NetSupport. Impostando questa opzione, la funzione sarà disattivata.

Solo Osservare

Consente all'utente del Controllo di visualizzare lo schermo della stazione di lavoro del Cliente, ma gli impedisce di immettere battute di tasto o spostamenti del mouse.

Disattivare Ricezione di Presentazione

Impedisce alla stazione di lavoro Cliente di visualizzare una Presentazione inviata da un Controllo NetSupport Manager.

Disattivare Riavviamento Remoto

Impedisce all'utente di un Controllo di riavviare il Cliente a distanza tramite l'opzione di Menu nel Programma del Controllo.

Privilegi di Accesso (Avanzata)

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



Disattivare Osservare

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

Disattivare Condividere

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

Disattivare Controllare

Impedisce ad un Controllo di bloccare la tastiera ed il mouse del Cliente.

Disattivare il Trasferimento dei File

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

Disattivare Eseguire

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

Disattivare Riavviamento

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

Disattivare Chiusura Cliente

Impedisce che l'Utente del Controllo chiuda il programma del Cliente a partire da uno script.

Disattivare Conversare

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

Disattivare Trasferimento dei File quando nessun utente NT è collegato

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

Disattiva il Prompt di Comando Remoto

Impedisce che il Controllo esegua le istruzioni della Riga di Comando sul Client.

Disattiva Schermo Nero

Impedisce all'utente del Controllo di oscurare lo schermo del Cliente.

Disattivare Ctrl+Alt+Del

Ignora Ctrl+Alt+Canc inviato dall'opzione di menu nell'Interfaccia del Controllo.

Disattivare Fine Sessione

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

Disattivare Accesso agli Appunti

Impedisce all'Utente del Controllo di usare la funzione Appunti remota di NetSupport.

Ignorare Messaggi

Ignora i messaggi inviati dai Controlli collegati.

Ignorare Messaggi di Trasmissione

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

Disattivare Cattura di Stampa

Impedisce all'Utente del Controllo di usare la funzione di reindirizzamento della stampante di NetSupport.

Disattivare Accesso al Registro

La funzione Script e le versioni più nuove di NetSupport Manager includono una funzione che permette all'utente di un Controllo di gestire e modificare a distanza il Registro sui Clienti NetSupport. Impostando quest'opzione, questa funzione viene disattivata.

Inventario

Queste opzioni sono disattivate come impostazione predefinita; deselegionare la casella per attivare la funzione. Se attivata, è possibile eseguire le seguenti operazioni mentre si visualizza l'Inventario di Hardware/Software del Cliente selezionato.

Nota: Se non si seleziona un Cliente, l'operazione verrà eseguita sul computer locale.

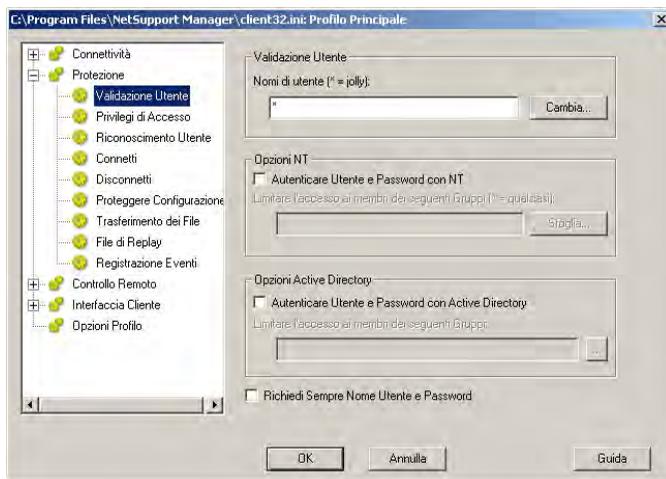
Disattiva Chiudi Applicazioni

Se selezionata, quest'opzione impedisce al Controllo di chiudere un'Applicazione o un Processo attualmente in esecuzione.

Disattiva Gestione Servizio

Se selezionata, quest'opzione impedisce al Controllo di arrestare o avviare un Servizio sul PC Cliente.

Validazione Utente



Nomi di utente

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

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

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

Note:

- Se questa è una stazione di lavoro NT ed avete scelto di utilizzare l'opzione di Protezione NT per convalidare l'ID Utente e la password del Controllo, non sarà necessario specificare il Nome di Utente e la Password. Potete tuttavia configurare lo stesso quest'opzione in modo da fornire un ulteriore filtro quando usate la convalida della Protezione NT, per limitare l'accesso a specifici Utenti NT e determinare quale profilo di Cliente utilizzeranno.
 - Invece di richiedere sempre il nome di utente all'Utente del Controllo, è possibile impostare un ID predefinito nelle impostazioni Generalità – Configurazione Controllo.
-

Opzioni NT

Autenticare Utente e Password con NT

Quest'opzione riguarda unicamente i Clienti NT. Se quest'opzione viene impostata, l'ID Utente e Password che avevate immesso sul Controllo deve essere un ID di NT valido sulla stazione di lavoro Cliente o nel suo dominio predefinito.

Limitare l'Accesso ai membri dei seguenti gruppi

Specificando i gruppi, potrete limitare ancora di più l'accesso. Fare clic su Sfoglia per selezionare un(dei) gruppo(i).

Opzioni Active Directory

Se utilizzato, il Client può essere configurato in modo che convalidi la connessione di un utente in base ai membri dei gruppi definiti all'interno di Active Directory. Ai Controlli che si connettono verrà richiesto l'USERID e la Password e queste informazioni verranno convalidate in base all'Active Directory.

Limitare l'accesso ai membri dei seguenti Gruppi:

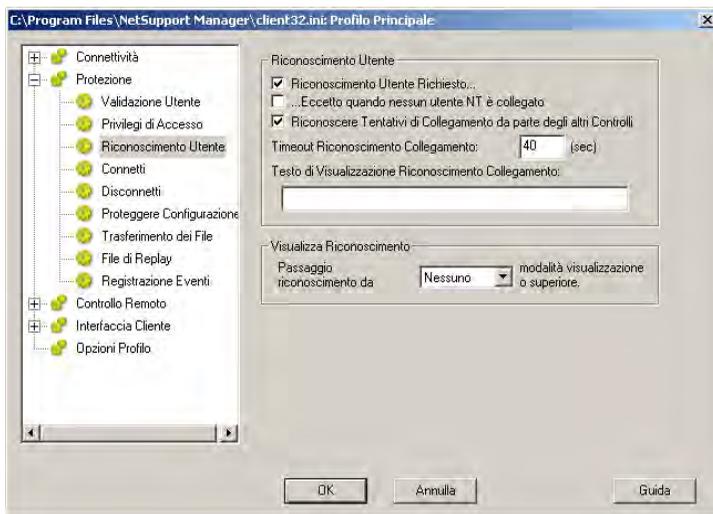
Per offrire un livello di protezione supplementare, è possibile limitare l'accesso ai membri dei gruppi specificati.

Richiedi Sempre Nome Utente e Password

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

Opzioni di Riconoscimento Utente

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



Riconoscimento Utente

Riconoscimento Utente Richiesto

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

Eccetto quando nessun Utente NT è Collegato

Quest'opzione è esclusivamente applicabile se è stato impostato il Riconoscimento dell'Utente, e significa che potete configurare il Cliente in modo che il Controllo a distanza sia permesso quando la schermata di collegamento appare sulla stazione di lavoro. Per potersi collegare, l'Utente del Controllo dovrà avere un ID ed una Password validi.

Riconoscere tentativi di collegamento da parte degli altri Controlli

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

Timeout Riconoscimento Collegamento:

Specificare un limite di tempo, tra 0 e 255 secondi, entro il quale si visualizzerà il prompt di Riconoscimento Utente. Il tentativo di collegamento sarà rifiutato se il Cliente non risponde al messaggio entro il tempo specificato.

Testo di Visualizzazione Riconoscimento Collegamento:

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

- \$loginname\$ Restituisce il nome di accesso dell'utente del Controllo.
- \$fullname\$ Restituisce il nome completo dell'utente connesso del Controllo.
- \$computername\$ Restituisce il nome di computer del Controllo.
- \$userdomain\$ Restituisce il dominio dell'utente connesso sul computer Controllo.

Nota: Nella finestra di dialogo Riconoscimento Utente, è possibile sostituire la Grafica standard di NetSupport con una grafica personalizzata collocando un file Icona denominato helpdesk.ico nella directory installata per il prodotto sul PC cliente.

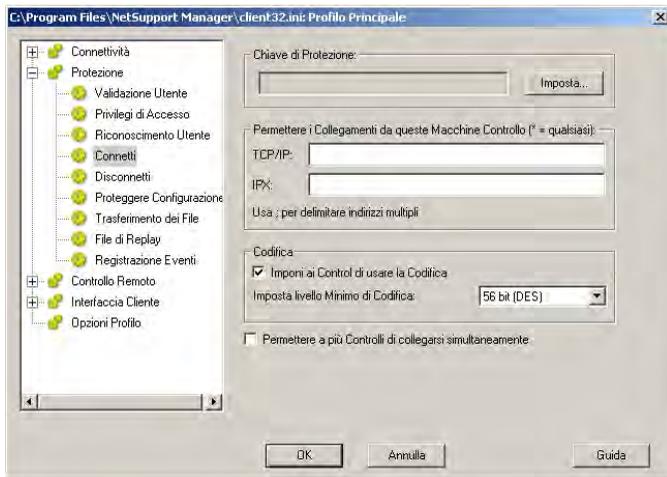
Visualizza Riconoscimento

Passaggio riconoscimento da xxxxx modalità visualizzazione o superiore.

Visualizza un prompt sul computer Client se, mentre è visualizzato, l'Utente del Controllo desidera passare ad una Modalità di Visualizzazione superiore. Se, ad esempio, il livello è impostato a 'Controllare', il prompt appare se la modalità viene cambiata da Condividere o Osservare. Il Client può scegliere di Accettare o Rifiutare il cambiamento.

Opzioni di Connetti

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



Chiave di Protezione

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

Permettere i Collegamenti da queste Macchine Controllo

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

Ad esempio:

- 194.182.*.* tutte le stazioni di lavoro sulla sottorete 194, 182 TCP/IP
- 00000001-* utte le stazioni sulla rete 1 IPX

Codifica

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

Imposti ai Controlli di usare la Codifica

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

Imposta Livello Minimo di Codifica

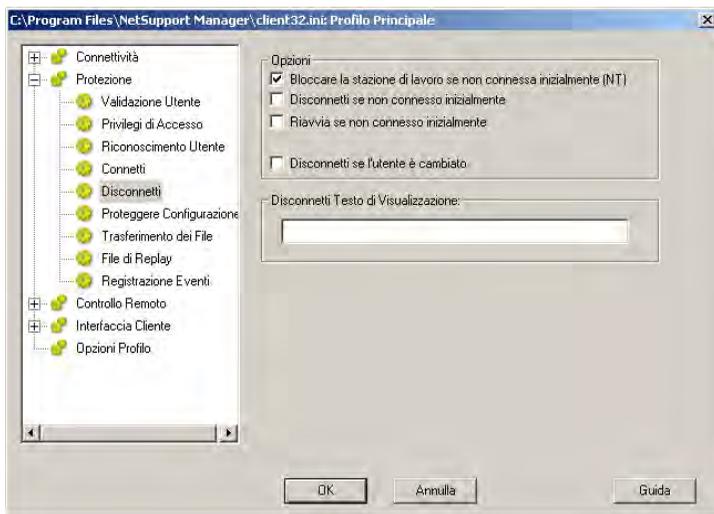
Selezionare il livello di codifica da utilizzare quando un Controllo si è connesso.

Permettere a più di un Controllo di collegarsi simultaneamente

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

Opzioni di Disconnetti

Le opzioni di questo foglio delle proprietà offrono una protezione supplementare quando l'utente del Controllo si disconnette dal PC Cliente. Sono particolarmente utili quando si perde inaspettatamente la connessione al Cliente.



Bloccare la stazione di lavoro se non connessa inizialmente (NT)

Quando l'utente del Controllo si disconnette, la stazione di lavoro si blocca. L'utente del Controllo può ricollegarsi e sbloccare la stazione di lavoro. Quest'opzione è utile quando vi è la possibilità che il Controllo perda inaspettatamente la Connessione. Impedisce che l'utente di una stazione di lavoro erediti i diritti dell'utente del Controllo (presumendo, ad es., che si sia collegato come Amministratore). Unicamente applicabile se la stazione di lavoro termina la sessione allo stesso tempo del Controllo.

Disconnetti se non connesso inizialmente

Quando l'utente Control si disconnette, la workstation si disconnette automaticamente. Questa funzione è applicabile solo se la workstation era disconnessa quando il Control si era connesso.

Riavvia se non connesso inizialmente

Quando l'utente Control di disconnette, la workstation si riavvia automaticamente. Questa funzione è applicabile solo se la workstation era disconnessa quando il Control si era connesso.

Disconnetti se l'utente è cambiato

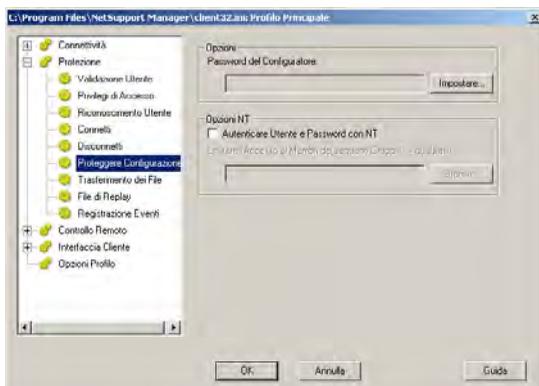
Se un Controllo deve connettersi ad una workstation Cliente con un nome diverso da quello dell'utente, ad esempio come Amministratore, questa opzione impedisce al Cliente di ereditare i diritti di utente del Cliente se la connessione viene inaspettatamente persa.

Testo di Visualizzazione alla Disconnessione

Specificare un messaggio personalizzato da visualizzare sulla workstation Client quando un Controllo si disconnette. Il testo può anche incorporare una gamma di parametri predefiniti, se si desidera che il Client conosca, ad esempio, il nome dell'utente del Controllo. Le opzioni disponibili sono:

\$loginname\$	Restituisce il nome di "utente connesso" dell'utente del Controllo.
\$fullname\$	Restituisce il nome completo dell'utente connesso del Controllo.
\$computername\$	Restituisce il nome di computer del Controllo.
\$userdomain\$	Restituisce il dominio dell'utente connesso del computer Controllo.

Proteggi Configurazione



Password Configuratore

Impostare una Password di Protezione per il profilo del Cliente.

Autenticare Utente e Password con NT

Quest'opzione riguarda unicamente i Clienti NT e pertanto protegge unicamente i Configuratori di Cliente sulle stazioni di lavoro NT. Se quest'opzione viene impostata, l'ID Utente e Password che avevate immesso sul Controllo deve essere un ID di NT "Agisci come parte del Sistema Operativo" valido sulla stazione di lavoro Cliente o nel suo dominio predefinito. NT non concede questo Diritto di Utente come impostazione predefinita.

Per concedere questo Diritto di Utente

1. Eseguire {Programmi}{Strumenti di Amministrazione}{User Manager}.
2. Selezionare {Criteri di Protezione}{Diritti Utente} dai menu a discesa.
3. Selezionare la casella di scelta "Mostra Diritti Utente Avanzati".
4. Fare clic su Aggiungi.
5. Selezionare gli utenti e/o i gruppi ai quali concedere il diritto.
6. Fare clic su OK.
7. Riconnettersi alla propria stazione di lavoro per convalidare questo Diritto di Utente.

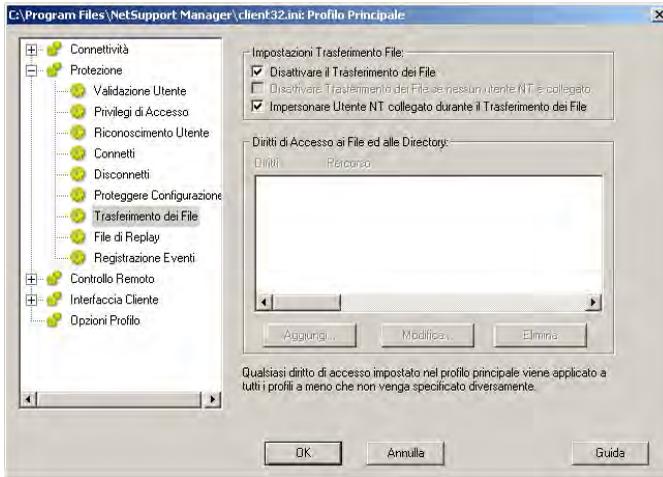
Nota: Potete indicare al cliente di convalidare l'ID in un altro Dominio.

Limitare l'Accesso ai membri dei seguenti gruppi

Specificando i gruppi, potrete limitare ancora di più l'accesso. Fare clic su Sfoglia per selezionare un(dei) gruppo(i).

Trasferimento dei File

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



Disattivare il Trasferimento dei File

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

Disattivare Trasferimento dei File quando nessun utente NT è collegato

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

Impersonare Utente NT collegato durante il trasferimento dei file

Quando si utilizza la funzione di trasferimento dei file di NetSupport, l'Utente del Controllo avrà il medesimo accesso ai file dell'Utente collegato.

Limitare i Diritti di Accesso alle Directory ed ai File

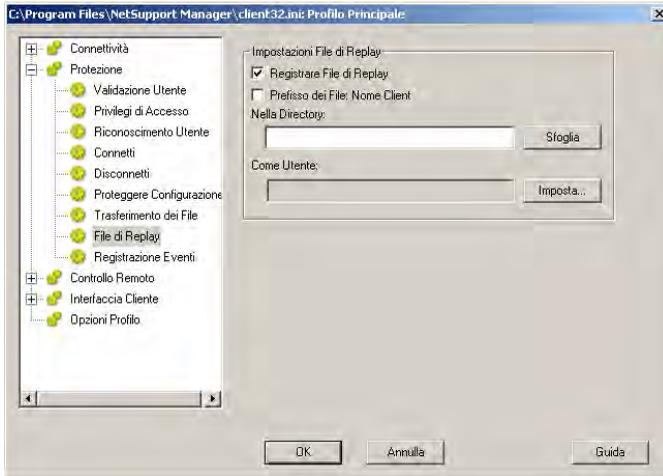
Quest'opzione viene usata per autorizzare o negare esplicitamente l'accesso a Unità, Directory e File individuali. Vi preghiamo di notare che l'opzione è unicamente applicabile alla funzione di Trasferimento dei File su NetSupport Manager.

La sua natura è gerarchica, pertanto potete, ad esempio, disattivare l'accesso all'unità C:\ in generale, ma autorizzare esplicitamente l'accesso alle subdirectory.

Nota: Qualsiasi Diritto di Accesso impostato nel profilo principale è applicabile a tutti gli altri profili, a meno che non venga ignorato.

File di Replay

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



Registra File di Replay

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

Prefisso dei File: Nome Client

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

Nella Directory

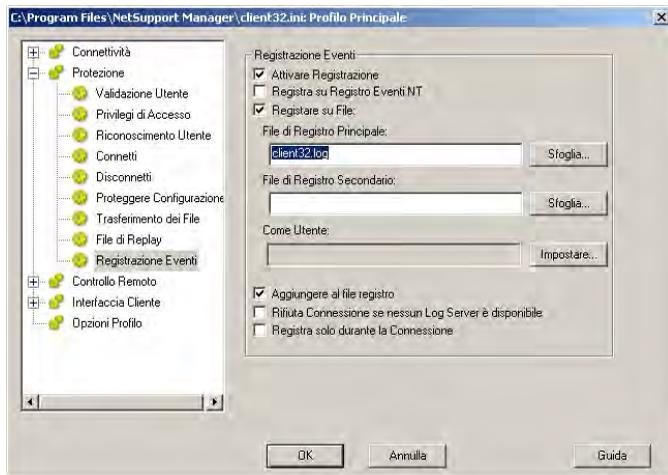
Specificare la posizione in cui si devono memorizzare i File di Replay. Se il salvataggio viene effettuato su Rete, questo offre l'opportunità di memorizzare i file di ogni Client su directory individuali.

Come Utente

Il nome utente e la password usati per scrivere sul file di registro.

Registrazione Eventi

I file di registro registrano le attività di un computer Client mentre viene controllato remotamente. Le informazioni standard includono il nome del Control che ha avviato la connessione come pure la data e l'orario di inizio/termine della sessione. I file di testo creati sono un utile itinerario di controllo, tuttavia questa funzione permette di migliorare la protezione del Client.



Attivare Registrazione

Selezionare questa casella per attivare la registrazione.

Registra su Registro Eventi NT

Selezionando quest'opzione, il Registro viene conservato nel Registro Eventi NT.

Registra su File

Selezionando quest'opzione, il Registro viene conservato in un file di testo. Questo file può trovarsi sulla workstation locale o su un Server. Vari Client possono scrivere sullo stesso file di Registro.

File di Registro Principale

Specificare il percorso ed il nome di file (*.log) nel quale verrà conservato il file di registro.

File di Registro Secondario

Specificare il percorso per un file di registro Secondario. Il file verrà conservato qui se non viene individuato il percorso Principale, ad esempio quando il server è inattivo.

Note

- Per facilitare il rilevamento dei file di registro, specialmente se più di un file di registro Client è conservato sul medesimo server, i nomi di file sopra specificati possono includere anche il nome del computer Client e la data di creazione del registro, ad es.: \\Logserver1\logfiles\%computername%\$dd\$mm\$yy\$.log. In questo esempio, è possibile creare un registro quotidiano delle attività di un computer Client specifico.

I formati di data accettabili sono:

dd\$mm\$yy\$ che per il 18 settembre 2003 restituisce 1893.

ddd\$mm\$yy\$ restituisce 180903.

ddd\$mmm\$yyy\$ restituisce GioSet2003.

ddd\$dd\$mmm\$yy\$ restituisce Gio18Set2003.

ddd\$dd\$mmm\$yyy\$ restituisce Giovedì18Settembre2003.

- Per NT/2000/XP questo file deve essere un nome di percorso UNC, dato che un'unità mappata sarà disponibile solo quando ci si connette.
 - Per Windows 95/98/ME, il file deve essere in una Condivisione di Sessione Nulla.
-

Come Utente

L'Utente del File di Registro è il nome di utente e la password utilizzati per scrivere nel file di registro quando il percorso specificato è un percorso UNC.

Aggiungi al File

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

Rifiuta Connessione se nessun Log Server è disponibile

Attivando quest'opzione, è possibile applicare una protezione supplementare. Quando la registrazione è attivata, la richiesta di connessione viene rifiutata se un Control tenta di connettersi e non riesce ad individuare nessuno dei due File di Registro. Questo garantisce che nessun controllo venga compromesso a causa della mancata registrazione dell'attività mentre i server sono inattivi.

Registra Solo durante la Connessione

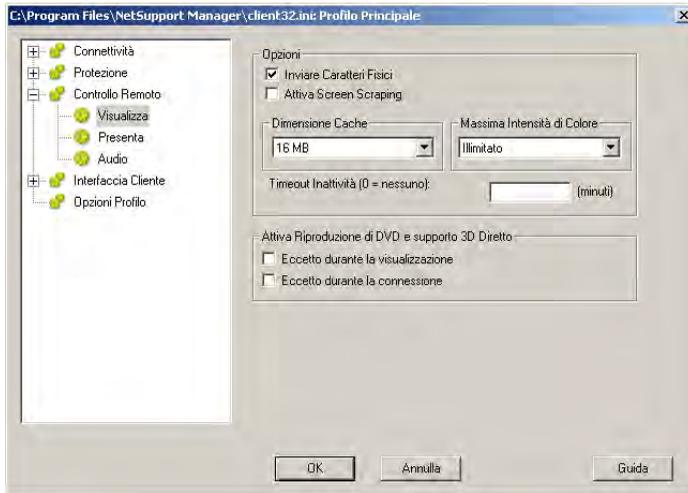
Quest'opzione garantisce che le attività vengano registrate soltanto durante il periodo in cui il Control è fisicamente connesso. Quando la registrazione è attivata, vengono registrate altre informazioni che possono essere ignorate, ad esempio i dati relativi alla configurazione del Client.

Nota: Un'ulteriore informazione utile che si può registrare è la ragione per cui il Control si è connesso al Client. Questo si verifica attivando l'opzione 'Conferma dell'Utente' sul computer Client e configurando l'opzione Impostazioni di Protezione del Control a 'Prompt per informazioni supplementari al collegamento'.

