

# HELPCALL

**-Enterprise-**

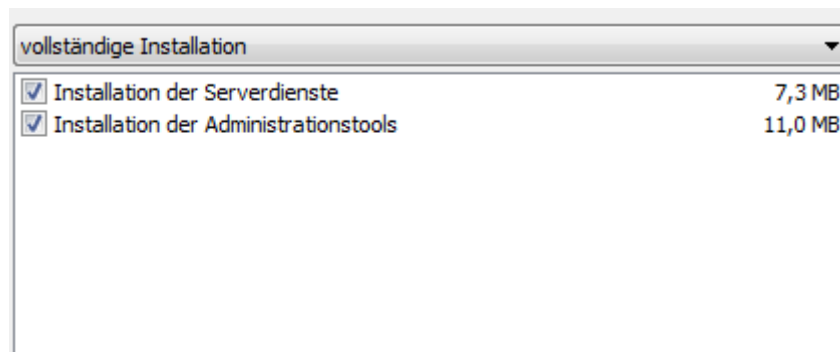
# Installation der Vollversion

Download von der Seite [www.helpcallsystem.de](http://www.helpcallsystem.de) und Installation der Serversoftware

- 1) Laden Sie **die aktuelle Version der Serverkomponenten** der Software Helpcall von der Seite [www.helpcallsystem.de](http://www.helpcallsystem.de). Sie finden den Download auf der Seite von Proojekte/Helpcall. Im Nachfolgenden ist die Installation der Enterprise-Version beschrieben. (rot gekennzeichnet)



- 2) Führen Sie die im Downloadverzeichnis liegende „**SetupServer.exe**“ aus. Auf dem Serversystem sollten sie immer eine vollständige Installation vornehmen. Sollten sie Helpcall auf anderen PC's administrieren wollen, so können sie dieses Setup ebenfalls verwenden. Dazu aber an anderer –Stelle mehr.



Bei der Installation der Serverkomponenten **müssen Sie 2 Werte bestimmen**. Das sind die **IP-Adresse** oder der Name des Rechners, auf dem die Serverkomponenten installiert werden und die **Portadresse**, unter der die Serverdienste von allen Clients aus erreichbar sein müssen.

## Einstellungen der Serververbindung

IP-Adresse und Portadresse des Messageservers

Computernamen oder IP-Adresse	<input type="text" value="SERVER"/>
Portadresse	<input type="text" value="8100"/>

Denken Sie daran, dass die im Setup die Portadresse der Serverkomponenten ggf. geändert werden muss, wenn der vorgegebene Port auf dem Server nicht mehr frei ist. (Port 8100). Dann müssen sie auch die Portadresse in der Kommandozeile für die automatische Clientinstallation (siehe dazu „Vorbereitung der Clientinstallation / Bild 8) anpassen.

Die Installation geht davon aus, dass sie das Programm im Standardpfad

„c:\programme\helpcallserver“ installieren. Unter Windows Server 2008 können Sie aber natürlich auch die Serverkomponenten nach „c:\Program Files (x86)\helpcallserver“ installieren. Andere Verzeichnisse sind natürlich ebenfalls möglich.

Sollten sie Helpcall auf diesem Rechner im gleichen Pfad schon installiert haben ist das durchaus kein Problem. Updates der Serverinstallation können/müssen durch eine erneute ServerInstallation eingespielt werden. Eine vorherige Deinstallation ist nur erforderlich, wenn sie die Programmpfade wechseln möchten. Denken Sie daran, dass sie vor einer Deinstallation bitte die Datenbank „helpcall.mdb“ sichern und vor der Installation im neuen Programmverzeichnis einspielen, sofern sie diese dort weiterverwenden wollen.

3) Für die Softwareverteilung an die Client-PC's:

Legen Sie unter dem Installationsverzeichnis ein Unterverzeichnis an.

Bsp.: „\HcSetupClient“

und geben sie dieses frei (Jedermann bzw. Domänen-Benutzer-Berechtigung zum Lesen, Administratoren zum Schreiben)

Legen sie auch noch das Unterverzeichnis „UPDATE“ unter dem Verzeichnis HcSetupClient an!

4) Starten sie das Programm cScanner.exe

5) Konfigurieren Sie dort im Bereich Update die Freigabepfade so, dass sie auf dieses Verzeichnis zeigen.

**MySony** ist hier beispielhaft der Name des Servers, **Setup** der Name der Freigabe des Verzeichnisses „HcSetupClient“