Opzioni di Controllo Remoto

Gli attributi di Controllo Remoto regolabili sono

Visualizza



Inviare Caratteri Fisici

Quando un Cliente Windows invia il suo schermo ad un Controllo, trasmette le informazioni dei caratteri nella forma di riferimento per ridurre il volume dei dati inviati.

Il Controllo consulta le sue proprie mappature dei caratteri interne, ed utilizza la corrispondenza più vicina a quella visualizzata sul Cliente. Nella maggior parte dei casi, i medesimi caratteri saranno disponibili sia sul Cliente che sul Controllo, e ciò che si visualizza sullo schermo apparirà identico.

A volte non sarà però possibile trovare una corrispondenza simile. In questo caso, il Cliente dovrebbe preferibilmente inviare al Controllo le informazioni complete che richiede per visualizzare i dati con gli stessi caratteri.

L'impostazione di questa opzione forza l'invio del testo *TrueType* nella forma di "glyph" (cioè di forme di caratteri, piuttosto che nella forma di codici di caratteri). Questo garantisce la loro visualizzazione corretta sul Controllo.

Questo avrà tuttavia un effetto sulla prestazione, particolarmente nel caso delle linee ad accesso remoto, e normalmente non è necessario.

Attiva Screen Scraping

Il metodo favorito e più efficace di NetSupport per la cattura dei dati di schermo consiste nell'agganciarsi al Driver Video della workstation che si sta visualizzando. A volte, tuttavia, questo metodo non funzionerà, dato che certe applicazioni non utilizzano il driver. In questi casi, è possibile attivare la modalità 'screen scraping' per prendere uno snapshot dello schermo. Benché lo screen scraping abbia maggiore impatto sulla rete, consente almeno di fornire una rappresentazione accurata dello schermo del Client.

Dimensione di Cache

I dati di schermo che il Cliente ha recentemente inviato al Controllo vengono memorizzati nella cache per migliorare la prestazione. Una cache più grande migliora la prestazione, benché comporti l'utilizzazione di maggiore memoria sul Cliente e sul Controllo.

Quest'impostazione vi permette di regolare la dimensione di cache utilizzata per massimizzare la prestazione. Viene utilizzata la dimensione di cache più bassa impostata sul Cliente e sul Controllo, pertanto deve essere impostata su entrambe le stazioni di lavoro in modo che sia efficace.

Per determinare l'efficacia della cache, selezionare {Guida}{Informazioni su}{Cache} dalla Finestra di Visualizzazione Cliente sul Controllo. Questa finestra mostrerà le statistiche relative ai riscontri e così via.

Mass. Intensità di Colore

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

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

Timeout Inattività

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

Se l'operatore del Controllo si dimentica di terminare il collegamento, questo potrà bloccare l'accesso ad altri operatori di Controllo che devono collegarsi.

Grazie a quest'opzione, se un Controllo collegato non ha effettuato alcuna attività di mouse, tastiera o di trasferimento dei file durante un periodo predefinito, il Cliente presume che il collegamento non sia più richiesto e si disconnette automaticamente. Il Cliente è quindi disponibile agli altri Controlli.

Attiva Riproduzione di DVD e supporto 3D Diretto (Solo Win 2000/XP)

Su Windows 2000 e XP, NetSupport usa il Mirror Driver Microsoft per catturare i dati per le sessioni di visualizzazione. Tuttavia, mentre è agganciato al Mirror Driver, non è possibile riprodurre i DVD. Perciò, se richiedete la funzione di riproduzione dei DVD, NetSupport fornisce delle opzioni che caricano e scaricano il Mirror Driver secondo la necessità.

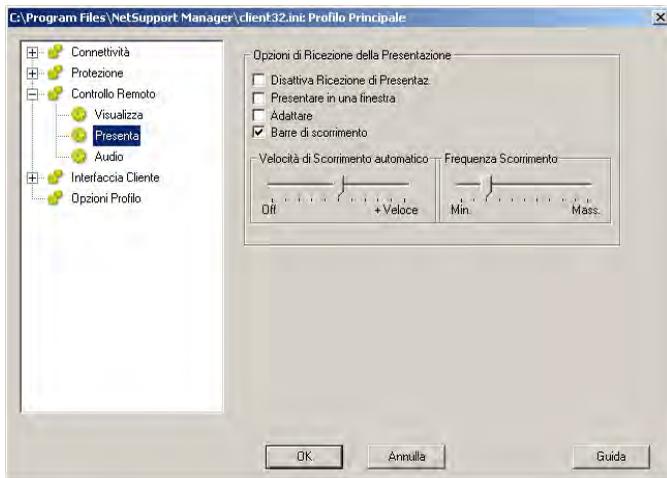
Eccetto Durante la Visualizzazione

Se l'opzione è selezionata, il supporto DVD è attivato ma sarà disattivato durante una sessione di visualizzazione mentre si carica il Mirror Driver.

Eccetto Durante la Connessione

Se l'opzione è selezionata, il supporto DVD viene sospeso mentre si verifica una connessione al Client.

Presentare



Opzioni di Ricezione Presentazione

Disattivare Ricezione di Presentazione

Impedisce al Controllo di presentare al Cliente.

Presentare in una Finestra

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

Adatta

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

Barre di Scorrimento

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

Velocità di Scorrimento Automatico

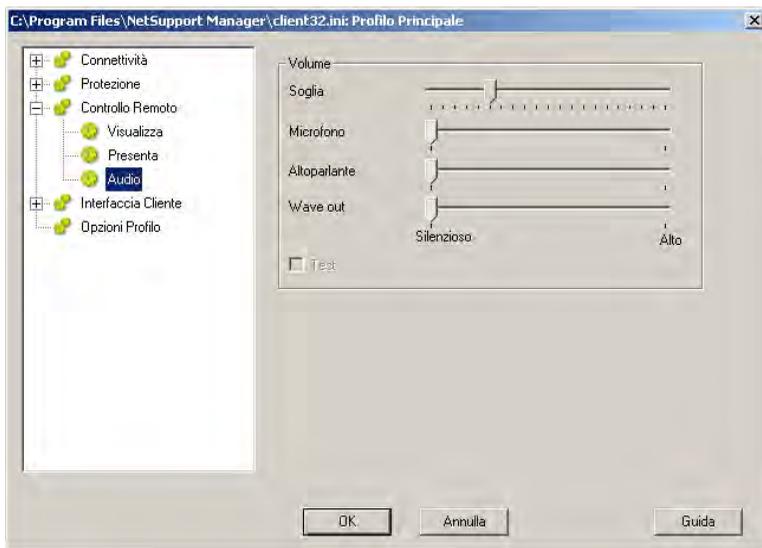
Quando si visualizza una Presentazione in una finestra sullo schermo del Cliente, è possibile scorrere automaticamente attraverso il contenuto spostando il mouse vicino ai bordi della finestra. Regolare il cursore per impostare la velocità di scorrimento, da nessuna velocità a velocità molto rapida.

Frequenza di Scorrimento

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

Audio

Questa scheda delle proprietà offre le opzioni per configurare il Suporto Audio sul Cliente.



Volume

Soglia – sensibilità del microfono

Microfono – volume del microfono

Altoparlante – volume degli altoparlanti

Onda – volume degli Effetti Sonori del Sistema Operativo

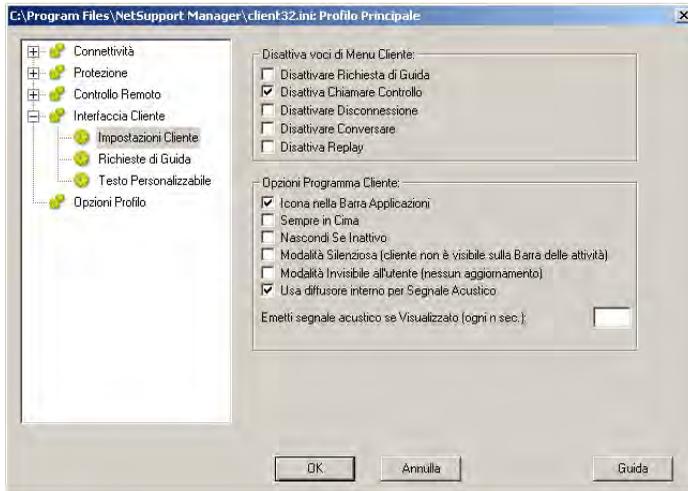
Test

Selezionare questa casella per sottoporre tutte le impostazioni sopraindicate ad un test.

Opzioni di Interfaccia Cliente

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

Impostazioni Cliente



Disattiva voci di Menu Cliente

Disattivare Richiesta di Guida

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

Disattiva Chiamare Controllo

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

Disattivare Disconnessione

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

Disattivare Conversare

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

Disattiva Replay

Impedisce al Client di aprire i File di replay

Opzioni Programma Cliente

Icona nella Barra Applicazioni

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

Sempre in Cima

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

Nascondere se Inattivo

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

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

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

Modalità Silenziosa

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

Usa diffusore interno per segnale acustico

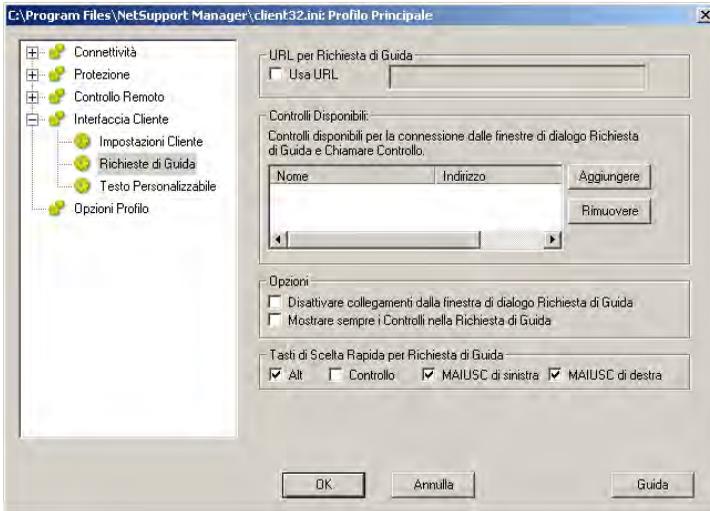
Come impostazione predefinita, il segnale acustico che viene trasmesso tra i computer durante certe funzioni come Conversa e Visualizza, proviene dal diffusore interno del PC. A volte sarà più indicato utilizzare la scheda audio della workstation per generare il segnale acustico tramite i diffusori,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

Emettere segnale quando si è Visualizzati (ogni n secondi)

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

Impostazioni Richiesta di Guida

Questa scheda delle proprietà viene usata per configurare l'accesso alla Richiesta di Guida da parte del Client. È possibile specificare i Control NetSupport ai quali il Client può trasmettere le Richieste di Guida, o persino collegarsi ad un sistema di helpdesk basato sul web di terzi.



Selezione un URL per Richiesta di Guida

Se si usa un'applicazione di helpdesk basato sul web di terzi, i Client possono essere indirizzati a tale applicazione invece di utilizzare la funzione di richiesta di guida NetSupport. Per attivare quest'opzione, selezionare la casella Usa URL ed inserire l'URL appropriato.

Controlli Disponibili

Elenca i Controlli disponibili per la connessione a partire dalle finestre di dialogo Richiesta di Guida e Chiamare Controllo.

Opzioni

Disattivare collegamenti dalla finestra di dialogo Richiesta di Guida

Spuntare questa casella per disattivare le opzioni nella finestra di dialogo Richiesta di Guida che consentono al Cliente di scegliere a quale Controllo desidera inviare una Richiesta di Guida.

Mostrare sempre i Controlli nella Richiesta di Guida

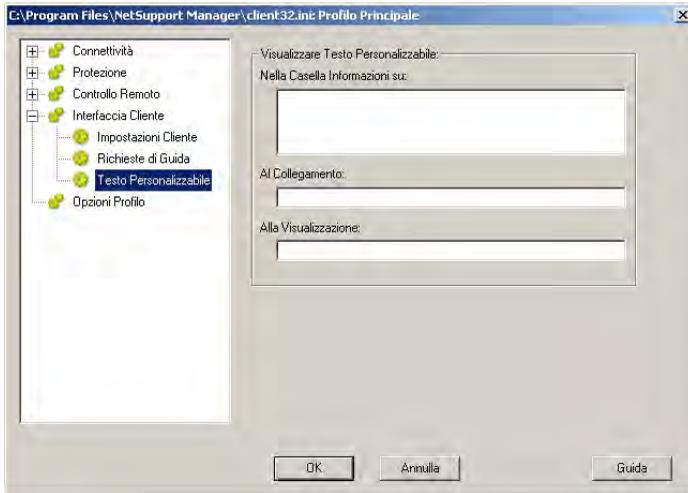
Selezionare questa casella per assicurarvi che la finestra di dialogo Richiesta di Guida del Cliente mostri tutti i Controlli disponibili ai quali il Cliente può inviare la sua Richiesta di Guida.

Tasti di Scelta Rapida per Richiesta di Guida

Imposta i tasti di scelta rapida che l'Utente del Cliente può premere per formulare una richiesta di Guida. Normalmente l'avviso viene visualizzato appena un Controllo si collega al Cliente. Se la vostra tastiera non supporta tre codici di scansione, configurare il proprio Cliente in modo che utilizzi solo due tasti di scelta rapida.

Testo Personalizzabile

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



Visualizzare Testo Personalizzabile

Nella casella Informazioni su

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

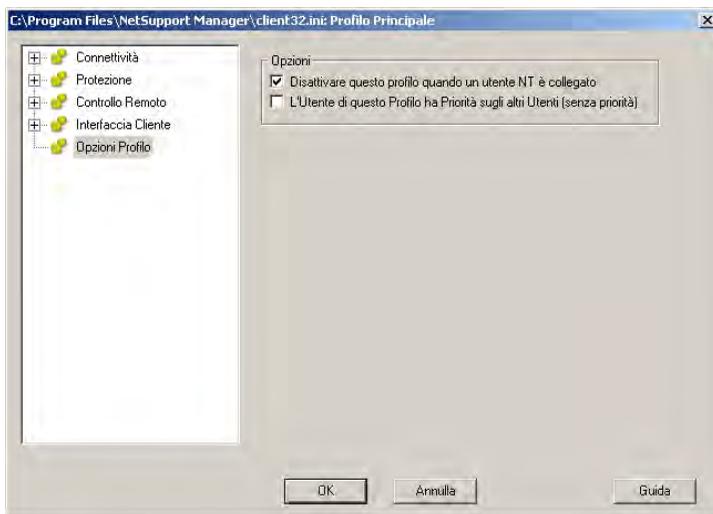
Al Collegamento

Imposta il messaggio che appare sullo schermo del Cliente quando un Controllo si collega. Lasciare vuoto se non desiderate visualizzare alcun messaggio.

Alla Visualizzazione

Imposta il messaggio che appare sullo schermo del Cliente quando viene visualizzato da un Controllo. Lasciare vuoto se non desiderate visualizzare alcun messaggio.

Opzioni Profilo



Disattivare questo Profilo quando un utente NT è collegato

Se qualcuno si è collegato al Cliente NT, questo Profilo viene disattivato e non è disponibile all'utente di un Controllo. Questo serve ad evitare che l'Utente di un Controllo erediti i diritti sulla stazione di lavoro che altrimenti non avrebbe.

Nota: È possibile avere due profili con lo stesso ID Utente ma con diritti diversi, a seconda se l'Utente del Cliente è connesso allo stesso momento in cui il Cliente si è collegato. In questo caso, controllare che il profilo con questa configurazione sia il primo nella lista, in quanto passerà ad usare il secondo profilo se l'Utente del Cliente è connesso.

L'utente di questo Profilo ha Priorità rispetto agli altri Utenti (senza priorità)

Quest'opzione funziona assieme all'opzione di permettere il collegamento simultaneo a più di un Controllo. Se l'opzione è stata impostata su un profilo e non sull'altro, quest'ultimo si disconetterà automaticamente.

Configurare un Controllo

In questo capitolo ...

Come configurare il Controllo.

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

Configurare un Controllo

NetSupport vi consente di configurare completamente il funzionamento del Programma del Controllo. Per darvi la massima flessibilità, NetSupport vi permette anche di impostare profili multipli per Utenti di Controllo diversi, ciascuno dei quali ha il proprio livello di accesso e di funzionalità.

Per trovare il Configuratore del Controllo

1. Scegliere {Rete}{Configurare} dal menu a discesa della Finestra Controllo per le opzioni di base (General, Trasporto, Dialin Bridge e Avviamento).
Oppure,
Fare clic sull'icona Impostazioni per le opzioni avanzate.
2. Questo fa apparire la finestra di dialogo Configurazioni dell'Impostazione del Profilo attuale.

Nota: Se desiderate modificare le Impostazioni di un profilo di Controllo diverso, usare {Strumenti}{Configurazioni} e scegliere il Profilo da configurare.

Le opzioni di Configurazione del Controllo sono categorizzate come segue:

Generalità

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

Connettività

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

Protezione

NetSupport Manager offre una vasta gamma di funzioni di protezione applicabili ad ogni profilo del Controllo.

Avviamento

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

Controllo Remoto

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

Interfaccia Controllo

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

Trasferimento dei File

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

Posizioni dei File

Questa scheda delle proprietà consente di specificare dove si desiderano memorizzare i file Cliente, Gruppo, Reti Remote, Strumenti e Scripting di questa Configurazione Denominata.

Profili di Controllo Multipli

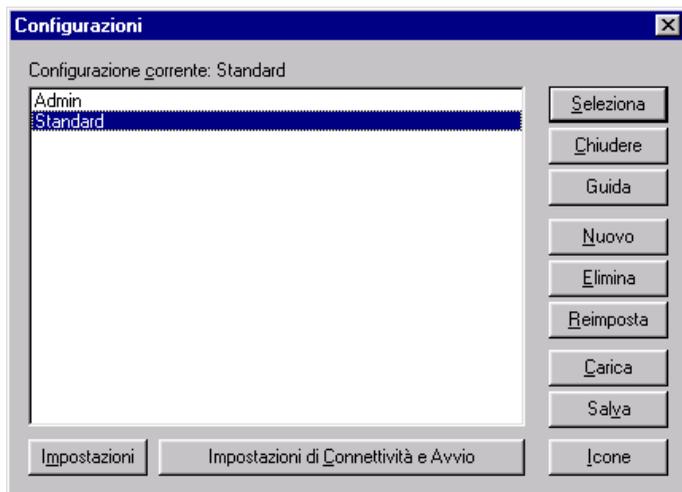
NetSupport vi permette di impostare profili multipli per Utenti di Controllo diversi, ciascuno con i propri livelli di accesso e di funzionalità.

Ogni configurazione può essere protetta con una password, e, se desiderato, sul desktop si può creare un'icona per caricare una configurazione denominata particolare sul Controllo.

Per assegnare un profilo ad un Controllo o modificarlo, dovete avere diritti di Amministratore NetSupport.

Per creare o cambiare un Profilo

1. Scegliere {Strumenti}{Configurazioni} dalla barra dei menu del Controllo.
2. Appare la finestra di dialogo Configurazioni.



3. Scegliere la Configurazione che desiderate modificare, oppure selezionare NUOVA per crearne una nuova. Come impostazione predefinita, NetSupport è installato con un unico profilo chiamato Standard, configurato per una funzionalità completa.
4. Fare clic sul pulsante Impostazioni per adeguare la funzionalità globale di questo profilo.
Oppure,
Fare clic sulle impostazioni Connettività e Avviamento per adeguare la Funzionalità di Base.

Per creare icone sul desktop

Dopo avere salvato il profilo, potete creare un'icona sul desktop contenente i parametri necessari per caricare la configurazione.

1. Fare clic su Icone nella finestra di dialogo Configurazioni.
2. Appare la finestra di dialogo Manutenzione delle Icone.
3. Fare clic su una posizione qualsiasi della finestra di dialogo e trascinare il cursore sul desktop.
4. Appare la finestra di dialogo Crea o Modifica Icona.
5. Immettere i dettagli della configurazione richiesti e fare clic su OK per creare l'icona.

Regolare le impostazioni del Cliente per una sessione di Controllo

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

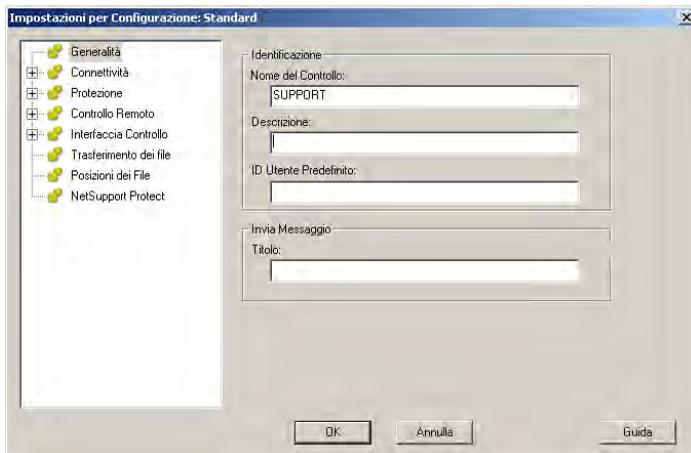
Per regolare le impostazioni del Cliente

1. Visualizza il Cliente richiesto.
2. Scegliere {Visualizzare}{Impostazioni per il Cliente} dal menu a discesa della finestra di visualizzazione.
Oppure,
Scegliere il pulsante Impostazioni sulla barra degli strumenti della finestra di visualizzazione.
3. Appare la finestra di dialogo Impostazioni.
4. Quando avviate una Sessione di Visualizzazione, configurare le opzioni che desiderate attivare.

Nota: Le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili a tale Cliente durante la sessione attuale del Controllo. Se desiderate modificare permanentemente le impostazioni, spuntare la casella Aggiornare Configurazione.

Impostazioni Generalità

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



Identificazione

Nome del Controllo

Il nome che il programma Controllo NetSupport utilizza quando si collega ai Clienti per identificarsi. Con NetBIOS, questo nome è registrato nel trasporto NetBIOS.

Descrizione

Immettere la descrizione per la configurazione di questo Controllo.

ID Utente Predefinito

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

Invia Messaggio

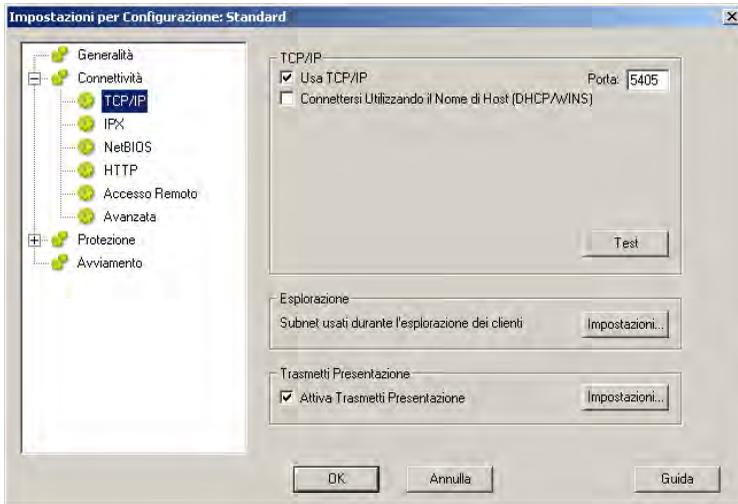
Titolo

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

Opzioni di Connettività

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

Imposta Connessione TCP/IP



TCP/IP

Usa TCP/IP

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

Porta

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

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

Connettersi Utilizzando il Nome di Host (DHCP/WINS)

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

Esplorazione

Subnet usati durante l'esplorazione dei clienti

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

Trasmetti Presentazione

Durante la presentazione dello schermo del Control ai client, le informazioni contenute nello schermo vengono inviate a turno ad ogni computer client. Attivando la funzione Trasmetti Presentazione, potrete di inviare simultaneamente le informazioni dello schermo a tutti i computer. Questo offrirà importanti vantaggi di prestazione negli ambienti di rete dove la larghezza di banda della rete è limitata oppure quando si presenta ad un numero maggiore di computer.

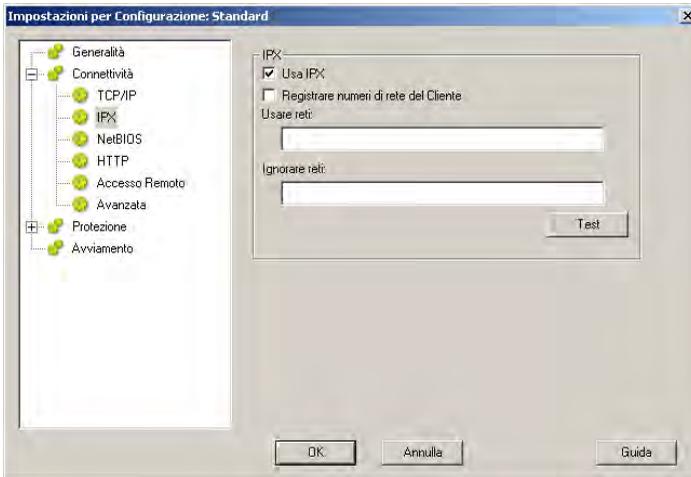
Benché questa funzione riduca il traffico di rete complessivo generato da NetSupport, essa genererà pacchetti di trasmissione aggiuntivi sulla vostra rete. Raccomandiamo pertanto di consultare il proprio amministratore di Rete prima di usare questa funzione.

Note: Se si verificano dei problemi durante la trasmissione ai Clienti, è possibile che bisogna aggiornare la versione di NetSupport Client installata sui PC target. La funzione Trasmetti Presentazione è supportata soltanto nella versione 7.10 o superiore.

Impostazioni

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

Imposta Connessione IPX



IPX

Usa IPX

Selezionare questa casella se desiderate che il Cliente possa comunicare tramite IPX/SPX.

Registrazione Numeri di Rete del Cliente

Quando gli indirizzi IPX sono registrati per un Cliente, se i Clienti si trovano sulla stessa rete IPX del Controllo, normalmente il numero della rete è impostato a 0 (questo evita qualsiasi problema successivo, che può verificarsi se un server non funziona). Quest'impostazione costringe a registrare ed utilizzare i numeri di rete quando si stabilisce una connessione.

Usare Reti

Per usare esplicitamente le reti IPX registrate.

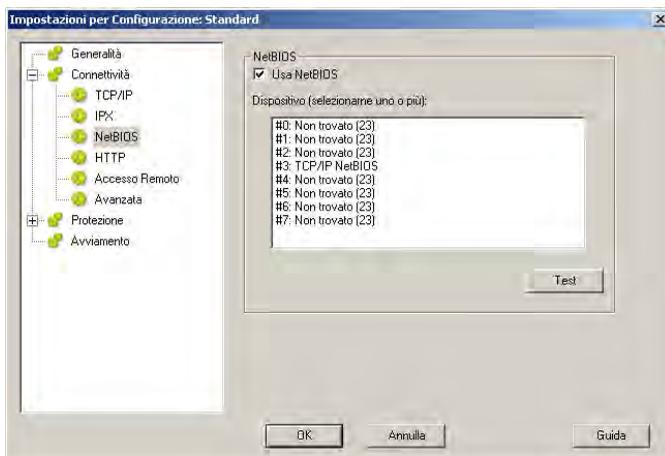
Ignorare Reti

Per ignorare esplicitamente le reti IPX registrate.

Test

Vi permette di controllare se IPX sta funzionando correttamente sulla stazione di lavoro Controllo. Cerca i numeri della rete IPX disponibili, indica quali sono le reti e quelle che rispondono. Da queste conclusioni potrete assegnare le Reti da utilizzare e quelle da ignorare.

Imposta Connessione NetBIOS



Usa NetBIOS

Selezionare questa casella se desiderate che il Cliente comunichi tramite NetBIOS/NetBEUI.

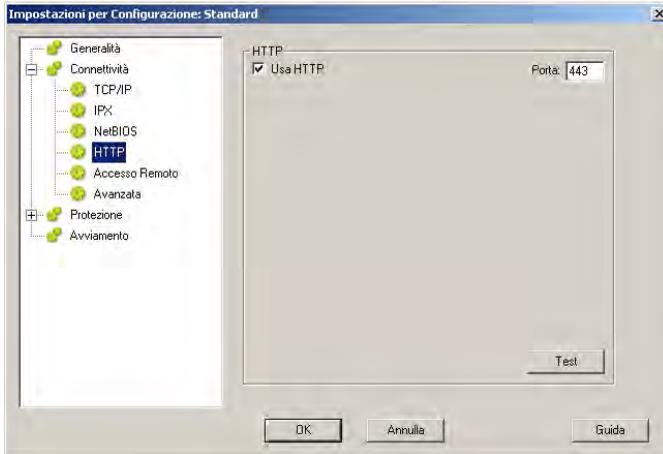
È possibile che sul sistema sia caricato più di uno stack NetBIOS, pertanto Windows utilizza il concetto dei numeri di Scheda. Il sistema operativo assegna un numero di Scheda ad ogni stack. Ad esempio, a NetBEUI può essere assegnata la Scheda 1, a NetBIOS su TCP la Scheda 2 e così via.

Come impostazione predefinita, NetSupport utilizza la Scheda numero 0. A seconda della configurazione della vostra Rete, questo non sarà necessariamente il numero di Scheda giusto per la vostra stazione di lavoro. Per evitare questo problema, selezionare lo stack richiesto dall'elenco a discesa.

Qualunque Stack di trasporto abbiate selezionato, potete testare se esso è disponibile e configurato in modo corretto per NetSupport Manager premendo il pulsante Test ubicato accanto al Trasporto.

Imposta Connessione HTTP

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



Usa HTTP:

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

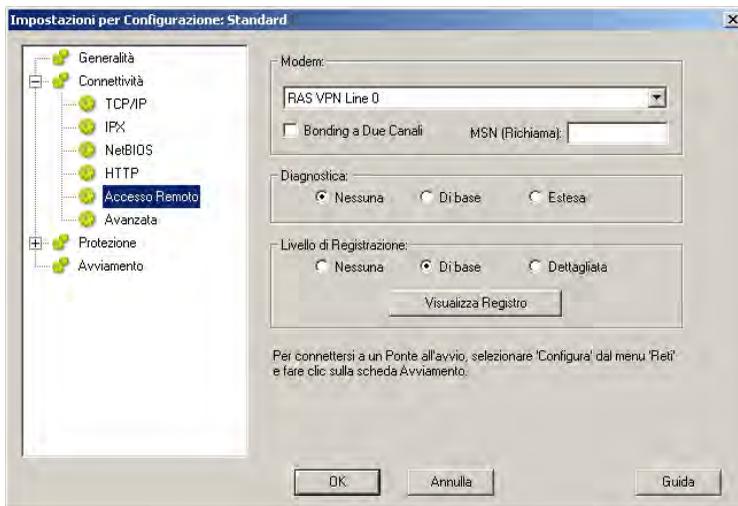
Porta:

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

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

Impostazioni di Connessione di Accesso Remoto

Questa scheda delle proprietà contiene le opzioni di configurazione per le Impostazioni di Accesso Remoto per la Rete Remota. Prima di potere chiamare le reti remote, dovete immettere le informazioni relative all'hardware del vostro modem. Per chiamare un Ponte all'avvio, selezionare Configura dal menu a discesa Reti e fare clic sull'opzione Avvio.



Modem

Al momento dell'inizializzazione, NetSupport individua e visualizza tutti i modem disponibili qui. Scegliere semplicemente il modem che desiderate usare.

Bonding a Due Canali

Se l'opzione è attivata, entrambi i canali della vostra linea ISDN vengono combinati per aumentare l'ampiezza di banda disponibile, portandola a 128k. Tuttavia, aumentando la velocità della trasmissione, effettuerete due chiamate.

MSN (Numero di Sottoscrittori Multipli)

Specificare il numero che desiderate che il Controllo utilizzi per le connessioni in uscita.

Diagnostica

Nessuna

Scegliere quest'opzione per non effettuare alcuna diagnostica sul modem. Usarla se le impostazioni **di Base** o **Estesa** impediscono al vostro modem di comunicare bene.

Base

Al collegamento dei modem, il Controllo verifica quanto segue:
Il controllo del flusso è impostato in maniera corretta (XON/OFF è disattivato e così via)
Un Ponte NetSupport è presente al numero remoto
Non ci sono eccessivi ritardi nel trasferimento dei dati

Estesa

L'impostazione Estesa effettua gli stessi controlli di quella di Base ed include:
L'affidabilità della linea
La velocità effettiva

Livello di Registrazione

Nessuno

Scegliere quest'opzione per visualizzare i messaggi del progresso solo su schermo.

Base

Selezionare quest'opzione per registrare le seguenti informazioni su MODEM.LOG:
Il nome del modem usato
Il numero chiamato
I risultati dei test di diagnostica
La velocità di collegamento

Dettagliata

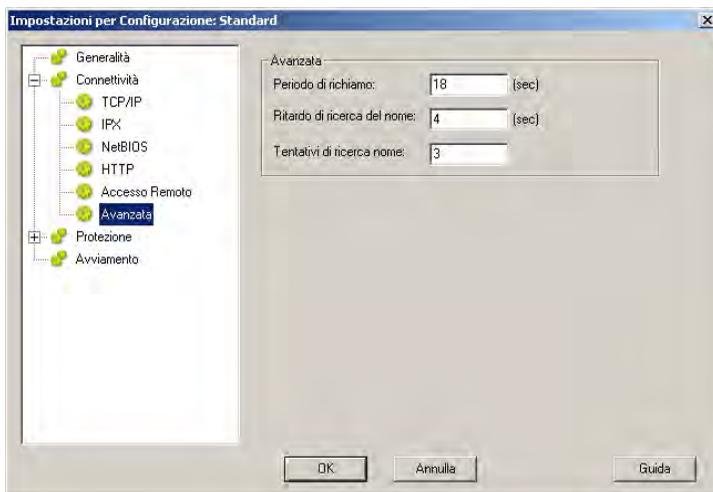
Selezionando l'opzione Dettagliata registrerete le stesse informazioni dell'opzione di Base, ma include gli indicatori degli orari.

Usare quest'opzione se state riscontrando dei problemi nello stabilire dei collegamenti ad accesso remoto.

Visualizzazione Registro

Aprire una finestra che mostra il file MODEM.LOG generato dalle impostazioni **Estesa** e **Dettagliata** di Diagnostica e Registrazione.

Impostazioni Avanzate



Periodo di Richiamo

Specificare, in secondi, il periodo tra i pacchetti di richiamo inviati al Cliente. Questi pacchetti controllano che il Cliente collegato sia sempre attivo. Se il Cliente non risponde, il Controllo presume che non sia più presente e chiude il collegamento.

Ritardo di Ricerca Nome

Specificare, in secondi, il ritardo tra i pacchetti di trasmissione. Usare questo valore assieme a **Tentativi di Ricerca Nome** per ridurre il tempo delle ricerche. Se questo valore è troppo basso, è più probabile che la ricerca non trovi i Clienti. Non specificare un valore che, moltiplicato per il valore dei **Tentativi di Ricerca Nome**, è inferiore ai 4 secondi.

Tentativi di Ricerca Nome

Specificare il numero dei pacchetti di ricerca del nome trasmessi dal Controllo durante una Ricerca. Meno trasmissioni vengono inviate, più basso sarà il traffico di rete e più rapido sarà il completamento della ricerca.

Opzioni di Protezione

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

Impostazioni

Registrazione Eventi

File di Replay

Autorizzazioni Utenti

Impostazioni di Protezione



Password

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

Chiave di Protezione

La Chiave di Protezione viene usata ogni volta che vi collegate ad un Cliente. La chiave che impostate qui deve corrispondere a quella del Cliente, altrimenti non potrete accedere alla macchina Cliente. Premere il pulsante **Impostare** per cambiare la chiave. Opzionalmente, la potete impostare come il numero di serie sul vostro File di Licenza di NetSupport.

Prompt per Informazioni Supplementari al collegamento

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

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

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

Usare Compressione

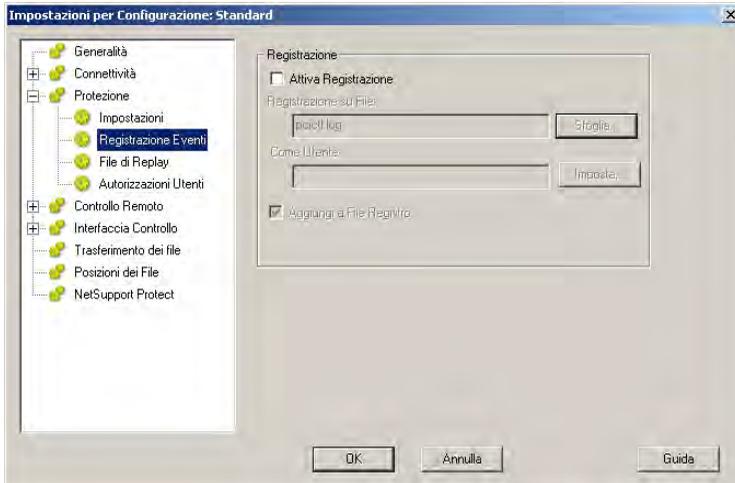
Selezionare questa casella per attivare l'uso della compressione. Quando comunicate con un Cliente, che si tratti di un Trasferimento dei File, di una Visualizzazione o di una sessione di Conversazione, i dati inviati e revisionati saranno compressi. La compressione serve anche a scopo di protezione,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

Usare Codifica

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

Registrazione Eventi

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



Attiva Registrazione

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

Registrazione su File

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

Come Utente (Solo NT/2000/XP)

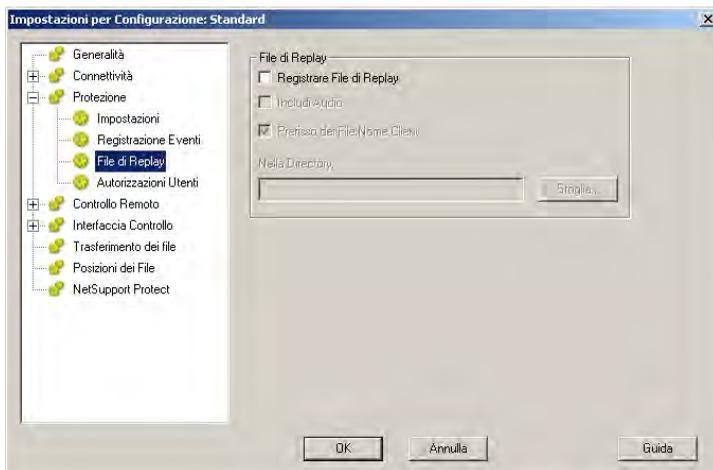
L'Utente del File di Registro è il nome di utente e la password utilizzati per scrivere nel file di registro quando il percorso specificato è un percorso UNC.

Aggiungi a File Registro

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

File di Replay

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



Registra File di Replay

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

Includi Audio

Oltre alla registrazione dell'attività di schermo, del mouse e della tastiera, se i computer Client sono configurati per l'audio, è anche possibile includere qualsiasi narrazione.

Prefisso dei File: Nome Client

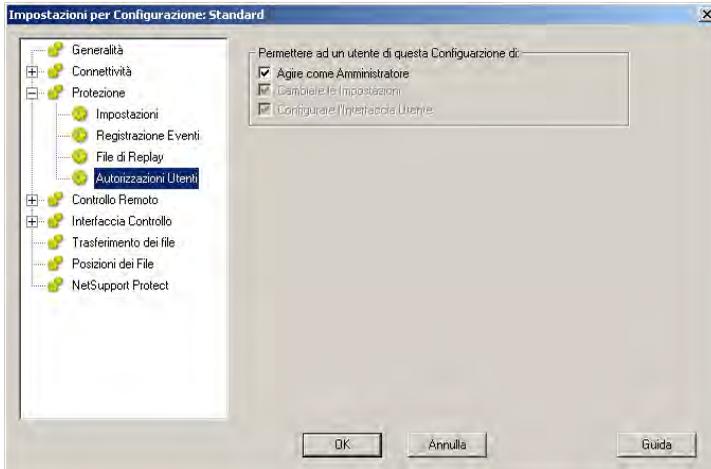
Per identificare ogni File di Replay, ai nomi dei file viene apposto un prefisso contenente il Nome del Client e la data/l'ora della registrazione. Alternativamente, deselezionare questa casella per denominare i file sequenzialmente nel formato 00000001.rpf ecc.

Nella Directory

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

Autorizzazioni Utente

Queste impostazioni limitano gli elementi modificabili da un utente che sta facendo girare una configurazione (scegliendo {Rete}{Configurare} dalla barra dei menu della Finestra Controllo). I privilegi degli altri utenti possono essere limitati solo se questa configurazione sta funzionando come Amministratore NSM.



Permettere all'utente di questa Configurazione di Agire come Amministratore

Selezionando quest'opzione, nessuna limitazione viene applicata all'utente di questa configurazione. Attivare quest'opzione per un conto come minimo, in modo da potere modificare le altre configurazioni.

Cambiare Impostazioni

Questa casella è unicamente disponibile quando la configurazione non sta funzionando come Amministratore. Spuntare questa casella per impedire che l'utente che sta facendo girare questa configurazione possa modificare le impostazioni dell'interfaccia utente.

Configurare Interfaccia Utente

Questa casella è unicamente disponibile quando la configurazione non sta funzionando come Amministratore, e quando si seleziona Cambiare Impostazioni. Spuntare questa casella per impedire all'utente della configurazione di modificare qualsiasi impostazione relativa all'Interfaccia Utente.

Impostazioni di Controllo Remoto

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

Visualizza

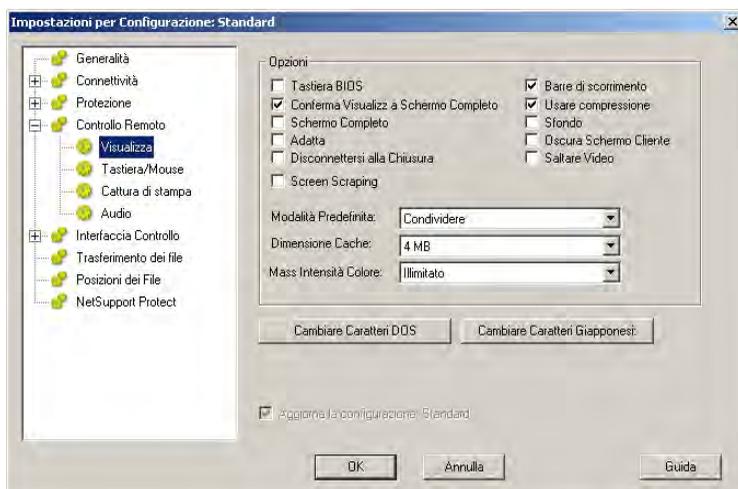
Tastiera/Mouse

Cattura di Stampa

Audio

Impostazioni di Visualizza

Questa scheda delle proprietà contiene le opzioni per configurare la Visualizzazione delle macchine Clienti. Tutte le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili mentre siete collegati a tale Cliente. Se desiderate che queste modifiche apportate sul Controllo siano le impostazioni predefinite, spuntare la casella Aggiornare Configurazione.



Opzioni

Tastiera BIOS

Quando si spunta questa opzione, il Controllo emula le battute di tasto effettuate sul Cliente, al livello BIOS piuttosto che al livello di Hardware. Usare questa opzione se un'applicazione del Cliente non sembra accettare le battute di tasto provenienti dal Controllo. L'opzione deve essere utilizzata soltanto se si riscontrano dei problemi con l'opzione predefinita di Tastiera a basso livello.

Confermare Passare a Schermo Completo

Quando spuntate questa casella, sarete invitati a confermare di volere passare alla modalità a schermo completo.

Schermo Completo

Quando spuntate quest'opzione, il Controllo sarà costretto a visualizzare il Cliente nella Modalità a Schermo Completo piuttosto che in una modalità a finestre.

Adatta

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

Disconnettersi alla Chiusura

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

Attiva Screen Scraping

Il metodo favorito e più efficace di NetSupport per la cattura dei dati di schermo consiste nell'agganciarsi al Driver Video della workstation che si sta visualizzando. A volte, tuttavia, questo metodo non funzionerà, dato che certe applicazioni non utilizzano il driver. In questi casi, è possibile attivare la modalità 'screen scraping' per prendere uno snapshot dello schermo. Benché lo screen scraping abbia maggiore impatto sulla rete, consente almeno di fornire una rappresentazione accurata dello schermo del Client.

Barre di Scorrimento

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

Usare Compressione

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

Sfondo

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

Oscurare Schermo Cliente

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

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

Saltare Video

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

Modalità Predefinita

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

Dimensione di Cache

Il Controllo NetSupport contiene una cache che aiuta a migliorare la prestazione globale. Le dimensioni di cache variano da 256K a 16Mb, ed una cache individuale viene assegnata ad ogni connessione del Cliente. Se state facendo girare delle applicazioni sul Cliente che utilizzano numerosi bitmap oppure bitmap di grosse dimensioni, aumentare la dimensione di cache per migliorare la prestazione.

Mass. Intensità del Colore

Quando vi collegate ad un Cliente, potete limitare l'Intensità del Colore inviata. Questo serve a ridurre la quantità di traffico tra il Cliente ed il Controllo. Ridurre l'Intensità del Colore fino a **16 colori** se state usando delle applicazioni che si affidano unicamente alla tavolozza da 16 colori standard.

Nota: L'intensità di colore che viene impostata qui verrà sostituita dalle impostazioni della Configurazione del Client; questo vi impedisce di impostare un livello superiore d'intensità di colore. Per modificare queste impostazioni sul Client, caricare il Configuratore Avanzato, selezionare **Controllo Remoto - Visualizza** e modificare la **Massima Intensità di Colore** al livello desiderato.

Cambiare Carattere DOS

Usare questa finestra di dialogo per scegliere il tipo di carattere da utilizzare durante la visualizzazione degli schermi DOS. Questo viene effettuato dai Clienti DOS o Windows che fanno girare caselle DOS a schermo completo. Windows utilizza un set di caratteri grafici per visualizzare gli Schermi DOS. Più alta è la risoluzione con cui fate girare Windows, maggiore sarà la dimensione dei caratteri che dovrete impostare per ottenere una rappresentazione accurata di uno Schermo DOS.

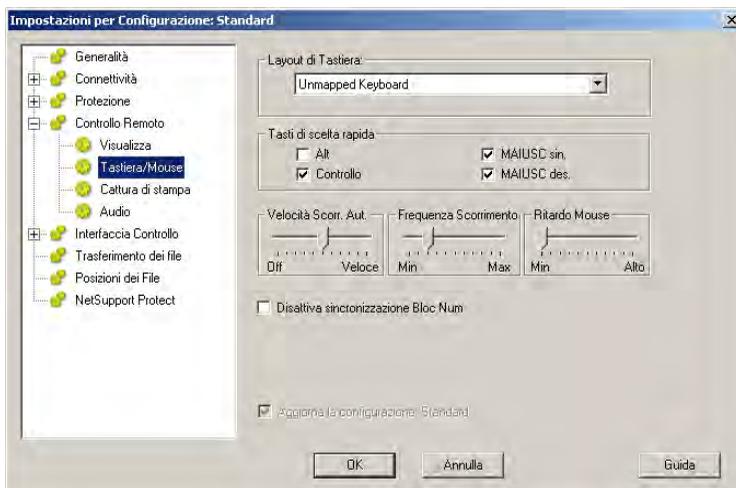
Cambiare Carattere Giapponese

Usare questa finestra di dialogo per scegliere il tipo di carattere da utilizzare quando si visualizzano gli schermi DOS in giapponese.

Aggiornare Standard di Configurazione

Selezionare questa casella per aggiornare lo Standard di Configurazione per la configurazione denominata.

Impostazioni Tastiera/Mouse



Layout Tastiera

Scegliere dalla lista mostrata un layout di tastiera da usare sul Controllo durante la visualizzazione. Questi layout stabiliscono una corrispondenza tra i tasti del Controllo e quelli della macchina Cliente. Se il Cliente ed il Controllo utilizzano lo stesso layout di tastiera, selezionare **Tastiera non mappata** dalla lista.

Tasti di Scelta Rapida

Quando visualizzate un Cliente nella modalità a schermo completo, i tasti di scelta rapida vi permettono di tornare all'interfaccia utente, che era probabilmente nascosta. Se la risoluzione dello schermo del Cliente è inferiore a quella del Controllo, potete semplicemente fare clic sul pulsante del mouse in un punto fuoristante alla finestra di visualizzazione per arrestare la visualizzazione e tornare nuovamente alla finestra di visualizzazione. Spuntare le caselle di questo gruppo per determinare i tasti che verranno utilizzati come tasti di scelta rapida.

Se state usando una tastiera che non supporta tre codici di scansione, scegliere solo due opzioni come tasti di scelta rapida.

Velocità di Scorrimento Automatico

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

Frequenza di Scorrimento

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

Ritardo Mouse

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

Disattiva sincronizzazione Bloc Num

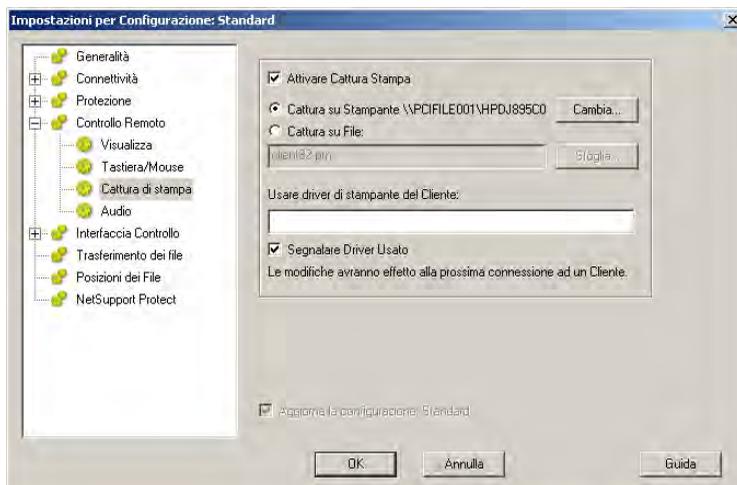
Quando si usa un Laptop come computer Controllo, selezionare questa opzione per garantire che la tastiera si comporti come quella di un computer desktop standard.

Aggiornare Standard di Configurazione

Selezionare questa casella per aggiornare lo Standard di Configurazione per la configurazione denominata.

Impostazioni di Cattura di Stampa

La Cattura di Stampa reindirizza l'output della stampante da una stampante locale presso il Cliente alla stampante od al file presso questo Controllo. Viene utilizzata quando eseguite un'applicazione su un Cliente ma volete che la stampa sia reindirizzata alla vostra stampante locale.



Attivare Cattura di Stampa

Spuntare questa casella per attivare la funzione di Cattura di Stampa. Se la casella non viene selezionata, l'output verrà stampato sul Cliente. Queste opzioni specificano dove l'output di stampa sarà reindirizzato sul Controllo. Potrà trattarsi di una stampante locale o di rete oppure di un file.

Note:

- L'opzione può inoltre essere attivata mentre si visualizza un Client. Fare clic con il pulsante sinistro del mouse su Cattura di Stampa in fondo alla finestra di Visualizzazione, e selezionare **Attiva**. Alternativamente, selezionare **Opzioni** per configurare tutte le impostazioni di Stampa.
 - Oltre ad attivare questa opzione sul Control, dovrete accertare che la Cattura di Stampa sia attivata nella Configurazione del Client. I privilegi sono attivati come impostazione predefinita.
-

Cattura su Stampante

Selezionare questo pulsante di opzione per reindirizzare la stampa del Cliente ad una stampante locale o di rete. Il nome della stampante predefinita attualmente impostata è visualizzato.

Cambia

Premere questo pulsante per visualizzare una finestra contenente tutte le stampanti configurate sulla vostra macchina locale.

Cattura su File

Scegliere questo pulsante se desiderate reindirizzare la stampa del Cliente ad un file, per effettuare la stampa in un secondo tempo. Questo file può trovarsi in un percorso locale o di rete.

Sfoggia

Quando premete questo pulsante, appare una finestra di ricerca dei file che vi permette di individuare una posizione per il file di cattura.

Usare Driver di Stampante Cliente

I Clienti NT cercano di utilizzare il driver corretto per la stampante predefinita del Controllo (modificando la stampante predefinita sulla workstation Cliente, benché questo non venga rilevato da tutte le applicazioni). Questo funziona se installate il driver di stampante appropriato sul Cliente e lo assegnate a LPT1, LPT2 o a LPT3.

Su Windows 95 e Windows NT, l'utente può cambiare il nome della stampante (dal **Pannello di Controllo, Stampanti** oppure da **Impostazioni, Stampanti**). Per gestire questa situazione, e dato che i nomi di stampante e di driver variano tra Windows 95 ed NT, potete specificare una lista di nomi di stampante e di driver in questo campo. Ad esempio:

HP DeskJet 520,DESKJETC; HP DeskJet...

Dove:

HP DeskJet 520 è un nome di stampante che il Cliente potrà riconoscere

DESKJETC è il nome del file di driver per questa stampante sul Cliente (opzionale, .DRV supposto)

HP DeskJet è un altro nome di stampante che il Cliente potrà riconoscere

Quando si attiva la Cattura di Stampa, il Controllo invia queste informazioni al Cliente, e quest'ultimo cerca la corrispondenza più vicina nei Driver installati sulla macchina Cliente. Il Cliente NT ignora il nome del file di driver; I Clienti lo associano preferenzialmente, utilizzando il nome della stampante solo in caso di parità.

Segnalare Driver Usato

Quando vi collegate ad un Cliente, appare una finestra di dialogo che vi segnala quale driver di stampante è stato usato. Se non si è individuato alcun Driver corrispondente, questo verrà segnalato, che la casella sia stata selezionata o meno.

Note

- L'output di stampa viene catturato solo dalla porta alla quale è collegata la stampante predefinita. Vi preghiamo di notare che, come descritto in alto, il Cliente può cambiare questo quando si attiva la Cattura di Stampa.
 - Il Cliente Windows NT cattura l'output di stampa proveniente dai programmi DOS dalla porta alla quale è collegata la stampante predefinita.
-

Nel caso di problemi con il Cliente, procedere come segue

- Disattivare 'rapida stampa direttamente alla porta' sul Cliente.
- Rimuovere qualsiasi collegamento ad una stampante di rete dal Cliente.
- Cambiare la priorità di stampa del Cliente impostandola su **Bassa** alla voce **Print Manager, Opzioni, Stampa in background**.
- Per catturare l'output stampato dai programmi DOS che girano con Windows 95, aprire **Stampanti, Impostazioni, <Tua stampante>, Proprietà, Dettagli, Impostazioni Porta** e controllare di non avere selezionato **Spooling dei processi di stampa MS-DOS**.

Aggiornare Standard di Configurazione

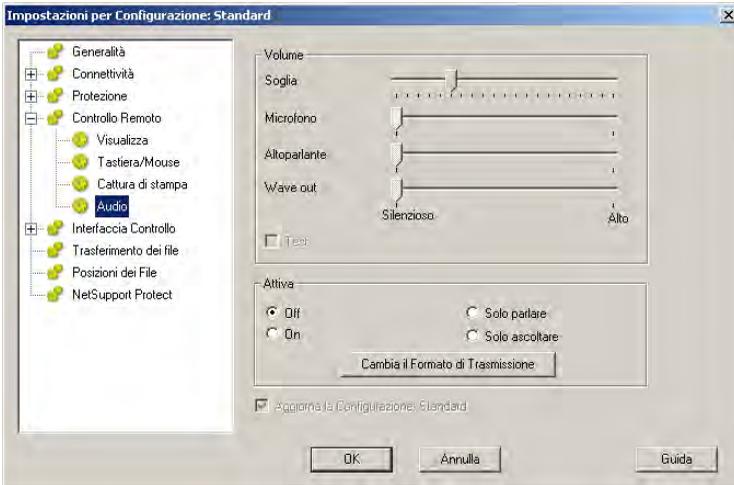
Selezionare questa casella per aggiornare lo Standard di Configurazione per la configurazione denominata.

Nota: Se si modificano le Impostazioni del Cliente, qualsiasi modifica apportata a questo foglio delle proprietà sarà valida soltanto mentre si è connessi a tale Cliente. Se desiderate effettuare delle modifiche alle impostazioni predefinite del Controllo, spuntare la casella Aggiorna la Configurazione.

Impostazioni Audio

Questa scheda delle proprietà offre le opzioni di configurazione per utilizzare il Supporto Audio.

Le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili a tale Cliente durante la sessione attuale del Controllo. Se desiderate modificare permanentemente le impostazioni, spuntare la casella Aggiornare Configurazione.



Volume

Soglia – sensibilità del microfono

Microfono – volume del microfono

Altoparlante – volume degli altoparlanti

Onda – volume degli Effetti Sonori del Sistema Operativo

Test – Fare clic su Test per provare le impostazioni del volume mentre le regolate.

Attivazione

On – accendere l'Audio

Off – spegnere l'Audio

Parlare – attivare solo la funzione Parlare dell'Audio del Controllo

Ascoltare – attivare solo la funzione Ascoltare dell'Audio del Controllo

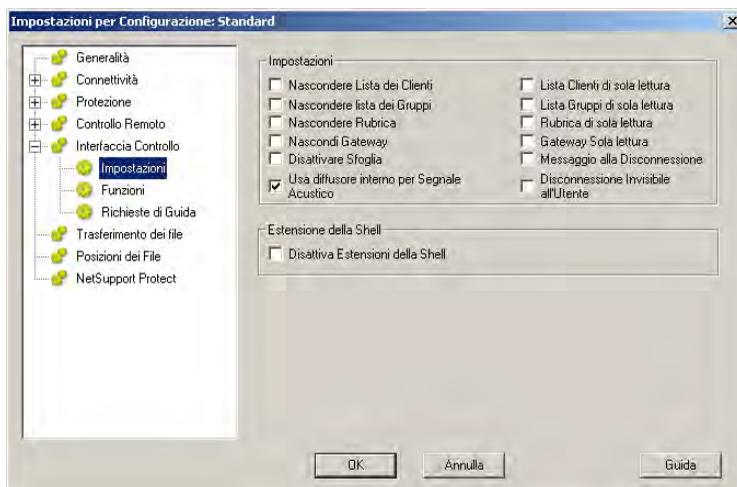
Per modificare il Formato di Trasmissione, scegliere i pulsanti di Formato Trasmissione Audio. Usare solo il livello necessario per ottenere una qualità accettabile. Le impostazioni ad elevata qualità possono avere un effetto negativo sulla prestazione dell'aggiornamento dello schermo.

Impostazioni di Interfaccia Controllo

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

Impostazioni di Interfaccia

Questa scheda delle proprietà vi consente di configurare i componenti diversi che la configurazione denominata ha a disposizione.



Impostazioni

Nascondere Lista dei Clienti

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

Nascondere Lista dei Gruppi

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

Nascondere Rubrica

Selezionare questa casella per disattivare tutte le funzioni di Rete Remota. Il ramo **Reti Remote** viene rimosso dalla Visualizzazione di Struttura, come pure tutte le voci di menu ed i pulsanti della barra strumenti correlati.

Nascondi Gateway

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

Disattivare Sfoglia

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

Usa diffusore interno per segnale acustico

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

Lista Clienti di Sola Lettura

Selezionare questa casella per rimuovere la possibilità di modificare la Lista dei Clienti Conosciuti. La voce **Clienti** sarà tuttora disponibile nella Visualizzazione di Struttura, ma non potete modificare o creare nuovi Clienti.

Lista Gruppi di Sola Lettura

Selezionare questa casella per rimuovere la possibilità di modificare la Lista dei Gruppi. La voce **Gruppi** sarà tuttora disponibile nella Visualizzazione di Struttura, ma non potete modificare o creare nuovi gruppi.

Rubrica di Sola Lettura

Selezionare questa casella per rimuovere la possibilità di modificare la lista delle Reti Remote. La voce **Reti Remote** sarà tuttora disponibile nella Visualizzazione di Struttura, ma non potete modificare o creare nuove voci.

Gateway solo Lettura

Selezionare questa casella per eliminare la possibilità di modificare l'elenco Gateway. L'elemento **Gateway** rimane disponibile nella Visualizzazione Struttura, ma non è possibile modificare o creare nuovi elementi.

Messaggio alla Disconnessione

Quando selezionate quest'opzione, l'utente del Controllo sarà invitato ad inviare un messaggio al Cliente quando si disconnette. Questo potrà essere utile per notificare l'utente della stazione di lavoro Cliente che l'utente del Controllo ha terminato di usare la macchina e per avvisare dell'azione intrapresa.

Disconnessione Silenziosa

Un prompt appare sul computer Tutor se un Client si disconnette involontariamente dal Controllo durante una sessione. Selezionare quest'opzione per disattivare l'avviso.

Estensione della Shell

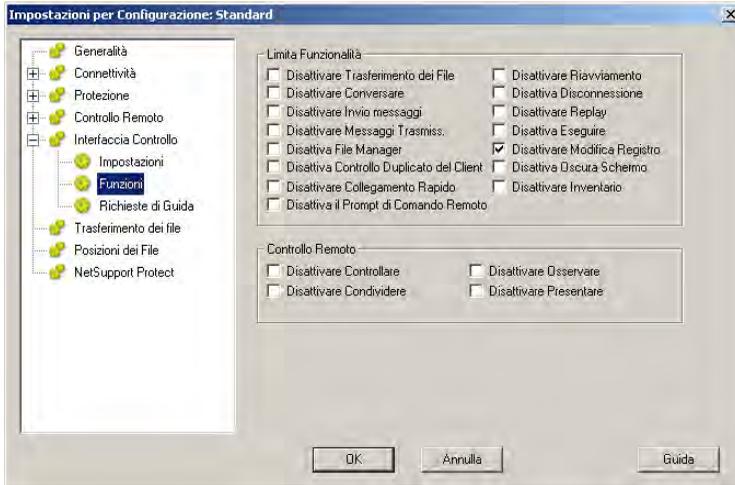
NetSupport Manager si integra direttamente con Esplora Risorse di Windows, per permettervi di lanciare direttamente le funzionalità chiave dal sistema, senza dovere prima avviare NetSupport.

Disattiva Estensioni della Shell

Selezionare questa casella per rimuovere la funzionalità NetSupport dalla shell Esplora Risorse.

Funzioni

Questa scheda delle proprietà consente di limitare la funzionalità disponibile al Controllo.



Limita Funzionalità

Potete evitare che le seguenti funzioni appaiano nel profilo del Controllo selezionando le caselle appropriate:

- Disattivare Trasferimento dei File
- Disattivare Conversare
- Disattivare Inviare Messaggio
- Disattivare Messaggio di Trasmissione
- Disattiva File Manager
- Disattiva Controllo Duplicato del Client*
- Disattivare Collegamento Rapido
- Disattiva il Prompt di Comando Remoto
- Disattivare Riavviamento
- Disattiva Disconnessione
- Disattivare Replay
- Disattivare Eseguire
- Disattiva Modifica Registro (Quest'opzione è disattivata come impostazione predefinita)
- Disattiva Oscura Schermo
- Disattivare Inventario

* Durante la ricerca dei Client, NetSupport controlla se vi sono dettagli duplicati dei Client, e si connette solo alla prima occorrenza di un indirizzo specifico. In base alla configurazione dell'infrastruttura della rete, è possibile che a volte vengano utilizzati ID duplicati, pertanto potete disattivare la selezione usando questa opzione.

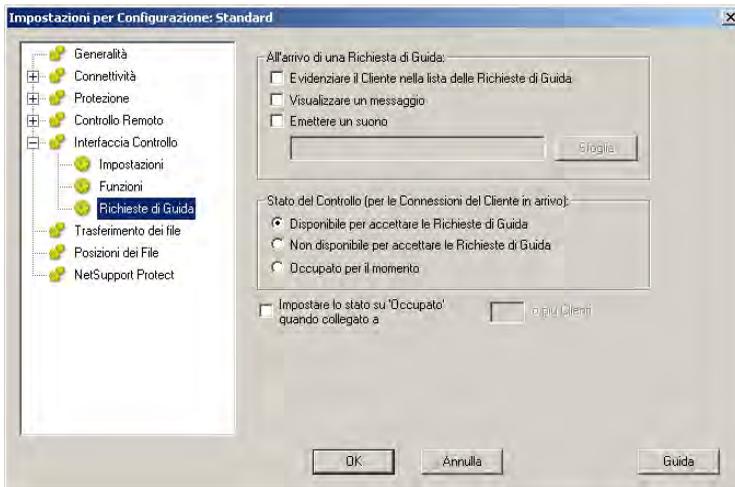
Controllo Remoto

Gli elementi elencati in seguito disattivano le diverse funzioni di visualizzazione all'interno del Controllo NetSupport Manager.

- Disattivare Controllare
- Disattivare Condividere
- Disattivare Osservare
- Disattivare Presentare

Impostazioni di Richiesta di Guida (Aiuto)

Questa scheda delle proprietà offre le opzioni di configurazione per ricevere le Richieste di Guida dai Clienti.



All'arrivo di una Richiesta di Guida (Aiuto):

Evidenziare il Cliente nella Lista delle Richieste di Guida

Spuntare questa casella per evidenziare l'icona del Cliente nella Visualizzazione di Lista quando viene inviata una Richiesta di Guida.

Visualizzare un messaggio

Spuntare questa casella per visualizzare un messaggio di Richiesta di Guida sullo schermo del Controllo.

Emettere un suono

Spuntare questa casella per emettere un segnale acustico quando un Cliente invia una Richiesta di Guida. Usare la funzione sfoglia per specificare il suono.

Stato del Controllo (per le Connessioni dei Clienti in arrivo)

Disponibile ad accettare le Richieste di Guida (Aiuto)

Spuntare questa casella per essere disponibili a ricevere tutti i messaggi di Guida in arrivo.

Non Disponibile ad accettare le Richieste di Guida (Aiuto)

Spuntare questa casella e non riceverete alcun messaggio di Guida.

Occupato per il momento

Spuntare questa casella per essere disponibili a ricevere tutte le richieste di Guida in arrivo, ma non quando siete collegati ad un numero xxx di Clienti. Verificare di avere specificato il numero di Clienti ai quali dovete essere collegati per potere essere considerato come occupato.

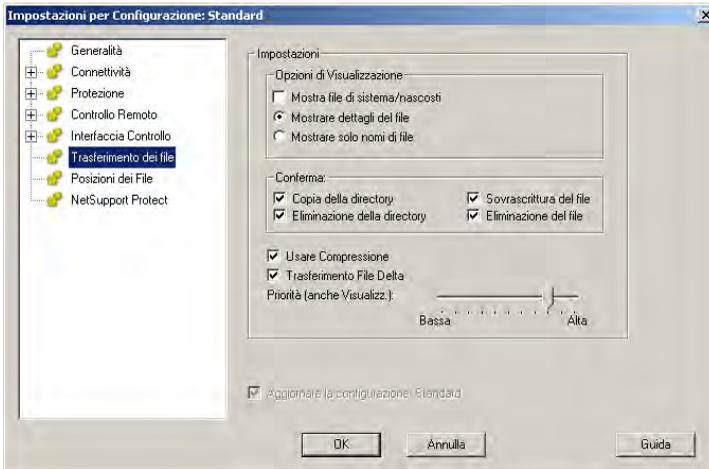
Impostare lo Stato su 'Occupato' quando collegato a xxx o più Clienti

Verificare di avere specificato il numero di Clienti ai quali dovete essere collegati per potere essere considerato come occupato.

Impostazioni di Trasferimento dei File

Questa scheda delle proprietà offre le opzioni di configurazione per trasferire i file che vi permettono di modificare il modo in cui si visualizzano le informazioni, e d'impostare le funzioni di protezione come la conferma prima di effettuare un'operazione pericolosa.

Tutte le modifiche effettuate saranno unicamente applicabili mentre siete collegati a tale Cliente. Per effettuare delle modifiche all'impostazione predefinita del Controllo, spuntare la casella Aggiorna la Configurazione.



Opzioni di Visualizzazione

Mostrare file di Sistema/Nascosti

Spuntare questa casella per visualizzare tutti i file con gli attributi di Sistema o Nascosti. Come impostazione predefinita quest'opzione non è selezionata.

Mostrare dettagli del file

Scegliere quest'opzione per visualizzare colonne d'informazioni multiple per ogni file nella lista. Esse mostrano la dimensione, la data modificata, gli attributi ed il nome di file corto. Usare i pulsanti di stile lista che si trovano nell'Interfaccia Utente del Trasferimento dei File per passare da questa presentazione a quella di solo nomi di file.

Mostrare solo nomi di file

Scegliere quest'opzione per visualizzare soltanto i nomi dei file nelle liste dei file. Questo vi consente di visualizzare simultaneamente più file rispetto all'opzione dettagli dei file. Usare i pulsanti di stile lista che si trovano nell'Interfaccia Utente del Trasferimento dei File per passare da questa presentazione a quella dettagliata.

Conferma

Quando eseguite delle operazioni di file potenzialmente pericolose, come ad es. l'eliminazione di una directory o di un file, potete configurare il Controllo in modo che visualizzi una finestra di dialogo di conferma. Questo serve ad evitare la perdita accidentale dei dati. Se siete familiari con l'Interfaccia Utente, potete disattivare queste opzioni secondo la vostra necessità. Come impostazione predefinita, tutte le impostazioni di conferma sono attivate.

Copia della directory

Richiede la conferma dell'utente prima di copiare una struttura di directory.

Eliminazione della directory

Richiede la conferma dell'utente prima di eliminare una struttura di directory.

Sovrascrittura del file

Se selezionata, visualizza una finestra di conferma prima di sovrascrivere un file esistente. Tuttavia, se è deselezionata, il messaggio di conferma appare lo stesso se si stanno per sovrascrivere file di sistema/nascosti.

Eliminazione del file

Visualizza una finestra di dialogo di conferma prima di eliminare uno o più file.

Usare Compressione

Spuntare questa casella per attivare la compressione. Quando comunicate con un Cliente, che si tratti di un trasferimento di File, di una visualizzazione o di una sessione di conversazione, i dati inviati e ricevuti saranno compressi. La compressione serve anche a scopo di protezione, in quanto i dati sono anche codificati.

Trasferimento File Delta

Il Trasferimento File Delta migliora la prestazione in quanto evita il trasferimento delle informazioni che non sono state modificate. Se il file che si sta trasferendo esiste già nella directory di destinazione, verranno aggiornate solo le parti modificate del file.

L'opzione Trasferimento File Delta è attivata come impostazione predefinita.

Priorità (anche per la Visualizzazione)

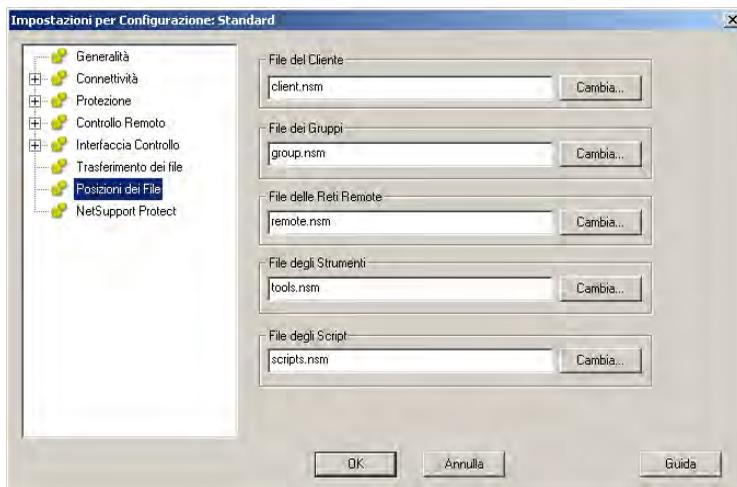
Quando trasferite i file e visualizzate contemporaneamente lo schermo di un Cliente, ciascuna operazione avrà un effetto sulla prestazione dell'altra. L'utente può ridurre la priorità di un'operazione di trasferimento dei file per ottenere una visualizzazione più efficace e viceversa. Fare scorrere il cursore a sinistra per dare maggiore priorità al trasferimento dei file, o a destra per dare maggiore priorità alle visualizzazioni dei Clienti. L'impostazione viene ignorata se non state visualizzando un Cliente.

Aggiornare Standard di Configurazione

Selezionare questa casella per aggiornare lo Standard di Configurazione per la Configurazione denominata.

Impostazioni di Posizione File

Questa scheda delle proprietà offre le opzioni di configurazione per la Posizione dei File Cliente, Gruppo, Reti Remote e Strumenti. Questa funzione consente all'utente di un Controllo di avere file di Controllo unici, per permettere all'utente di un Controllo di accedere ai propri file di Controllo da qualsiasi stazione di lavoro Controllo.



File Cliente

Usare Sfoglia per specificare una posizione alternativa per tutti i dettagli del Cliente del Controllo con profilo. Per rendere i file Di sola Lettura, selezionare la casella di scelta Lista Clienti di Sola Lettura nella Scheda Interfaccia Utente della configurazione del controllo.

File Gruppo

Usare Sfoglia per specificare una posizione alternativa per tutti i dettagli di Gruppo del Controllo con profilo. Per rendere i file Di sola Lettura, selezionare la casella di scelta Lista Gruppi di Sola Lettura nella Scheda Interfaccia Utente della configurazione del controllo.

File Reti Remote

Usare Sfoglia per specificare una posizione alternativa per tutti i dettagli di Rete Remota del Controllo con profilo. Per rendere i file Di sola Lettura, selezionare la casella di scelta Rubrica di Sola Lettura nella Scheda Interfaccia Utente della configurazione del controllo.

File Strumenti

Usare Sfoglia per specificare una posizione alternativa per tutti i dettagli di Strumento del Controllo con profilo. Non vi è una funzione per rendere questi file Di sola Lettura.

File Script

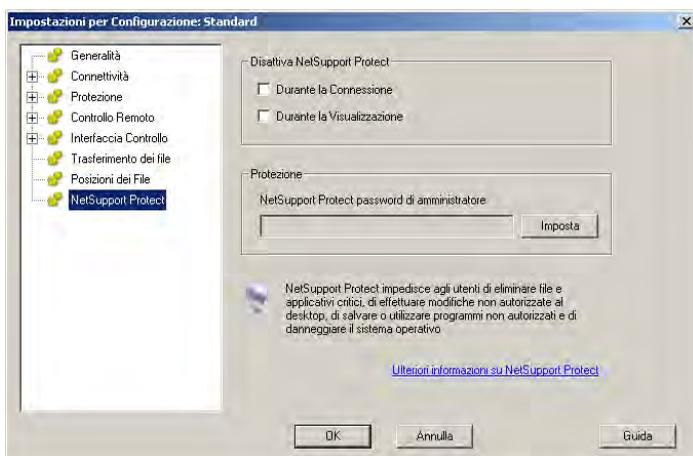
Usare la ricerca per specificare una posizione alternativa per ogni script del Controllo al quale si è impostato il profilo.

NetSupport Protect

NetSupport Protect, il prodotto di sicurezza per desktop proposto da NetSupport, completa la gamma di funzionalità fornite da NetSupport Manger offrendo una maggiore protezione dei sistemi operativi e dei desktop Windows® contro le modifiche indesiderate o maliziose.

Se NetSupport Protect è installato sul computer Cliente, a volte sarà necessario disattivare la protezione per condurre la sessione di controllo remoto.

Per disattivare NetSupport Protect scegliere {Visualizzare}{Configurazione – NetSupport Protect} dal menu a discesa della finestra Controllo.



Disattiva NetSupport Protect

La prima volta che ci si connettete al computer Cliente oppure quando si apre una sessione di visualizzazione, decidere se disattivare o meno la protezione.

Protezione

Una configurazione NetSupport Protect deve essere protetta utilizzando la password di Amministratore. Tale password dovrà essere immessa qui per confermare che siete autorizzati a disattivare la protezione del desktop.

Per ulteriori informazioni su NetSupport Protect e per scaricare una copia di prova gratuita, visitare <http://www.netsupportprotect.com>.

Gestire e Organizzare i Clienti NetSupport

In questo capitolo ...

Scoprirete come gestire il database dei PC Client in modo migliore. I Client possono essere raggruppati in base al reparto o alla posizione geografica, ed è possibile personalizzare le proprietà di ogni Client.

Aggiungere un nuovo Cliente

NetSupport Manager gestisce un database di tutti i Clienti Conosciuti. Questi clienti sono memorizzati in una Cartella di Clienti nella Visualizzazione di Struttura, che offre un metodo rapido per collegarsi a tali Clienti senza dovere effettuare una ricerca.

Il database contiene informazioni supplementari sul Cliente, come il nome, il numero di contatto ecc.

Per popolare il database dei Clienti Conosciuti, fare uno dei seguenti

1. Usare la funzione Sfoglia per cercare i Clienti disponibili e collegarsi ad essi. Tutte le informazioni relative a quel Client saranno memorizzate nella cartella Tutti i Computer.
Oppure,
Scegliere {Cliente}{Nuovo} dai menu a discesa del Controllo, e digitare i dettagli a mano.
2. Sarete sollecitati ad immettere le seguenti informazioni:
 - Il nome del Cliente
 - Il Trasporto di Rete con il quale funziona
 - L'indirizzo di Rete del Cliente

A questo punto potete scegliere di immettere alcune informazioni supplementari da memorizzare assieme ai dettagli di tale Cliente. Le altre informazioni che potete memorizzare sono:

- Un nome alternativo per tale Cliente da visualizzare sul Controllo
- Una descrizione del Cliente
- Un Nome di Contatto
- Un Numero Telefonico di Contatto

Il Client appena creato apparirà nella cartella Tutti i Computer e verrà visualizzato nell'Elenco dei Client.

Eliminare un Cliente

Eliminare un Client precedentemente salvato dalla cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero.

Per eliminare un Cliente Conosciuto dal database

1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Client richiesto.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Cliente e scegliere Eliminare.
Oppure,
Scegliere {Cliente}{Eliminare} dalla barra dei menu del Controllo.
3. A questo punto appare la finestra di dialogo 'Eliminare un Cliente' che sollecita la vostra conferma.

Rinominare un Cliente

Al posto di visualizzare il nome fisico del Cliente, NetSupport vi consente di impostare un nome diverso che viene quindi visualizzato dal Controllo.

Potete, ad es., decidere di assegnare la descrizione Vendite 2 ad una stazione di lavoro che sta facendo girare un Cliente. Se in un secondo tempo la macchina passa ad una funzione di contabilità, potete rinominarla come Contabilità 3.

Per Rinominare un Cliente

1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Client richiesto.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Cliente e scegliere Rinominare.
Oppure,
Scegliere {Cliente}{Rinominare} dalla barra dei menu del Controllo.
Oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Cliente e scegliere {Proprietà}{Dettagli}.

Nota: Quest'operazione cambia solo il nome memorizzato sul Controllo. Non ha alcun effetto sul nome fisico del Cliente che viene visualizzato su un altro Controllo o durante una Ricerca.

Le informazioni sulla persona responsabile per la macchina Cliente e le descrizioni sono visualizzate qui. Tutti i campi sono opzionali.

Nome di Visualizzazione

Usare Nome di Visualizzazione per assegnare al Cliente un nome più 'amichevole' da visualizzare sul Controllo. Il nome fisico del Cliente viene usato come impostazione predefinita.

Descrizione

Digitare una descrizione del Cliente, oppure alcune note che potranno essere utili nel futuro.

Contatto

Questo è il nome della persona responsabile per la gestione della macchina Cliente. Particolarmente utile sulle reti WAN dove una persona non sarà necessariamente responsabile per tutti i Clienti.

Numero di Telefono

Questo è il numero di telefono per contattare la persona responsabile della macchina Cliente, indicata sopra.

Impostare le Proprietà del Cliente

Potete memorizzare ulteriori informazioni su una stazione di lavoro Cliente e sul suo Utente compilando la scheda delle Proprietà per tale Cliente. Queste informazioni verranno quindi visualizzate nella Visualizzazione di Lista Dettagliata. Potete scegliere quali campi vengono visualizzati usando la funzione {Visualizzare}{Colonne} dalla barra dei menu del Controllo.

Per regolare le impostazioni del Cliente

1. Aprire la cartella Tutti i Computer nella struttura ad albero e selezionare il Client richiesto.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Cliente e scegliere {Proprietà}.
Oppure,
Scegliere {Cliente}{Proprietà} dalla barra dei menu del Controllo.
3. A questo punto appare la scheda delle proprietà del Cliente.

La scheda delle proprietà del Cliente contiene tre opzioni. Info Sistema viene visualizzata solo quando vi siete collegati al Cliente.

General

- Il nome fisico del Cliente
- Il suo Indirizzo di Rete
- Il trasporto che sta usando
- Se si desidera includere il Client nelle Presentazioni/Scansioni.

Dettagli

- Il nome di questo Cliente che volete visualizzare sul Controllo.
- La Descrizione che volete associare a questo Cliente
- Il nome di Contatto
- Il Numero di Telefono
- L'indirizzo Mac/Ethernet.

Info Sistema

- La versione di NSM che sta girando sul Cliente.
- Il sistema operativo del Cliente.
- Un Inventario dell'Hardware e del Software Installato per la stazione di lavoro Cliente.

Creare un Nuovo Gruppo

NetSupport vi permette di organizzare i Clienti in Gruppi per facilitare l'accesso e la gestione. Potete, ad esempio, raggruppare tutti i Clienti del reparto Contabilità in un unico gruppo chiamato Contabilità. È inoltre possibile creare dei Sottogruppi che sono collegati ad un gruppo. Questo può essere utile, se, ad es., il reparto Contabilità ha diversi uffici; in tale caso potete avere un sottogruppo per l'ufficio di Milano ed uno per quello di Roma.

Per Creare un Gruppo

1. Verificare di esservi connessi precedentemente ai Clienti richiesti, in quanto questo li memorizza nella cartella dei Clienti Conosciuti in modo che siano disponibili per il raggruppamento.
2. Dalla barra dei menu della finestra del Controllo, scegliere Gruppo}{Nuovo}.
Oppure,
Fare doppio clic sull'icona "Creare un Gruppo" nella cartella dei Gruppi.
3. A questo punto apparirà l'autocomposizione Creare Nuovo Gruppo che vi guiderà ad aggiungere o rimuovere i Clienti nel vostro nuovo Gruppo.

Per Creare un Sottogruppo

1. Verificare di esservi connessi precedentemente ai Clienti richiesti, in quanto questo li memorizza nella cartella dei Clienti Conosciuti in modo che siano disponibili per il raggruppamento.
2. Selezionare il Gruppo al quale desiderate collegare il sottogruppo.
3. Dalla barra dei menu della finestra del Controllo, scegliere Gruppo}{Nuovo}.
Oppure,
Fare doppio clic sull'icona "Creare un Gruppo" nella cartella dei Gruppi.
4. A questo punto apparirà l'autocomposizione Creare Nuovo Gruppo che vi guiderà ad aggiungere o rimuovere i Clienti nel vostro nuovo Gruppo.

Nota: I Clienti specificati in un sottogruppo appariranno anche nel Gruppo soprastante.

Aggiungere/Rimuovere i Clienti in un Gruppo

NetSupport vi permette di 'Raggruppare' i Clienti selezionati per facilitare la gestione.

Potete, ad esempio, avere un numero di macchine associate al reparto Vendite. Collocando ogni cliente individuale in un gruppo predefinito, potete eseguire le operazioni su tutti i membri di tale gruppo in un'unica operazione.

Per Aggiungere i Clienti ad un Gruppo

1. Selezionare il Cliente nella Visualizzazione di Lista.
2. Scegliere {Cliente}{Aggiungere al Gruppo} dal menu a discesa Cliente.
3. Controllare che il cliente sia quello giusto, e poi fare clic su Aggiungere,
Oppure,
 1. Aprire la cartella Tutti i Computer, evidenziare il Gruppo a cui si desidera aggiungere il Client e far clic con il pulsante destro del mouse.
 2. Scegliere {Proprietà – scheda Membri}.
 3. Selezionare il Cliente che desiderate aggiungere al Gruppo.
Oppure,
 1. Selezionare il Client dall'Elenco.
 2. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Aggiungi al Gruppo.
 3. Controllare che il cliente sia quello giusto, e poi fare clic su Aggiungere.
Oppure,
 1. Selezionare il Client dall'Elenco.
 2. Fare clic con il pulsante sinistra del mouse e trascinare il Client nel Gruppo pertinente.

Per Rimuovere i Clienti da un Gruppo

1. Aprire la cartella Tutti i Computer, evidenziare il Gruppo da cui si desidera rimuovere i Client e far clic con il pulsante destro del mouse.
Oppure,
Scegliere {Gruppo}{Proprietà – scheda Membri}.
2. Selezionare il(i) Cliente(i) che desiderate rimuovere e fare clic su Rimuovere.
3. Quando avete terminato di mettere a punto i membri del vostro Gruppo, fare clic su OK.

Nota: Per spostare un Client in un Gruppo diverso, fare clic con il pulsante destro del mouse sul Client, e trascinarlo nel gruppo nuovo. Quest'azione rimuove il Client da tutti i livelli del gruppo precedente.

Impostare le Proprietà di un Gruppo

Quest'opzione vi permette di revisionare e cambiare le proprietà del Gruppo scelto.

Per cambiare le Proprietà di un Gruppo

1. Evidenziare il Gruppo desiderato nella struttura ad albero.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Gruppo e scegliere Proprieta.

Oppure,

Scegliere {Gruppo}{Proprietà} dalla barra dei menu del Controllo.

Viene visualizzata la scheda delle proprietà del Gruppo, che contiene due schede:-

General

Il nome del Gruppo

Una Descrizione del Gruppo

Membri

Una lista dei membri del Gruppo

Comunicazioni Remote

In questo capitolo ...

Apprenderete come si utilizzano le opzioni di comunicazione di NetSupport Manager che vi permetteranno di raggiungere i Client più remoti.

Cenni Preliminari sulle Comunicazioni Remote

NetSupport Manager supporta le comunicazioni tramite modem, Internet, ISDN oppure mediante i collegamenti diretti seriali su tutti i protocolli ed i sistemi operativi. Potete utilizzare sia i programmi di Comunicazione Remota propri di NetSupport, oppure un prodotto di accesso remoto di terzi, come ad es. il Server di Accesso Remoto Microsoft.

L'accesso alle stazioni di lavoro remote non è mai stato così semplice! Se state utilizzando i programmi di Comunicazione Remota di NetSupport per connettervi ad un Cliente o ad una rete, dovete installare il Ponte NetSupport sulla stazione di lavoro di destinazione su tale rete, e l'opzione Remota di NetSupport sulla stazione di lavoro che viene utilizzata come Controllo per le chiamate in uscita.

I moduli Ponte e Remoto forniscono un'interfaccia che consente al Controllo di connettersi ai Clienti remoti come se si trovassero sulla stessa rete LAN. Tuttavia, né il Controllo né il Cliente devono essere fisicamente collegati ad una rete LAN.

Ottimizzare le Connessioni Remote

Quando si comunica con un Cliente tramite un collegamento ad accesso remoto, questo ha naturalmente un effetto sulla prestazione. Per ottenere il massimo dalle vostre connessioni remote, seguire queste semplici indicazioni.

- Utilizzare modem dalla massima velocità possibile. La differenza tra un modem da 14.4K ed uno da 33.6K è molto marcata quando si controlla un Cliente a distanza.
- Impostare il Ritardo del Mouse al livello più alto possibile.
- Controllare che i modem siano configurati in maniera corretta; utilizzare la diagnostica e la registrazione del modem per verificare la velocità effettiva
- Utilizzare una grossa dimensione di cache sul Cliente e sul Controllo. Quando si specifica una cache di grosse dimensioni, il Controllo può memorizzare più aree dello schermo localmente, senza dovere richiedere al Cliente di inviarle di nuovo.
- Controllare che la compressione di NetSupport sia attivata e che la compressione dei modem sia disattivata con l'Impostazione TAPI Windows.
- Limitare l'intensità dei colori a 16 colori. Tutte le immagini che il Cliente invia al Controllo saranno di soli 16 colori. Un bitmap a 65.536 colori può essere 2 o 3 volte superiore di un bitmap a 16 colori. Questo migliorerà la prestazione, e l'unico effetto collaterale sarà quello delle immagini meno nitide.

- Fare girare il Cliente ad una risoluzione abbastanza bassa. Più bassa è la risoluzione, meno saranno le informazioni che il Cliente deve inviare. Se potete lavorare ad una risoluzione di 640x480 o 800x600, impostare il Cliente su questi valori. La risoluzione del Controllo non deve necessariamente essere uguale a quella del Cliente.

Impostare le Comunicazioni Remote

L'ordine degli eventi per stabilire un collegamento di comunicazione remota è come segue:

Sull'apparecchio remoto

1. Attivare il modem.
2. Per caricare il Ponte Cliente, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Cliente sulla barra delle applicazioni e selezionare Carica Bridge. L'icona Cliente diventerà rossa per indicare che il ponte è stato caricato. Quest'operazione può essere automatizzata in modo che il Ponte venga automaticamente caricato quando si inizializza NetSupport. Vedere: Configurazione del Cliente - Ponte Dialin (Dialin Bridge)

Sul Controllo

1. Attivare il modem.
2. Avviare il programma Controllo NetSupport e scegliere {Rete}{Remota}{Chiamare - Nuovo}.
3. Appare la finestra di dialogo Aggiungere una Rete remota, che visualizza dei prompt per creare un profilo di Rete remota.

Dovete inserire le seguenti informazioni:

- Il Nome con il quale verrà conosciuta la connessione.
- Il Numero di Telefono del Ponte NetSupport da Chiamare.
- Il Trasporto, IPX, NetBIOS o TCP/IP da utilizzare.

Una volta stabilito l'accesso remoto o il collegamento seriale, l'operazione è uguale a quella su una rete LAN.

Se state usando un RAS, oppure un altro prodotto di Accesso Remoto di terzi, effettuare semplicemente la connessione ad accesso remoto prima di avviare il Controllo, ed utilizzare quest'ultimo come se si trovasse sulla rete LAN locale.

Nota: Per garantire il funzionamento della connessione, controllare che il Ponte NetSupport corrispondente sia stato impostato sulla rete remota o sulla stazione di lavoro autonoma.

Ponte NetSupport

Se caricato su una workstation in rete, il Ponte NetSupport offre accesso a tutti gli altri Clienti, qualunque sia il loro sistema operativo sulla medesima rete.

Analogamente, tutti i Controlli NetSupport, qualunque sia il loro sistema operativo, possono chiamare il Ponte NetSupport.

Per caricare un Ponte

Il Ponte NetSupport è caricato con un Cliente standard per fornire accesso a tutte le workstation sulla rete. Per impostare il ponte, è possibile utilizzare il Configuratore NetSupport.

1. Avviare il Configuratore del Cliente NetSupport sulla stazione di lavoro remota che verrà utilizzata come Ponte.
2. Scegliere la scheda { Connettività - Ponte Dial-in }.
3. Seguire le istruzioni contenute in Configurare un 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: Per configurare il Ponte Controllo, selezionare {Rete}{Configura}{Connettività – Connessione di Accesso Remoto} dal menu a discesa della finestra Controllo, oppure fare clic su Impostazioni nella barra degli strumenti.

Impostare un Modem

Sul Controllo

1. Selezionare {Strumenti}{Configurazioni}{Impostazioni} dal menu a discesa della finestra Controllo se si desidera aggiornare un profilo di Controllo specifico.
oppure
Fare clic su Impostazioni nella barra degli strumenti della finestra Controllo se si desidera aggiornare il profilo di Controllo standard.
2. Selezionare Connettività – Connessione di Accesso Remoto.
3. Selezionare un Modem.

Sulla Stazione di Lavoro Cliente

1. Avviare il Configuratore di Base o Avanzato del Cliente NetSupport.
2. Selezionare Connettività - Ponte Dial-in.
3. Spuntare la casella del Bridge e completare il modulo.

Per regolare le impostazioni del vostro modem mediante il sistema operativo Windows

Scegliere {Avvio} {Impostazioni} {Pannello di Controllo} {Modem}.

Note

- Il numero della scheda utilizzato per connettersi ad un Ponte NetSupport, è configurato in modo lievemente diverso da quello utilizzato per connettersi ad un Cliente. Il numero della scheda da voi impostato, è il numero di scheda configurato sulla stazione di lavoro Ponte. Appunto per questa ragione, l'autocomposizione della Rete Remota e la finestra di dialogo delle Proprietà mostrano tutte le schede e non solo quelle impostate sul Controllo.
 - Per determinare il numero di scheda da utilizzare, usare il Configuratore sulla stazione di lavoro Ponte, e quindi impostare il medesimo numero di scheda sul Controllo per l'oggetto di Rete Remota.
 - Se tentate di connettervi ad un Ponte NetSupport NetBIOS, ed il numero della scheda è sbagliato, la connessione non riuscirà e visualizzerete un messaggio di errore.
-

Usare NetSupport con un Cavo Null Modem (Seriale)

Se non avete adattatori di rete o modem, potete connettere un Controllo NetSupport ad un Cliente utilizzando un cavo modem null (seriale) mediante l'accesso remoto.

Installare / configurare una periferica di cavo seriale

Per stabilire la connessione tra le due macchine, dovete installare e configurare una periferica di cavo seriale. In basso spieghiamo le operazioni per farlo in base al sistema operativo.

Windows Me, 9x e Windows NT 4.0

La periferica di cavo seriale è installata nell'utilità Modem del Pannello di Controllo, ed è elencata sotto [Modem Standard] come "Cavi Seriali di Accesso Remoto tra 2 PC". Questa periferica dovrà essere aggiunta manualmente, in quanto non verrà rilevata automaticamente.

La periferica di cavo seriale è configurata nell'utilità Sistema del Pannello di Controllo. Fare clic sulla scheda Gestione Periferiche, fare doppio su Modem, e poi fare di nuovo doppio clic su Cavo Seriale su ComX (dove 'x' è la porta COM in cui è inserito il cavo). Assicuratevi che la velocità impostata a questa voce corrisponda alla velocità della macchina che verrà collegata sull'altra estremità della connessione seriale.

Windows 2000

La periferica di cavo seriale è installata nella scheda Modem, all'interno dell'utilità opzioni Telefono e Modem del Pannello di Controllo, ed è elencata sotto [Modem Standard] come "Cavi di comunicazione tra due computer". Questa periferica dovrà essere aggiunta manualmente, in quanto non verrà rilevata automaticamente.

La periferica di cavo seriale è configurata nell'utilità Sistema del Pannello di Controllo. Fare clic sulla scheda Gestione Periferiche, fare doppio su Modem, e poi fare di nuovo doppio clic su Cavo Seriale su ComX (dove 'x' è la porta COM in cui è inserito il cavo). Assicuratevi che la velocità impostata a questa voce corrisponda alla velocità della macchina che verrà collegata sull'altra estremità della connessione seriale.

Per ulteriori informazioni sui cavi null modem (seriali), come ad es. la configurazione giusta dei pin in modo da effettuare le impostazioni sopraindicate, consultate la Knowledge Base della Microsoft sotto *Cavi Compatibili con Connessione Diretta via Cavo*.

Windows XP

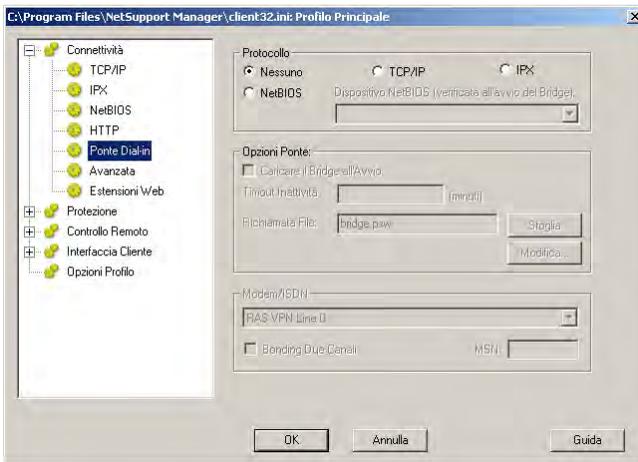
Consultate la Knowledge Base della Microsoft sotto *Q305621-How to setup a Direct Cable Connection Between Two Windows XP Based Computers.*

Configurare il Cliente NetSupport in modo che attenda le connessioni via cavo seriale

Il Ponte del Cliente NetSupport fornisce l'interfaccia tra il Cliente NetSupport e la connessione via cavo seriale, permettendo al Controllo NetSupport di connettersi.

Per configurare il Ponte del Cliente NetSupport, eseguire quanto segue sul Cliente.

1. Avviare il Configuratore NetSupport, {Avvio} {Programmi} {NetSupport} {Configuratore NetSupport}
2. Selezionare il Configuratore di Base o Avanzato, e poi Connettività - Ponte Dial-in.



3. Scegliere il protocollo di Trasporto con il quale fare funzionare NetSupport.
4. Scegliere se desiderate o meno Caricare il Ponte all'Avvio.
5. Nella sezione Modem, scegliere la periferica di Cavo Seriale in base a quella installata in alto.

Configurare il Controllo NetSupport per connettersi a un Cliente NetSupport via Cavo Seriale

Configurare innanzitutto il Controllo NetSupport in modo da utilizzare la connessione via cavo seriale come segue:

1. Avviare il Controllo NetSupport, {Avvio} {Programmi} {NetSupport} {Controllo NetSupport}
2. Se si desidera aggiornare un profilo di Controllo specifico, selezionare {Strumenti}{Configurazioni} dal menu a discesa della finestra Controllo, oppure, se si desidera modificare il profilo standard, fare clic su Impostazioni nella barra degli strumenti.
3. Selezionare Connettività-Connesione di Accesso Remoto.
4. Nella Sezione Modem, scegliere la periferica di Cavo Seriale in base a quella installata in alto.
5. Fare clic su OK e poi su Chiudi per uscire dalla finestra di dialogo di configurazione.

A questo punto dovete configurare una Rete Remota in modo che si connetta al Cliente che si trova sull'altra estremità del cavo seriale.

1. Selezionare {Rete}{Remota}{Nuova} dal menu a discesa della Finestra di Controllo.
2. A questo punto appare la finestra di dialogo "Aggiungi una Rete remota".
3. Inserire un nome per la connessione, e, se desiderate, una descrizione, quindi fare clic su Avanti.
4. Come Numero di Telefono che il Bridge NetSupport deve comporre inserire 0.
5. Nella sezione Connettività, scegliere il trasporto di Rete da utilizzare (deve essere uguale a quello configurato sul Ponte Cliente).
6. Una volta stabilito un collegamento via accesso remoto o seriale, l'operazione sarà uguale a quella su una LAN.

Utilizzare NetSupport sull'Internet

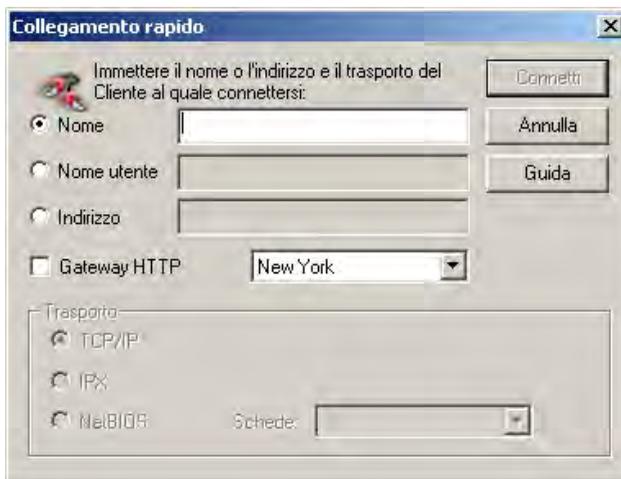
NetSupport Manager funziona sull'internet pressappoco allo stesso modo in cui funziona sulle reti remote. Questo può essere effettuato sulle stazioni di lavoro con un collegamento statico su rete LAN o su un conto ad accesso remoto con ISP.

Se "vedete" una stazione di lavoro che gira NetSupport, potete collegarvi ad essa mediante internet, la comunicazione remota, un Collegamento a Rete Remota RAS o sulla vostra rete LAN/WAN locale.

Nota: Benché si possa utilizzare la seguente procedura, NetSupport offre la conveniente funzione di Internet Gateway, offrendo il controllo remoto basato su web senza bisogno di dovere effettuare modifiche alle configurazioni dei Firewall esistenti.

Per controllare a distanza un Cliente sull'Internet

1. Collegarsi sia al Controllo che al Cliente sull'internet.
2. Scegliere {Cliente}{Collegamento Rapido} dai menu a discesa della finestra del Controllo.
3. Nella finestra di dialogo di Collegamento Rapido scegliere di collegarvi mediante l'indirizzo TCP/IP e digitare l'indirizzo IP del Cliente al quale desiderate collegarvi. A questo punto potete effettuare il controllo in maniera normale.



Trovare un Indirizzo IP

Il modo più semplice per trovare l'indirizzo IP del Cliente è quello di utilizzare la riga di comando ipconfig.

DHCP

Normalmente alle stazioni di lavoro che si collegano mediante un collegamento modem ad un ISP verrà assegnato un indirizzo IP diverso ogni volta che si collegano. Pertanto, ogni volta che desiderate collegarvi, dovrete scoprire il loro indirizzo. Questo viene effettuato utilizzando la riga di comando ipconfig.

Controllo ActiveX

In questo capitolo ...

Scoprirete come potrete raggiungere i Client remoti tramite un Browser Internet utilizzando le opzioni ActiveX di NetSupport.

Controllo ActiveX

Un Client NetSupport può essere controllato remotamente utilizzando un Browser Internet, ottenibile tramite un Controllo ActiveX. Basta avere un Server Internet ed una pagina HTML con il Controllo ActiveX incorporato.

Come impostazione predefinita, il programma Controllo ActiveX è installato come file CAB: PCIAX.CAB. NetSupport fornisce inoltre pagine HTML appropriate (Control.htm e View.htm) accessibili in \\programmi\netsupport manager\web, che utilizzano le funzioni ActiveX disponibili.

Nota: View.htm richiede l'attivazione delle Estensioni Web nel Configuratore del Client di destinazione. Control.htm offre maggiore flessibilità, in quanto non fa affidamento sull'attivazione delle Estensioni Web su ogni Client individuale.

1. Avviare Internet Explorer e digitare l'indirizzo IP del Client, seguito da Control.htm o View.htm. Ad esempio: 'HTTP://10.0.0.1/CONTROL.HTM'.

Oppure

Caricare Control.htm direttamente dalla cartella dei programmi ed inserire l'indirizzo IP.

Nota: Il Controllo ActiveX di NetSupport Manager non funziona con Netscape.

Come Accedere al Cliente come Server Web

Il server web Cliente è accessibile da un Browser di Web digitando il suo indirizzo IP ed il suo numero di porta nel campo dell'indirizzo del browser, e poi specificando la pagina HTML da scaricare. Il Browser di Web tenta di connettersi al Server Web a quest'indirizzo.

Al momento del collegamento, il Controllo si connette alla sezione server web del Cliente e poi richiede lo scaricamento del documento HTML. Il Cliente cerca questo file nella sua Directory del Server Web.

Se individuato, il Cliente inizia ad inviare il documento HTML al browser, ed allo stesso tempo cerca le variabili nel documento HTML e le sostituisce via andando. Quando il browser ha ricevuto tutta la pagina, la elabora localmente per determinare cosa fare.

Quando il Controllo rileva il tag <OBJECT>...</OBJECT> controlla il suo registro per verificare se ha un Controllo ActiveX registrato con questo GUID. Se questo è il caso, viene caricato e creato sulla pagina web. Se non è disponibile, controlla il tag "object" per verificare se vi è un codebase, che indica al browser un indirizzo HTTP dove può scaricare il Controllo necessario. Come informazione supplementare, viene anche indicato il numero della versione. Il Controllo, anche se installato localmente, confronta il suo numero di versione rispetto a quello sulla pagina web per determinare se ha la versione giusta, e, nel caso negativo, tenta di scaricare e d'installare una nuova versione.

Estensioni Web

È possibile configurare un Cliente come Server Web, per fornire semplici pagine web come HTML.

Inoltre, durante l'elaborazione dell'HTML, alcune variabili vengono interpretate dal Cliente.

Le variabili sono:

\$CLIENTNAME\$	Viene sostituita con il nome del Cliente
\$CLIENTADDR\$	Viene sostituita con l'indirizzo del Cliente
\$IPADDRESS\$	Viene sostituita con l'indirizzo TCP/IP della stazione di lavoro Cliente
\$HSCREENRES\$	Viene sostituita con la risoluzione di schermo Orizzontale
\$VSCREENRES\$	Viene sostituita con la risoluzione di schermo Verticale

Queste variabili possono apparire ovunque all'interno dell'HTML servito dal Server Web Cliente.

PCIAX.CAB – File CAB

Il file CAB contiene tre file:

pciax.inf	Installa/disinstalla i file necessari.
pciax.dll	Il Controllo ActiveX.
tcctl32.dll	DLL trasporto TCP/IP NSM

Quando il file viene scaricato, il browser controlla che sia sicuro, verificando che abbia un certificato digitale. Questo non garantisce che il controllo sia sicuro, ma garantisce che non sia stato modificato (con un virus o con un altro codice malizioso). Questo file è stato creato dalla NetSupport LTD e firmato utilizzando un certificato ed una chiave privata.

Questo certificato garantisce semplicemente che questo file binario non è stato cambiato o modificato da quando è stato firmato dalla NetSupport LTD.

Se l'utente si fida della NetSupport LTD e continua lo scaricamento, i file vengono estratti ed il file d'installazione: pciax.inf viene messo in esecuzione. Questo copia i file su una cartella PCIAX nella directory SYSTEM. A questo punto il controllo viene registrato nel registro ed è disponibile all'uso.

Il browser tenta di caricare il controllo appena scaricato, e di crearne un'istanza da collocare sulla pagina web.

A questo punto la sottoroutine window_onLoad viene eseguita all'inizio dell'HTML, e si visualizza lo schermo del Cliente.

Controllo ActiveX – Esempi di HTML

Seguono alcuni HTML tipici, che utilizzano tutte le variabili disponibili con le Estensioni Web 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 "Cliente" & CTLAX.Client & " si è disconnesso!"
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>Visualizzando Cliente $CLIENTNAME$ - $CLIENTADDR$</p>
<p>
<object ID="CTLAX" WIDTH="$HSCREENRES$" HEIGHT="$VSCREENRES$"
CLASSID="clsid:04F26A51-3DA8-11D2-B8FC-00104B4F4F6A"
standby="Attendere.. Caricamento del Controllo PCIAX in corso"
codebase="http://$IPADDRESS$/pciax.cab#version=1,0,0,2">
</object>
</p>
</body>
</html>

```

La prima parte dell'HTML che gestisce il Controllo si trova all'inizio.

```

<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 "Cliente " & CTLAX.Client & " si è disconnesso!"
end sub

```

```

</script>

```

Questa è una porzione di VBScript che imposta e comunica con il Controllo. Sub window_onLoad è un evento standard che viene chiamato quando si carica la pagina web.

I seguenti comandi vengono eseguiti durante questa funzione; CTLAX è l'identificatore del controllo, come definito nel tag <OBJECT> in basso:

```

CTLAX.Init("**") Inizializza il controllo dove * significa utilizzare il nome di
macchina
CTLAX.Client = "$CLIENTADDR$" Imposta l'indirizzo del cliente al quale
connettersi, nell'usuale formato NSM - ">10.0.0.5:5405"
CTLAX.Connect() Tenta la connessione al cliente
CTLAX.ScaleToFit = 0 Disattiva la funzione Adattare (in quanto il controllo sarà
impostato sulla dimensione dello schermo del cliente).
CTLAX.View(2) Visualizza lo schermo nella modalità Condividere, 1 significa
osservare, 3 controllare e 0 terminare di visualizzare.

```

La seconda sottoroutine, CTLAX_Disconnect, è un evento fornito dal controllo PCIAX che viene attivato se il Cliente si disconnette, visualizzando semplicemente un messaggio di avviso per l'utente.

Il corpo principale della pagina è del testo con un oggetto incorporato. L'oggetto incorporato è cruciale.

```
<object ID="CTLAX" WIDTH="$HSCREENRES$" HEIGHT="$VSCREENRES$"  
CLASSID="clsid:04F26A51-3DA8-11D2-B8FC-00104B4F4F6A"  
standby="Attendere.. Caricamento del Controllo PCIAX in corso"  
codebase="http://$IPADDRESS$/pciax.cab#version=1,0,0,2">  
</object>
```

Questo indica al browser di web che la pagina web contiene un oggetto binario incorporato, e dovrebbe tentare di crearne uno localmente.

Il tag OBJECT ha i seguenti parametri:

ID fornisce un identificatore al controllo che possiamo utilizzare altrove sulla pagina web.

WIDTH e HEIGHT specificano la larghezza e l'altezza del controllo, e vengono sostituiti con l'effettiva risoluzione dello schermo del Cliente. CLASSID è il nostro GUID (Identificatore Univoco Globale) che è (come indicato dal nome) univoco per il nostro controllo.

STANDBY è del testo visualizzato durante il caricamento del controllo. CODEBASE indica al browser dove trovare il controllo e la sua versione se non è già installato.

NetSupport Scripting

In questo capitolo ...

Informazioni sul potente linguaggio scripting di NetSupport, e come utilizzarlo per automatizzare le attività ripetitive.

Cenni Preliminari su NetSupport Scripting

NetSupport include un potente Linguaggio Script e uno Scheduler che permette di automatizzare tutte le funzioni che di solito eseguite ripetutamente su NetSupport Control.

Potete, ad esempio, configurare uno Script che gira automaticamente durante la notte collegandosi ad un numero di Clienti NetSupport remoti per caricare e scaricare i file.

Questa è un'operazione semplice, ma lo Scripting contiene anche un'ampia gamma di funzioni di Gestione del Desktop, come la capacità di interrogare i Clienti e di recuperare varie informazioni, ad esempio quanto spazio libero hanno a disposizione e quale sistema operativo stanno eseguendo.

NetSupport Scripting può persino essere usato per distribuire le applicazioni mediante una combinazione di Trasferimento dei File, Esecuzione Remota delle Applicazioni e Modifica del Registro.

Grazie a NetSupport Scripting potete svolgere automaticamente tutto quello che fate manualmente con NetSupport Manager.

Ecco alcuni punti chiave di NetSupport Scripting:

- Potente linguaggio strutturato
- Vasta gamma di funzioni di manipolazione del testo
- Capacità di funzionare con vari Clienti collegati
- Supporta operazioni locali e remote
- Registrazione completa delle attività
- Capacità di integrare i vostri messaggi di registro al registro di sistema
- Dispone di tutte le funzioni di protezione associate al controllo.
- I vostri Script non contengono password visibili e leggibili per sviluppare gli Script.

Per una descrizione completa dell'Editor dello Script, consultare la guida in linea.

Avviare l'Editor dello Script

L'Editor dello Script vi consente di modificare e creare Script automatizzati di NetSupport Manager.

Per avviare l'Editor dello Script

1. Scegliere {Avviare}{Programmi}{NetSupport}{Editor dello Script NetSupport}.
2. Questo farà apparire la Finestra Principale dell'Editor dello Script.

L'Editor dello Script è suddiviso in quattro parti principali:

- La Barra dei Menu e la Barra degli Strumenti.
- La Finestra di Comando.
- La Finestra di Dialogo di Modifica.
- Il Frame di Output dello Script.

Creare un semplice Script

NetSupport Scripting contiene un numero così vasto di funzioni, che è impossibile descriverle tutte in questa breve guida. Vi mostreremo invece come creare, testare e eseguire un semplice Script, dopodiché potrete esplorare la funzionalità completa da soli.

Per creare uno Script

1. Scegliere {File}{Nuovo} dalla barra dei menu a discesa di Scripting.
2. Apparirà una nuova Finestra di Testo, nella quale create lo Script.
3. Fare doppio clic sulla Cartella Funzioni, e di nuovo sulla sottocartella Clienti. Questo farà apparire un elenco delle funzioni relative al Cliente.
4. Scegliere una funzione, e mantenendo premuto il pulsante del mouse, trascinarla nella finestra di dialogo Script.
5. A questo punto apparirà una finestra di dialogo che vi sollecita ad immettere le variabili richieste.
6. Scegliere un trasporto per il funzionamento dello Script selezionando la funzione SetTransport, e trascinarlo nella finestra di dialogo.
7. Scegliere Script.
8. Apparirà una finestra di dialogo che vi sollecita ad impostare un trasporto che desiderate usare e fare clic su **OK**. La sintassi corretta viene inserita automaticamente nello Script.
9. Scegliere la funzione Connetti e trascinarla nella finestra di dialogo Script.
10. Inserire la(e) workstation Cliente(i) all(a)e qual(e)i collegarsi, e fare girare lo Script.
11. Procedere in questo modo fino a quando non avete completato lo Script.

Note

- Per accedere alla guida di qualsiasi funzione, selezionare la funzione, fare clic su di essa e scegliere 'Visualizza la Guida in linea ...'.
 - Raccomandiamo di controllare regolarmente la sintassi del vostro Script; per farlo, scegliere {Esegui}{Controlla Sintassi} dai menu a discesa. Lo Script verrà controllato ed i risultati appariranno nel frame di output in fondo allo schermo.
-

Programmare ed Eseguire uno Script

Lo Scripting Agent NetSupport serve a programmare l'esecuzione di uno Script. Esso viene avviato a partire dal Gruppo programmi NetSupport.

Lo Scripting Agent contiene numerose funzioni che permettono di personalizzare la pianificazione in base ai vostri fabbisogni specifici. Per creare una pianificazione, scegliere {Script}{Aggiungere} e selezionare o aggiungere i dettagli desiderati nella finestra di dialogo Pianificazione.

Vari Script possono girare nella medesima pianificazione. Potete persino scegliere di fare girare uno Script in base ai risultati di un altro Script.

NetSupport Scripting è uno strumento eccezionalmente potente, che può essere utilizzato in un numero illimitato di modi. Ecco alcune idee:

- Potete collegarvi ai Clienti remoti durante la notte tramite un collegamento commutato, e recuperare le Vendite giornaliere.
- Potete collegarvi a tutti i Clienti sulla rete locale e recuperare le informazioni relative al loro spazio libero disponibile. Se lo spazio è inferiore ad un dato limite, viene dato un avviso.
- Potete inviare un comando ad ogni Cliente, richiedendo che si colleghi al File Server per scaricare una base di dati.
- Potete inviare un messaggio a tutti i Clienti, che verrà letto dagli Utenti per prima cosa al mattino.
- Potete scaricare un'applicazione durante la notte, e usare il comando Esegui per eseguirne l'Installazione.
- Potete aggiornare i vostri Clienti NetSupport con la versione più recente.

L'elenco delle possibilità è veramente infinito.

Riferimento Tecnico

In questo capitolo ...

Ulteriori informazioni tecniche per aiutarvi ad ottenere una migliore comprensione delle funzionalità di NetSupport.

Scaricare un Cliente

Se si desidera scaricare il Cliente NetSupport su Windows Me/98/95, è possibile ottenere un'utilità chiamata Clunload.exe dal sito web della nostra società.

Per NT/2000/XP

Usare Net Stop Client32 dalla riga di comando.

Riavviare il Cliente

Per salvare qualsiasi modifica apportata ad un Profilo, occorre salvare il file Client32.INI. Una volta salvato, riavviare Windows in modo che le modifiche abbiano effetto. Su Windows XP, 2000 e NT, potete arrestare e avviare il Client32.INI dalla finestra di dialogo Configuratore del Cliente.

Per salvare le modifiche apportate ad un Profilo

1. Scegliere {Salvare} dal menu a discesa File nella finestra di dialogo Configuratore del Cliente.

Per riavviare il Cliente dalla finestra di dialogo Configuratore del Cliente

1. Fare clic sul pulsante Riavviare sulla barra degli strumenti.
2. Appare una finestra di dialogo d'informazioni generali e di contratto di NetSupport.
Oppure,
1. Dal menu a discesa File scegliere Arresta Servizio.
2. Appare una finestra di dialogo per informarvi che il Servizio Client32 è stato arrestato.
3. Dal menu a discesa File scegliere Riavviare Servizio.
4. Appare una finestra di dialogo per informarvi che il Servizio Client32 è stato avviato.
5. Appare una finestra di dialogo d'informazioni generali e di contratto di NetSupport.

Utilizzare la Compressione Efficientemente

La compressione può essere configurata su tre impostazioni diverse: attivata, disattivata o sempre. Quando la compressione è attivata, i dati su schermo e le operazioni di trasferimento dei file sono compressi. Tuttavia, se trasferite un file che è già stato compresso (come un file zippato o certi file di grafiche) NetSupport smetterà di tentare di comprimerlo dopo 64KByte. Se si sceglie Usare Compressione, il file viene sempre compresso senza tener conto della sua struttura interna; questo può essere utile per codificare il file.

La compressione e decompressione delle informazioni richiede un po' di tempo. Su un collegamento ad accesso remoto, il tempo richiesto per comprimere e decomprimere è minimo rispetto alla velocità di trasferimento dei modem. Tuttavia, sulle reti LAN, se il Controllo e/o il Cliente sono macchine a bassa specifica, il tempo richiesto per comprimere, trasferire i dati e poi decomprimere può essere superiore a quello richiesto per inviare direttamente le informazioni. In questo caso, sarà consigliabile disattivare la compressione.

La scheda Compressione nella casella Informazioni su può essere usata per determinare se le informazioni del file e dello schermo sono state compresse in maniera efficace. Determinare il tempo richiesto per copiare i file di cui si conoscono le dimensioni, per verificare se la compressione sta accelerando il vostro collegamento al Cliente.

Utilizzare la Cache del Cliente Efficientemente

NetSupport può memorizzare le aree dello schermo del Cliente sulla memoria locale. Questo permette al Controllo di determinare se deve ottenere l'area a partire dal Cliente (processo relativamente lento) oppure a partire dalla memoria locale (processo rapido), comunemente chiamata cache.

Il Cliente ed il Controllo usano la stessa dimensione di cache. La dimensione di cache per il Cliente viene impostata mediante il Configuratore, mentre quella del Controllo è configurata dalle impostazioni della Visualizzazione. Il sistema utilizza il valore più basso impostato sul Controllo e sul Cliente.

Usare la scheda Cache della casella Informazioni Su per determinare l'efficacia della cache. Se il tasso delle occorrenze è basso, significa che sono stati richiesti pochi elementi alla cache (oppure che la vostra sessione di controllo a distanza non è stata molto intensiva). Per risparmiare della memoria, ridurre la dimensione di cache. Se il tasso delle occorrenze è alto, significa che la cache è stata usata in maniera pesante, in quale caso potrete decidere di aumentare la dimensione di cache per accelerare la sessione di controllo a distanza.

Sul Controllo, la cache viene creata per ogni Cliente quando viene visualizzato, e vi preghiamo di ricordarvi di questo fatto se visualizzate regolarmente gli schermi di Clienti multipli. Se ogni Cliente ha una cache di 4Mbyte e ne visualizzate 6, il Controllo assegnerà 24Mbyte di memoria. Se la dimensione totale di tutte le cache supera la dimensione della vostra memoria fisica, il sistema operativo inizierà a spostare la memoria sul disco e questo avrà un effetto sulla prestazione della cache.

Se avete dei Clienti con dimensioni di cache diverse, configurare i Controlli in modo che siano tanto grandi quanto l'impostazione superiore del Cliente. In questo modo, il Controllo assegna sempre la massima cache che il Cliente è in grado di supportare.

Inventario dell'Hardware e del Software del Cliente Remoto

Per molti team di supporto tecnico, una parte importante del processo di risoluzione dei problemi risiede nel sapere non solo quale piattaforma è in esecuzione sulla workstation, ma anche le specifiche dell'hardware e le applicazioni installate. Per questo motivo, NetSupport Manager offre gli strumenti che forniscono un inventario completo della workstation remota.

Oltre alla sofisticata funzione di reporting dell'inventario dell'hardware/software, dove più di 50 elementi di informazione sono raccolti sulle componenti hardware o sull'ambiente del PC cliente, è possibile anche ottenere informazioni sulle applicazioni in memoria, sugli hot-fixes installati, sui processi in esecuzione e sui servizi installati.

Oltre al reporting in tempo reale, NetSupport Manager fornisce gli strumenti (se permesso dalla protezione) che consentono di arrestare ed avviare remotamente i servizi, di terminare le applicazioni e così via.

Per Recuperare l'Inventario di un Cliente

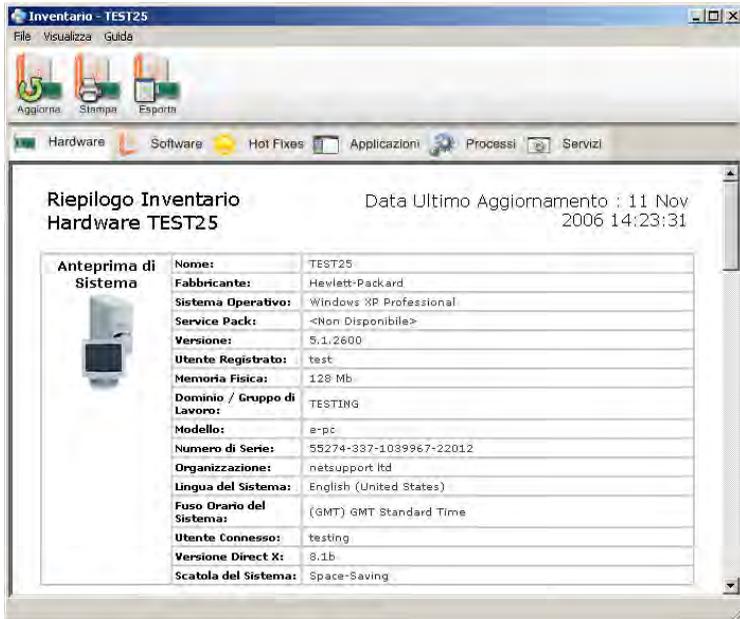
1. Selezionare l'icona del Cliente desiderato nella Visualizzazione Elenco della finestra Controllo.
2. Selezionare {Cliente}{Inventario} dal menu a discesa della finestra Controllo.
oppure,
Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Cliente e selezionare l'opzione Inventario.
oppure,
Fare clic sull'icona Azioni nella barra degli strumenti Controllo e selezionare Inventario.
oppure,
Mentre si Visualizza lo schermo Client, selezionare l'icona Inventario dalla barra degli strumenti della finestra Visualizzazione.
3. A questo punto si visualizzerà la Finestra Inventario per il Cliente selezionato.

Note:

- Se non si seleziona un Cliente, verrà recuperato un inventario del computer locale.
 - Una volta raccolti, i vari inventari del Cliente sono memorizzati localmente nella cartella di NetSupport Manager, pertanto non è necessario essere connessi al PC target per visualizzare le informazioni in un secondo tempo. Basterà semplicemente selezionare il Cliente richiesto nella Visualizzazione Elenco e scegliere l'opzione Inventario. Se, in un secondo tempo, si desidera aggiornare l'inventario, bisognerà connettersi al PC target.
-

La finestra Inventario

La finestra Inventario è l'interfaccia principale per accedere alle varie informazioni disponibili nella funzione Inventario di NetSupport.



La finestra è organizzata come segue:

La Barra del Titolo

Questa barra mostra il nome del PC Cliente remoto, oppure, se non si seleziona un Cliente, il computer locale per il quale si sta visualizzando l'inventario di sistema.

La Barra dei Menu

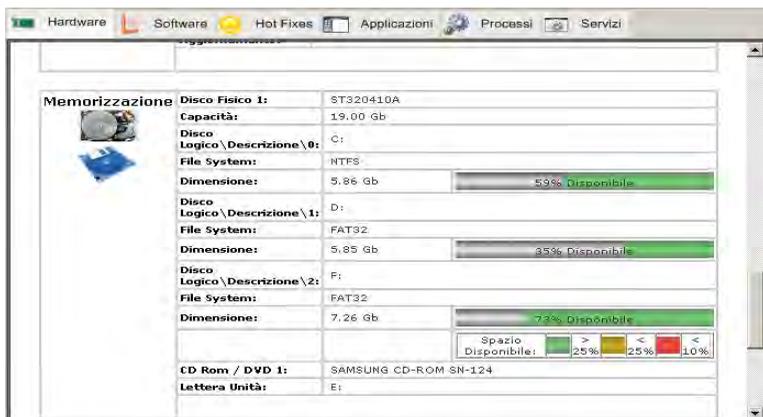
Contiene una serie di menu a discesa utilizzabili per accedere a vari strumenti ed utilità di configurazione.

La Barra degli Strumenti

La Barra degli Strumenti contiene collegamenti agli strumenti ed alle operazioni più frequenti. Facendo clic su una voce particolare, l'utente passa direttamente a tale operazione o funzione, eliminando la necessità di utilizzare i menu a discesa. Quando il cursore viene posto su un'icona, sullo schermo appare una breve descrizione della funzione.

Scheda Hardware

Questa scheda contiene più di 50 elementi di informazione sulle componenti hardware o sull'ambiente del PC, fornendo tutti i dati chiave per aiutare a risolvere rapidamente un problema.



Nota: Le funzioni di Inventario incluse in NetSupport Manager sono state concepite per funzionare su TCP/IP. Se TCP/IP non è installato, non si visualizzeranno le informazioni relative alla scheda di rete.

Scheda Software

Fornisce un rapporto integrale dell'inventario del software di qualsiasi PC cliente selezionato. Include il nome di ogni prodotto installato, il fabbricante, l'icona del prodotto, il numero della versione e persino il file exe associato.



Scheda Hot Fixes

NetSupport analizza e controlla lo stato di qualsiasi 'hot fix' installato sulla workstation Cliente selezionata. Sullo schermo appare l'ID e lo stato dell'hot fix. L'ID dell'hot fix è collegato alla relativa pagina di supporto di Microsoft, dove si possono trovare le informazioni dettagliate sull'hot fix.

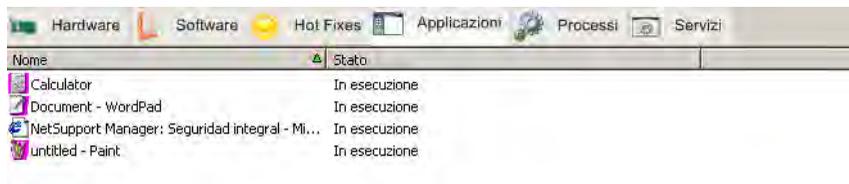


Quando si verifica lo stato di ogni fix, NetSupport restituisce uno dei seguenti indicatori:

- Verifica che il fix è presente sul PC target e che è corrente.
- È probabile che il file previsto sia assente o che la versione non sia corretta. Si consiglia di installare nuovamente il fix.
- NetSupport non ha potuto raccogliere le informazioni necessarie per la verifica dello stato.

Scheda Applicazioni

Il processo di rilevamento utilizza la nuova tecnologia "intelliscan" di NetSupport per individuare le applicazioni attualmente in esecuzione sul sistema target, invece di affidarsi all'opzione del sistema operativo Aggiungi/Rimuovi Registri. Per recuperare le informazioni, bisogna essere connessi al PC target. Se necessario, il Controllo può scegliere di chiudere un'applicazione selezionata dall'elenco.

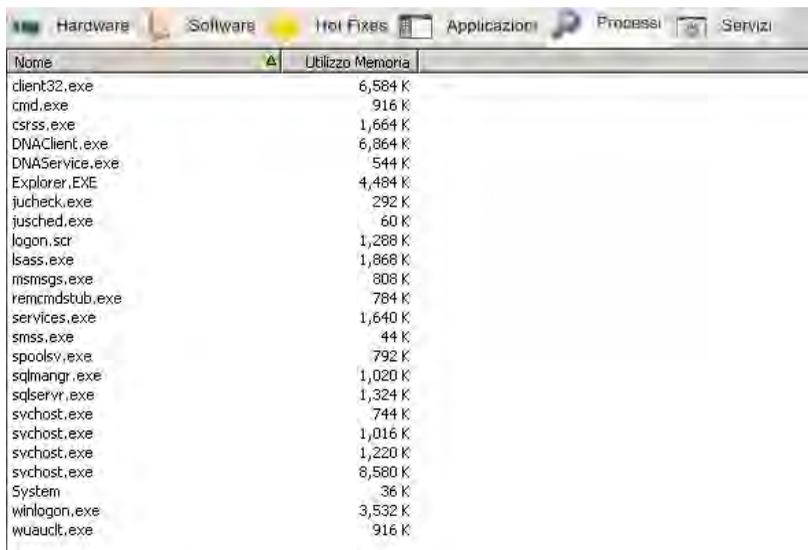


The screenshot shows the Windows Task Manager window with the 'Processi' tab selected. The table below lists the running processes and their status.

Nome	Stato
Calculator	In esecuzione
Document - WordPad	In esecuzione
NetSupport Manager: Seguridad integral - Mi...	In esecuzione
untitled - Paint	In esecuzione

Scheda Processi

Fornisce un elenco dei processi attualmente in esecuzione sul PC target. Per recuperare le informazioni, bisogna essere connessi al PC target. Se necessario, il Controllo può scegliere di chiudere un processo selezionato dall'elenco.



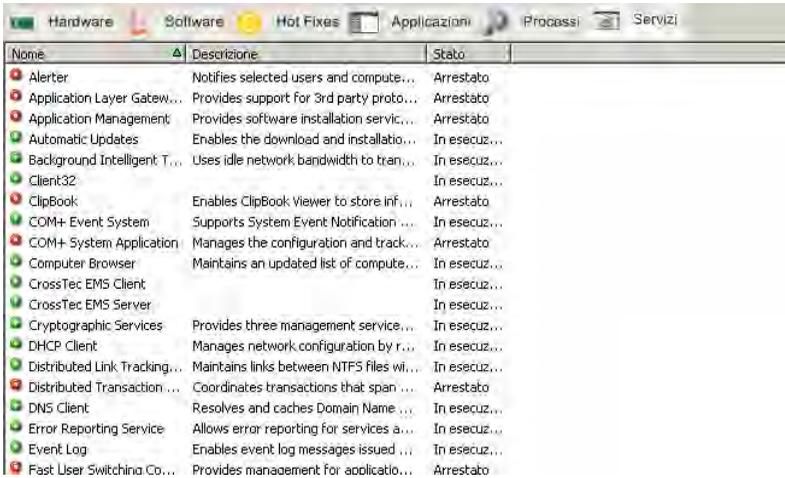
The screenshot shows the Windows Task Manager window with the 'Processi' tab selected. The 'Utilizzo Memoria' column is visible, showing the memory usage for various processes.

Nome	Utilizzo Memoria
client32.exe	6,584 K
cmd.exe	916 K
csrss.exe	1,664 K
DNAClient.exe	6,864 K
DNAService.exe	544 K
Explorer.EXE	4,484 K
jucheck.exe	292 K
jusched.exe	60 K
logon.scr	1,288 K
lsass.exe	1,868 K
msmmsgs.exe	808 K
remcmdstub.exe	784 K
services.exe	1,640 K
smss.exe	44 K
spoolsv.exe	792 K
sqlmangr.exe	1,020 K
sqlservr.exe	1,324 K
svchost.exe	744 K
svchost.exe	1,016 K
svchost.exe	1,220 K
svchost.exe	8,580 K
System	36 K
winlogon.exe	3,532 K
wuaudt.exe	916 K

Nota: Le funzioni di chiusura del processo/dell'applicazione sono disattivate come funzione predefinita. Per attivarle, selezionare la finestra di dialogo Configuratore Client Avanzato - Privilegi di accesso.

Scheda Servizi (solo NT/2000/XP)

Questa scheda fornisce un elenco di tutti i servizi attualmente in esecuzione sul PC target. Questa scheda non appare quando non si è connessi al Cliente. Il Controllo può arrestare ed avviare i servizi in base alla necessità, a meno che la funzione non sia stata disattivata nella finestra di dialogo Configuratore Avanzato del Cliente - Privilegi di Accesso.



Nome	Descrizione	Stato
Alerter	Notifies selected users and compute...	Arrestato
Application Layer Gatew...	Provides support for 3rd party proto...	Arrestato
Application Management	Provides software installation servic...	Arrestato
Automatic Updates	Enables the download and installatio...	In esecuz...
Background Intelligent T...	Uses idle network bandwidth to tran...	In esecuz...
Client32		In esecuz...
ClipBook	Enables ClipBook Viewer to store inf...	Arrestato
COM+ Event System	Supports System Event Notification ...	In esecuz...
COM+ System Application	Manages the configuration and track...	Arrestato
Computer Browser	Maintains an updated list of compute...	In esecuz...
CrossTec EMS Client		In esecuz...
CrossTec EMS Server		In esecuz...
Cryptographic Services	Provides three management service...	In esecuz...
DHCP Client	Manages network configuration by r...	In esecuz...
Distributed Link Tracking...	Maintains links between NTFS files wi...	In esecuz...
Distributed Transaction ...	Coordinates transactions that span ...	Arrestato
DNS Client	Resolves and caches Domain Name ...	In esecuz...
Error Reporting Service	Allows error reporting for services a...	In esecuz...
Event Log	Enables event log messages issued ...	In esecuz...
Fast User Switching Co...	Provides management for applicatio...	Arrestato

Utilizzare le funzioni di Protezione di NetSupport efficientemente

NetSupport dispone di una vasta gamma di funzioni di protezione che potete utilizzare per limitare l'accesso al Controllo ed al Cliente. Quando pianificate i vostri criteri di protezione, è importante sapere come funzionano assieme e quali sono le loro limitazioni.

Innanzitutto, se desiderate limitare l'accesso ad un Cliente o se volete proteggerlo, raccomandiamo che questo venga fatto a partire dal Cliente e non dal Controllo.

Ci sono varie ragioni per questo. Se la macchina contiene informazioni delicate che desiderate proteggere, è probabile che la macchina sia dotata di misure di protezione fisiche. Forse si trova in una stanza chiusa a chiave, in una zona ad accesso limitato, o forse è dotata di misure di sicurezza locali (ad es. fa girare NT usando NTFS).

La protezione del Cliente NetSupport non avrà alcun effetto se le persone possono facilmente accedere alla macchina ed ottenere le informazioni.

Per proteggere il Cliente NetSupport, raccomandiamo di adottare le seguenti misure di sicurezza. Sono classificate dalle più sicure alle meno sicure. Per ulteriori informazioni, vedere la guida nel Configuratore del Cliente.

- Proteggere fisicamente l'accesso alla macchina.
- Usare un sistema operativo sicuro, come NT, ed utilizzare la sua protezione per proteggere la macchina al livello locale. Ad esempio, usare NTFS ed i profili di utente per NT.
- Conservare i file di Configurazione del Cliente in un luogo sicuro, come un Server NT.
- Configurare dei Profili di Cliente che limitino i diritti di accesso degli Utenti individuali o dei Gruppi di Utenti del Controllo a ciò di cui hanno effettivamente bisogno.
- Impostare una chiave di protezione sul Controllo e sul Cliente. Questo permette ai Controlli di collegarsi al Cliente solo se hanno la medesima chiave di protezione. Questa funzione può essere usata, ad esempio, per fornire alla persona di un reparto solo l'accesso alle macchine che si trovano in quel reparto.
- Usare il registro di controllo/registro eventi per verificare chi si è collegato e quando ciò è avvenuto.
- Disattivare le funzioni sul Cliente che sapete non occorreranno all'utente del Controllo. Disattivare, ad esempio, il Trasferimento dei File o impostare Solo Osservare se non volete che le persone manipolino lo schermo.
- Per le stazioni di lavoro Clienti NT usare le funzioni di protezione NT, come la convalida di ID UTENTE.

- Impostare una password sul Configuratore e limitare l'accesso alle persone che la possono utilizzare.
- Proteggere i Controlli con una password e configurare dei profili di Controllo per gli utenti individuali.
- Impostare delle limitazioni per accedere a varie funzioni come il Trasferimento dei File, la Visualizzazione, la Presentazione ecc. sul Profilo del Controllo. Vedere Assegnare un profilo al Controllo.

Capire gli Indirizzi IP

L'indirizzo IP è composto di 4 byte, ciascuno dei quali è a sua volta composto di otto bit che possono avere il valore di 1 o 0. Questo consente di avere indirizzi IP da 0.0.0.0 a 255.255.255.255.

Ogni indirizzo IP è suddiviso in due sezioni: la sezione della rete, che identifica su quale rete si trova la periferica, e la sezione locale o host, che identifica la specifica periferica.

La subnet mask definisce la posizione di questa divisione tra la sezione della rete e la sezione host dell'indirizzo, associata con l'indirizzo. Anche la subnet mask è un numero da quattro byte. Ogni bit della subnet mask impostato a 1 significa che il bit corrispondente nell'indirizzo IP fa parte della sezione della rete.

Se, ad esempio, l'indirizzo IP è 10.10.2.21 e la subnet mask è 255.255.255.0:

Indirizzo IP	10	.	10	.	2	.	21
Subnet Mask	255	.	255	.	255	.	0
Indirizzo IP in Binario	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00010101
Subnet Mask in Binario	11111111	.	11111111	.	11111111	.	00000000
Sezione Rete dell'Indirizzo IP	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00000000
Sezione Host dell'Indirizzo IP	00000000	.	00000000	.	00000000	.	00010101
Sezione Rete dell'Indirizzo IP	10	.	10	.	2	.	0
Sezione Host dell'Indirizzo IP	0	.	0	.	0	.	21

Pertanto, quando inviamo un pacchetto IP a 10.10.2.21, stiamo inviando un pacchetto alla periferica 21 sulla rete 10.10.2.0

Nell'esempio sopraindicato, la rete 10.10.2.0 può avere 256 indirizzi host: da 0 a 255. Tuttavia, su ogni rete IP, due di questi indirizzi host (il primo e l'ultimo) sono riservati. L'indirizzo host riservato che ha tutti i bit impostati a 0 è l'Indirizzo di Rete, mentre quello che ha tutti i bit impostati a 1 è l'indirizzo broadcast.

Nella nostra rete di esempio di 10.10.2.0

10.10.2.0 è l'indirizzo di rete

10.10.2.255 è l'indirizzo broadcast.

Quando un pacchetto IP viene inviato all'indirizzo broadcast di una rete, esso viene ricevuto da ogni periferica connessa alla rete IP. Questo è l'indirizzo broadcast di rete IP che viene utilizzato quando si configura il Controllo NetSupport Manager in modo che esplori una subnet IP diversa dalla sua.

Capire gli Indirizzi IPX

L'indirizzo IPX è composto di due sezioni: la sezione della rete, che denota a quale rete è collegata una specifica periferica, e la sezione del nodo, che denota la periferica fisica sulla rete.

Nell'indirizzo IPX, la sezione della rete è un numero esadecimale da otto cifre. Gli indirizzi di rete validi vanno da 00000000 a FFFFFFFF. Non ci sono numeri di rete IPX riservati, tuttavia ogni rete IPX su un internetwork deve avere un numero di rete univoco.

Nell'indirizzo IPX, la sezione del nodo è un numero esadecimale da dodici cifre, che normalmente è l'indirizzo MAC (Media Access Control). L'indirizzo MAC è un numero univoco, impresso nell'EPROM della scheda di rete dal produttore della scheda.

In basso viene dato l'esempio di un indirizzo IPX

Rete	Nodo
00000001	: 0000E8D67295

Quando si configura un Controllo NetSupport Manager in modo che esplori una rete IPX remota, bisogna conoscere l'indirizzo di rete IPX della rete remota.

Il Cliente NetSupport può visualizzare il numero di rete IPX della rete IPX alla quale è collegato.

1. Dalla finestra principale Cliente selezionare {Guida}{Informazioni su Cliente}.
2. Fare clic su Trasporti.

L'indirizzo IPX viene mostrato completo. Annotare la sezione relativa alla rete dell'indirizzo, in quanto ne avrete bisogno quando di cui avrete bisogno quando configurate il Controllo.

Utilizzare Istruzioni della Riga di Comando

Il programma NetSupport Control PCICTLUI.EXE può essere invocato dalla riga di comando. Una gamma di parametri vi permette di creare collegamenti a molte attività usate comunemente.

Usando questi parametri potete ad esempio creare Profili di Control diversi, impostare una connessione a Client specifici e poi creare un'icona sul desktop per eseguire automaticamente i comandi quando ciò è richiesto.

Opzioni della Riga di Comando NetSupport

Sulla riga di comando fare girare 'PCICTLUI.exe' dalla cartella NetSupport, seguito dai parametri appropriati:

/N Carica una Configurazione di Control specifica. (Creato usando {Strumenti}{Configurazioni} dal menu a discesa della Finestra Controllo)

Nota: Quando si usano i profili di configurazione del Control, consigliamo di proteggere la configurazione con una password e di non modificare la configurazione standard per evitare di perdere l'accesso al Control.

Sintassi

PCICTLUI /N*NOME DEL PROFILO* (dove "nome del profilo" = il nome della configurazione memorizzata)

/F Usato con /N, limita il control ad utilizzare solo il profilo specificato. Includendo questo parametro, si impedisce che l'Utente del Control possa alterare o aggiungere configurazioni.

Sintassi

PCICTLUI /N /F*NOME DEL PROFILO*

/C Connette ad un Client specifico per nome od indirizzo.

Sintassi

Se la connessione è tramite indirizzo IP:

PCICTLUI /C">*NN.NN.NN.NN*" (dove "NN.NN.NN.NN" = l'Indirizzo IP)

Se la connessione è tramite nome:

PCICTLUI /C*NNN/NNN* (dove NNNNNN = nome del cliente)

/V Usato assieme a /C, apre la Finestra di Visualizzazione del Client connesso nella modalità Condividere.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /V

/VC Apre una Finestra di Visualizzazione al Client connesso nella modalità Controllare.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VC

/VV Apre una Finestra di Visualizzazione al Client connesso nella modalità Osservare.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VV

/VS Apre una Finestra di Visualizzazione al Client connesso nella modalità Condividere.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS

/E Usato assieme alle opzioni /V, apre la Finestra di Visualizzazione senza caricare il Control. Quando la Finestra di Visualizzazione viene chiusa, la sessione di controllo remoto termina.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /V /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VC /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VV /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS /E

/G Per connettersi ad un gruppo definito di Client all'avvio.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /GNNNNN (dove "NNNNN" = il nome del Gruppo)

/D Per chiamare una Rete Remota. Può essere usato assieme a /C

Sintassi

PCICTLUI.EXE /DNNNNN /Cxxxxx (dove "NNNNN" = il nome della Rete Remota e "xxxxx" = il nome del Client al quale connettersi)

/U Permette di specificare il protocollo da usare. Usare IP per IPX/SPX, TC per TCP/IP, e NB*n* per NETBIOS dove *n* = lo stack 0-7.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /*Unb1* (dove nb1 = stack netbios 1)

/R Per visualizzare un file di replay NetSupport.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /*RNNNNN.rpf* (dove "NNNNN.rpf" = il nome del file)

/A Apre una sessione di Conversazione con il Client selezionato.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /*CNN.NN.NN.NN* /A

/I Recupera un Inventario dell'Hardware/del Software dal computer Client scelto.

Sintassi

PCICTLUI.EXE /*CNN.NN.NN.NN* /I

Integrazione con Active Directory

NetSupport si integra alla struttura Active Directory di Microsoft, consentendovi di gestire le configurazioni Client e di lanciare sessioni di controllo remoto centralmente. Creando Criteri di Gruppo appropriati, potete applicare le Configurazioni Client standardizzate ai computer client senza bisogno di visitare ogni desktop.

Per facilitare l'operazione, NetSupport offre un Modello Amministrativo **NSMMASTER.ADM** già pronto, che contiene le opzioni configurabili. Quando si installa NetSupport, il modello viene copiato nella cartella NetSupport Manager, e dovrà poi essere copiato nella cartella contenente qualsiasi modello ADM esistente.

Per Applicare le Modifiche alla Configurazione del Client tramite Active Directory

1. Dal Controller del Dominio selezionare l'utilità Utenti e Computer di Active Directory.
2. Decidere se si desidera applicare i criteri al livello di dominio o a quello organizzativo. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare la scheda Criteri di Gruppo.
3. Selezionare il criterio che si desiderano aggiungere al modello NetSupport e fare clic su Modifica, oppure
Selezionare Aggiungi per creare un nuovo Criterio.
4. Nell'Editor criteri di gruppo, selezionare Modelli Amministrativi alla voce Configurazione Computer.
5. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Aggiungi/Rimuovi Modelli.
6. Fare clic su Aggiungi e specificare la posizione del file ADM di NetSupport, quindi fare clic su Apri. A questo punto, il nuovo criterio NetSupport verrà aggiunto.
7. Fare clic su Chiudi.

Come impostazione predefinita, ogni opzione di criterio NetSupport è disattivata.

Ogni volta che si modifica un'opzione, l'intervallo di aggiornamento dei Criteri di Gruppo determina quando essa verrà applicata ai computer Client. Se una sessione di controllo remoto non è attualmente attiva, il Client rileva qualsiasi modifica apportata al suo modello Amministrativo e si riavvia applicando le nuove impostazioni. Se una sessione di controllo remoto è aperta, il Client si riavvia appena possibile.

Per ulteriori spiegazioni sulle opzioni di Configurazione disponibili, consultare la sezione Configurazione del Client.

Avvio di Sessioni di Controllo Remoto

L'integrazione di NetSupport con Active Directory consente inoltre di eseguire varie operazioni di controllo remoto comuni.

Per attivare queste funzioni, NetSupport Manager deve essere installato da almeno un utente con Diritti di Amministrazione del Dominio.

1. Dal Controller del Dominio selezionare l'utilità Utenti e Computer di Active Directory.
2. Selezionare l'unità organizzativa contenente gli account computer.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'account computer richiesto e selezionare l'operazione di NetSupport desiderata.

Controllo Remoto: Avvia il Control ed apre automaticamente una finestra di visualizzazione del computer Client selezionato.

Conversa: Avvia il Control ed apre una sessione di conversazione con il Client selezionato.

Inventario: Recupera un inventario completo dell'Hardware/Software dal computer Client selezionato.

Il Client NetSupport può essere configurato in modo che convalidi le connessioni degli utenti in base ai membri dei gruppi di Active Directory. Vedere Configurazione del Client – Validazione Utente.

GLOSSARIO

ActiveX	Un'applicazione portatile Microsoft.
Accesso	Per identificare l'utente di una stazione di lavoro, mediante il nome e la password, dopo esservi connessi mediante una linea di comunicazione.
Accesso remoto	Connessione in cui la stazione di lavoro chiama un server e funziona come stazione di lavoro locale su rete.
Adattare	Vedere Scorrimento Automatico.
Attributo	La proprietà di un oggetto, come ad esempio un file od una periferica video.
ATX	Una specificazione particolare per un gruppo di componenti dell'hardware, ad es. il mouse, la custodia, la tastiera, l'alimentazione e così via.
Automatica	Vedere Installazione Invisibile all'Utente
Bonding a Due Canali	Si tratta di un metodo per aumentare l'ampiezza di banda su una linea ISDN. Normalmente, una linea ISDN fornisce due canali, ciascuno in grado di inviare e ricevere i dati a 64Kbps. Utilizzando simultaneamente entrambi i canali e chiamando la medesima posizione, la velocità può essere raddoppiata, raggiungendo i 128Kbps. Tuttavia, quando si utilizzano entrambi i canali in questo modo, vengono effettuate due chiamate.
Cache	Un metodo per memorizzare i dati utilizzati recentemente, piuttosto di doverli rigenerare o recuperare dal disco. NetSupport memorizza le informazioni di schermo nella cache per ridurre la necessità di doverle rinviare su rete. Più alta è la cache, più probabile è che le informazioni del Cliente siano già disponibili al Controllo, e che pertanto il tempo di aggiornamento dello schermo sembri più rapido.
CAPI	C ommon A pplication P rogramming I nterface. Un'interfaccia di programmazione dell'applicazione che consente di comunicare tramite le linee ISDN.

Carattere Fisico	Se un Cliente invia le informazioni contenute sul suo schermo ad un Controllo che non ha a disposizione gli stessi caratteri ovvero caratteri simili, il Cliente dovrà inviare al Controllo tutte le informazioni necessarie per visualizzare i dati con i medesimi caratteri. Impostando l'opzione 'Inviare Caratteri Fisici' nella scheda Controllo Remoto della Configurazione Avanzata del Cliente, questo forza l'invio del testo <i>TrueType</i> nella forma di "glyph" (forme di carattere), piuttosto che nella forma di codici di carattere. Questo garantisce che i caratteri vengano visualizzati correttamente sul Controllo. Se si visualizza un tipo di carattere DOS o giapponese, regolare l'impostazione 'Cambiare Carattere DOS' o 'Cambiare Carattere Giapponese' nella Scheda Visualizzazione della Configurazione del Controllo.
Cattura di Stampa	Reindirizza l'output della stampante da una stampante locale della stazione di lavoro Cliente alla stampante od al file del Controllo.
Chiave di Protezione	Un livello di protezione addizionale in base al quale sia il Controllo che il Cliente devono avere la medesima chiave cifrata prima che il Cliente accetti la connessione.
Cliente	La stazione di lavoro che viene controllata. A volte è chiamata l'Host.
Cliente Connesso	È stata effettuata una connessione di rete tra la stazione di lavoro Cliente e quella Controllo, che vi permetterà di controllare a distanza la stazione di lavoro Cliente.
Cliente Conosciuto	I Clienti che si erano connessi precedentemente, e di cui si conosce pertanto l'indirizzo di Rete. I Clienti Conosciuti sono memorizzati nella Cartella Clienti della Visualizzazione Struttura.
Cliente Disponibile	Una stazione di lavoro sulla quale sta girando un Cliente NetSupport.
Cliente Selezionato	Quando si fa clic sull'icona Cliente nella Visualizzazione Elenco, il Cliente viene selezionato per una sessione 'uno-a-uno'. I Clienti Multipli possono essere selezionati simultaneamente.
Codifica	Un metodo che rende indecifrabili i dati da trasferire, in modo che non vengano intercettati da persone non autorizzate. NetSupport utilizza la Codifica DES a 56 bit.
Collegamento Seriale Diretto	Una connessione tra due stazioni di lavoro mediante Cavo Null Modem, che funzionano come se si trattasse di un collegamento telefonico.
Compressione	Un metodo in base al quale i dati vengono compattati per ottenere una trasmissione più efficiente. I dati sono compressi prima della trasmissione, e decompressi in un secondo tempo.
Comunicazioni Remote	L'interazione tra una stazione di lavoro remota ed un Cliente tramite connessione telefonica oppure tramite linea di comunicazione diversa.

Condivisione di Sessione Nulla	Un tipo di Condivisione richiesto per accedere alla Configurazione di un Cliente, memorizzata su una stazione di lavoro NT, a partire da una stazione di lavoro non NT.
Configurare	Per impostare i livelli di protezione e di funzionalità di una stazione di lavoro Cliente e Controllo.
Configurazione Denominata	Configurazioni per vari utenti di Controllo. Utilizzando una configurazione denominata, è possibile adattare il livello di funzionalità assegnato all'utente di un Controllo in base al suo livello di protezione. Potete, ad esempio, configurare un utente in modo che abbia la funzionalità completa, ed un altro in modo che abbia solo quella di Osservare.
Connessione a Rete Remota	Una connessione tramite collegamento remoto NetSupport, piuttosto che tramite LAN.
Controllo	La stazione di lavoro utilizzata per controllare un'altra stazione di lavoro.
Controllo Remoto	Per controllare una stazione di lavoro Cliente da una stazione di lavoro remota.
Conversare	Un metodo di comunicazione online tra un Controllo ed un Cliente durante una sessione di controllo remoto. Su ciascun schermo appare una finestra di dialogo dinamica che permette al Cliente ed al Controllo di digitare simultaneamente i messaggi che appariranno su entrambi gli schermi.
Distribuzione dei File	Per muovere o copiare simultaneamente un(dei) file da una stazione di lavoro Controllo a Clienti multipli.
Driver Video	Software che cattura i segnali video provenienti dal sistema operativo, e che poi li interpreta come colori e posizioni sul monitor.
Eeguire	Per lanciare un'applicazione su una stazione di lavoro Cliente. L'applicazione deve essere installata sulla oppure deve essere disponibile alla stazione di lavoro Cliente.
File di Replay	Un file video di protezione che registra tutti i movimenti del mouse e le azioni di tastiera di un Controllo mentre è connesso al Cliente. I file di replay possono essere memorizzate localmente sul Cliente oppure sul Controllo.
File Manager	Per gestire i file sulla stazione di lavoro Controllo.
Fine sessione	Per terminare una sessione con una stazione di lavoro, il cui accesso era mediante una linea di comunicazione. Chiamata anche 'Disconnessione'.
Firewall	Software che permette di proteggere una rete da un'altra rete (di solito l'Internet), dove i pacchetti TCP/IP sono inviati unicamente tramite certe porte.

Gateway	Un componente di NetSupport che fornisce un metodo stabile e sicuro per connettere i Clienti ed i Controlli via Internet utilizzando HTTP. Offre il controllo remoto basato sul web senza bisogno di dovere modificare le configurazioni di Firewall esistenti.
Gestione del Risparmio di Energia	Un tecnica che permette all'hardware ed al software di minimizzare il consumo di energia del sistema.
Gruppo	Un sottoinsieme di Clienti NetSupport che sono stati "Raggruppati" assieme per facilitare ed accelerare l'accesso. Quando i Clienti vengono collocati in un Gruppo, potete connettervi a tutti ed eseguire simultaneamente certe azioni, come il trasferimento dei file, su Clienti multipli. I gruppi sono memorizzati nella Cartella Gruppo.
HTTP	Protocollo di Trasferimento Hypertext. Il protocollo per trasmettere e ricevere tutti i dati sul World Wide Web. Il NetSupport Gateway utilizza questo protocollo per attivare le connessioni ai Clienti/Controlli sull'Internet.
Icona	Un'immagine od un simbolo rappresentante un oggetto, un'attività, un comando od una scelta, che gli utenti possono selezionare puntando e facendo clic con il mouse.
Impostazioni	Durante qualsiasi sessione di controllo, dove vi è la possibilità di lavorare con vari Clienti, potete adattare il modo in cui ogni Cliente interagisce con il Controllo. Queste impostazioni riguardano il Cliente solo durante tale sessione. Potete, ad esempio, scegliere d'utilizzare la compressione per un Cliente dato si trova su un collegamento lento, e di disattivarla per un altro Cliente.
Indirizzo di Rete	Indirizzo univoco per ogni entità (server, stazione di lavoro, router, stampante) che si trova sulla rete.
Indirizzo IP	Indirizzo di Protocollo Internet. L'indirizzo IP è un numero che identifica ogni mittente o destinatario delle informazioni che vengono inviate in un pacchetto attraverso la rete o via internet. Prima di potere controllare a distanza una workstation con il trasporto TCP/IP, NetSupport deve conoscere il suo indirizzo IP.
Indirizzo MAC	Media Access Control (Controllo del Supporto). Su una rete, l'indirizzo MAC è il numero univoco dell'hardware della stazione di lavoro. L'indirizzo MAC viene utilizzato dal sottolivello Media Access Control del livello Data-Link Control (DLC) dei protocolli di telecomunicazione. Ogni tipo di periferica fisica ha un sottolivello MAC diverso. Il Livello Data-Link è il livello di protocollo che gestisce l'ingresso e l'uscita dei dati attraverso un collegamento fisico su una rete.

Inizializzare	1. Per preparare all'utilizzazione. 2. Nelle comunicazioni, per impostare i parametri di un modem e del software all'inizio di una sessione.
Installazione Invisibile all'Utente	Un'installazione effettuata senza input da parte dell'utente. Dovete preconfigurare il file Defaults.Inc, utilizzato per preimpostare le opzioni che normalmente vengono richieste durante l'installazione, ed il file Release.Ini, che permette di preimpostare le opzioni di Configurazione Avanzata del Cliente.
Installazione Remota (NetSupport Deploy)	Un'utilità di NetSupport che consente di installare e configurare simultaneamente NetSupport Manager su workstation multiple.
Inventario	Può essere eseguito su una stazione di lavoro Cliente, per indicare le specificazioni dell'hardware e delle applicazioni installate sulla stazione di lavoro. Vedere 'Inventari Remoti dell'Hardware e Software Cliente' nella sezione di riferimento tecnico del presente manuale.
IPX/SPX	Internetwork Packet Exchange / Sequenced Packet Exchange. Un protocollo di rete sviluppato da Novell, che permette alle stazioni di lavoro ed ai server di comunicare. IPX/SPX è un protocollo indirizzabile ed orientato alla connessione, che utilizza l'Indirizzo MAC della Scheda di Rete per identificare univocamente la stazione di lavoro, ed un numero di rete per identificare la rete. SPX fornisce maggiore affidabilità ad IPX in quanto richiede i riconoscimenti ai dati trasmessi. Windows NT implementa IPX/SPX tramite NWLink.
LAN	Rete Locale. Un gruppo di stazioni di lavoro e di altre periferiche disperse in un'area relativamente limitata, e connesse mediante un collegamento di comunicazione che permette a qualsiasi periferica di interagire con qualsiasi altra periferica su rete.
Linea Affittata	Linea telefonica affittata da un'impresa di telecomunicazioni per uso privato. Una linea affittata è più rapida e silenziosa, ma generalmente più costosa di una linea telefonica commutata.
Macro	Vedere Script
Messaggio	Permette al Controllo di comunicare un messaggio simultaneamente a Clienti multipli. Sullo schermo del Cliente appare una finestra di dialogo; fare clic su OK per fare sparire il messaggio.
Modalità a schermo completo	Lo schermo di un Cliente può essere visualizzato nella Modalità a Finestre, che vi permette di visualizzare i menu di NetSupport, oppure nella modalità a schermo Completo. Nella modalità a schermo Completo, lo schermo del Cliente viene visualizzato nello schermo intero del Controllo.

Modalità Condivisione	Quando un Cliente viene controllato nella modalità Condivisione, sia il Cliente che il Controllo possono inserire battute di tastiera e movimenti del mouse.
Modalità Controllo	Quando un Cliente è controllato nella modalità Controllo, solo l'utente del Controllo è in grado di immettere le battute di tasto o di muovere il mouse. L'utente del Cliente rimane bloccato.
Modalità Osservare	Quando un Cliente è controllato nella modalità Osservare, solo l'utente del Cliente può immettere battute di tasto e movimenti del mouse. L'utente del Controllo rimane bloccato.
Modem	Hardware che permette alle stazioni di lavoro di comunicare tramite linee telefoniche. Modula un segnale digitale proveniente da una stazione di lavoro in un segnale analogico per trasferirlo tramite linee telefoniche, e poi lo demodula in un segnale digitale.
Multimedia	Utilizzare l'hardware audio preinstallato per comunicare con i Clienti, ed i file video avi/mpg per dimostrare ai Clienti.
NetBEUI	Vedere NetBIOS
NetBIOS	Un protocollo che permette alle stazioni di lavoro di comunicare in un ambiente a Rete. NetBIOS (che nell'ambiente Microsoft è conosciuto come NetBEUI) è un protocollo non indirizzabile, adatto per le piccole LAN. Nell'ambiente Windows si possono caricare stack NetBEUI multipli, allegandoli a diverse schede virtuali.
Nome Computer	Un nome utilizzato tipicamente sulle reti Microsoft per identificare una particolare stazione di lavoro sulla rete. Chiamato anche Nome Macchina.
Nome Macchina	Un nome utilizzato normalmente sulle reti Microsoft per identificare una particolare stazione di lavoro su rete. Chiamato anche Nome Computer.
Numero di Porta	Quando si utilizza la comunicazione tramite TCP/IP, un'applicazione deve avere un Numero di Porta per potere identificare quali pacchetti sono specifici ad essa. Nel caso di NetSupport, vengono usate due porte predefinite, a seconda del tipo di connessione da effettuare. Il Controllo NetSupport usa la porta 5405 per inviare le richieste IP ai Clienti ed il Cliente riceve le richieste in arrivo sulla stessa porta. La porta 5421 viene utilizzata per permettere ad un Cliente di chiamare il Controllo. Se la connessione ad un Cliente/Controllo è tramite Internet ovvero se si utilizza un router o firewall, è importante che la periferica di distribuzione sia configurata in modo da accettare i pacchetti attraverso il numero di porta NetSupport.

Numero di Sottoscrittori Multipli	Questa funzione consente di assegnare vari numeri di telefono alla propria linea ISDN. Nel caso di NetSupport, l'accesso al Ponte può essere limitato ad un MSN specifico.
Pacchetti di Richiamo	Normalmente, quando un Cliente è connesso ad un Controllo, ogni 30 secondi le due stazioni di lavoro si inviano a vicenda un pacchetto di richiamo. Questo pacchetto controlla che l'altra stazione di lavoro sia tuttora attiva, e che non sia stata disattivata od abbia subito un guasto di rete. A volte l'uso dei pacchetti di richiamo può essere indesiderato, ad esempio sulle linee ISDN, dove volete che la linea sia interrotta nel caso d'inattività. I pacchetti di richiamo possono essere disattivati sia sul Cliente che sul Controllo.
Pacchetti di Trasmissione	Un pacchetto trasmesso a tutte le stazioni di lavoro della rete LAN, piuttosto di essere inviato ad indirizzi specifici sulla rete.
Pianificazione	Utilizzando l'Agente di Scripting, gli script possono essere eseguiti automaticamente di notte.
Ponte	Si tratta di un modulo caricato su qualsiasi Cliente (sia una stazione di lavoro autonoma che su rete) che offre l'accesso telefonico a tale stazione di lavoro ovvero a qualsiasi stazione di lavoro sulla stessa rete dove sta girando un Cliente NetSupport.
Presentare	Mostrare lo schermo del Controllo a quello del Cliente. L'opposto di Visualizzare lo schermo del Cliente sul Controllo.
Profilo	Un file configurato che attiva o disattiva la funzionalità. Come impostazione predefinita, NetSupport è installato con un profilo singolo chiamato Standard, configurato per accettare la funzionalità completa.
Proprietà	Schede contenenti informazioni generali sul contatto, trasporto, indirizzo e sistema del Cliente o del Gruppo di Clienti.
Protocollo RAS	Vedere Trasporto Servizio di Accesso Remoto. Fornito con Windows NT, questo servizio permette di connettere una stazione di lavoro remota ad una rete LAN mediante l'accesso remoto. Supporta IPX, NetBEUI e TCP/IP. Una volta stabilita la connessione, la stazione di lavoro remota diventa di fatto parte della rete LAN.
Registrare	Per registrare le attività e gli eventi che avvengono su una stazione di lavoro mentre un Controllo è connesso. I record sono memorizzati in un file di dati.
Rete Remota	Connessione ad una rete LAN a partire da un sito esterno, utilizzando un collegamento remoto.

Richieste di Guida	Un messaggio proveniente da una stazione di lavoro Cliente, per avvisare di una richiesta d'assistenza. I Clienti possono specificare a quale Controllo inviare la richiesta di guida, ed il Controllo può specificare quando è disponibile per la ricezione del messaggio. Le Richieste di Guida appaiono nella cartella Richiesta di Guida nella Visualizzazione Struttura.
Saltare Video	Imposta un numero massimo di aggiornamenti di schermo da inviare per ridurre l'utilizzazione della rete e per migliorare la prestazione.
Scandire	Scorrere attraverso ogni Cliente connesso, visualizzandone lo schermo sul Controllo. Si tratta di un'alternativa alla Visualizzazione simultanea di Clienti multipli, dove è possibile che, quando si utilizza la funzione Adattare, parte della definizione venga persa.
Scheda NetBIOS	È possibile avere più di uno stack NetBios caricato, pertanto il sistema operativo assegna un numero di scheda ad ogni stack. Ad esempio, a NetBEUI può essere assegnata la Scheda 1, a NetBIOS con TCP la Scheda 2 e così via.
Scorrimento automatico	Quando si Visualizza un Cliente, l'area dello schermo del Cliente potrà apparire troppo grande per essere visualizzata in una Finestra. Lo scorrimento automatico offre un'alternativa alle barre di scorrimento, dove le barre di scorrimento vengono disattivate, e per rilocare lo schermo si usa la posizione del mouse. Un'altra alternativa consiste nell'attivare l'opzione Adattare che ridimensiona lo schermo del Cliente per adattarlo alla Finestra disponibile.
Script	Tutte le funzioni di NetSupport possono essere automatizzate in uno script, facendo risparmiare tempo e denaro quando si devono eseguire attività ripetitive.
Server Proxy	Un modo di utilizzare un server, in base al quale le stazioni di lavoro fanno girare/utilizzano per 'delega' il software installato su un'altra stazione di lavoro.
Sfogliare	Questa funzione permette di effettuare la ricerca su Rete per scoprire automaticamente tutti i Clienti NetSupport ed i loro rispettivi Indirizzi di Rete. Se si esegue una ricerca dei Clienti Gateway nella Visualizzazione Struttura della finestra Controllo, quelli individuati vengono visualizzati nella cartella Sfogliare oppure nella cartella Gateway.
Sistema Operativo Sottorete (Subnet)	NetSupport funziona su tutti i sistemi operativi Windows. Segmenti di rete. Vedere Configurare il Controllo NetSupport per l'Esplorazione di Subnet nella sezione di Utilizzare le Funzioni del Controllo NetSupport Manager del presente manuale.

Supporto Audio	Comunicare con i Clienti od effettuare annunci utilizzando l'hardware Audio preinstallato.
Supporto Video	Mostrare un file avi o mpg ai Clienti. I file devono essere o locali o disponibili al Cliente.
TAPI	Telephony Application Program Interface. Un'interfaccia di programma standard che permette sia a voi che al vostro computer di "parlare" attraverso telefoni o video-telefoni con le persone o le risorse connesse al telefono ovunque nel mondo.
Tasti di Scelta Rapida	Una combinazione di tasti, impostata nei Configuratori del Controllo e del Cliente.
TCP/IP	Protocollo di Controllo Trasporto/Protocollo Internet. Un protocollo usato per permettere alle stazioni di lavoro di comunicare in un ambiente a rete. Si tratta del protocollo standard utilizzato sulle reti LAN, WAN, sull'Internet, e fornisce pacchetti rapidi e indirizzabili.
Timeout di inattività	Se un Controllo connesso non ha effettuato alcuna attività di mouse, di tastiera o di trasferimento di file per un determinato periodo di tempo, la stazione di lavoro Cliente presume che la connessione non sia più necessaria, e si disconnette automaticamente.
Trasferimento dei File	Per muovere o copiare un(dei) file da una stazione di lavoro Controllo ad un Cliente.
Trasferimento di File Delta	Questo metodo migliora la prestazione quando si utilizza la funzione Trasferimento dei File. Se il file che si sta trasferendo esiste già nella directory di destinazione, verranno aggiornate solo le parti modificate del file.
Trasporti	Il protocollo di rete configurato per l'utilizzazione sul Controllo e sul Cliente. NetSupport supporta IPX/SPX, NetBIOS/NetBEUI TCP/IP e HTTP. Il Controllo può supportarli tutti e tre simultaneamente.
Velocità di trasmissione	Quante volte al secondo un segnale cambia in un canale di comunicazione. Questa velocità varia a seconda del numero di bit che rappresenta.
Visualizzare	Per controllare una stazione di lavoro Cliente a partire da una stazione di lavoro Controllo.
Visualizzazione Elenco	La Visualizzazione Elenco mostra il contenuto della Cartella attualmente selezionata nella Visualizzazione Struttura. La modalità di visualizzazione può passare da quella ad icona a quella dettagliata. Le informazioni contenute nella Visualizzazione Elenco possono essere adattate per mostrare informazioni specifiche.
Visualizzazione Struttura	Il pannello Visualizzazione Struttura nella Finestra principale fornisce una struttura simile ad Explorer per creare, visualizzare ed organizzare gli oggetti di NetSupport, come i Clienti ed i Gruppi.

VNC

Virtual Network Computing. Si tratta di un sistema di visualizzazione remota che permette di vedere un ambiente di elaborazione a 'desktop' non solo sul computer sul quale sta girando, ma anche da qualsiasi luogo in Internet e da un'ampia varietà di architetture di computer. NetSupport può essere utilizzato per connettersi ad un sistema basato su Linux o MAC sul quale è già installato il Cliente VNC.

WAN

Rete WAN. Normalmente composta di linee seriali, questa rete si estende su lunghe distanze. NetSupport Manager incorpora delle funzioni che consentono di utilizzare un'installazione NetSupport Manager su una rete, in modo da gestire a distanza le workstation su un'altra rete interconnessa.

Commenti del Lettore

Se avete dei commenti relativi al design, all'installazione, alla configurazione o al funzionamento di NetSupport, vi preghiamo di farcelo sapere.

Assistenza Tecnica

Il software NetSupport è prodotto nel Regno Unito e venduto mondialmente in inglese, giapponese, tedesco, francese, italiano ed spagnolo. NetSupport si sforza di offrire un software intuitivo e delle documentazioni online e stampate della massima qualità. Se tuttavia richiedete ulteriore assistenza tecnica, vi preghiamo di rivolgervi direttamente al vostro rivenditore.

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*