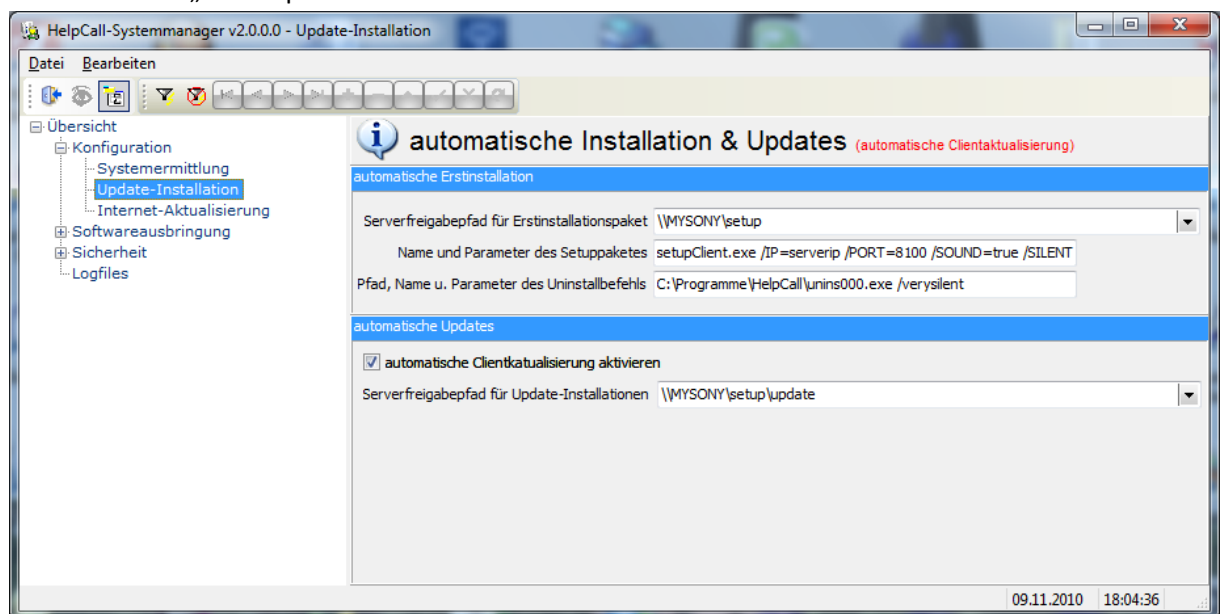
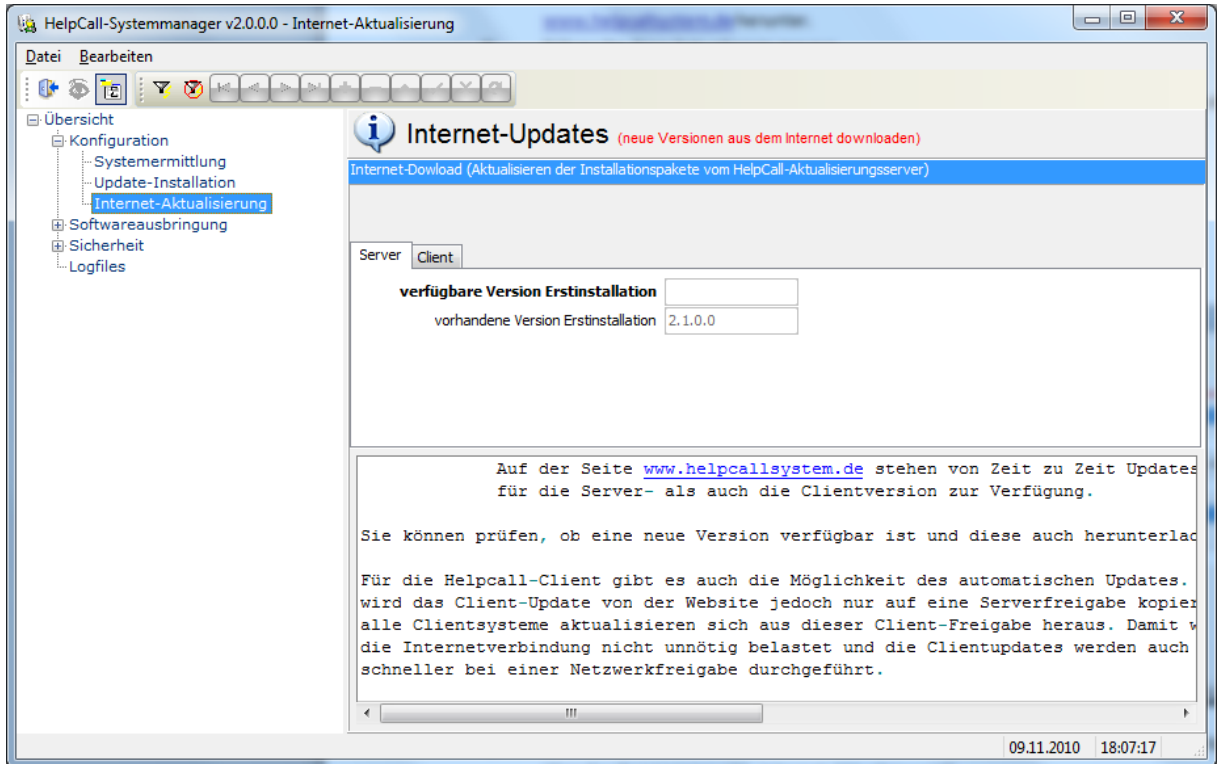


Bild 1: Einstellung der Freigaben für die Clientinstallation und –aktualisierung.

6) Laden Sie dann noch einmal die Server- und Clientinstallationen als auch das Updatefile über den Programmpunkt „Internet-Aktualisierung“ und dort „1) verfügbare

Versionen...“



7) Stellen sie die verfügbaren Server- und Clientversionen bereit.

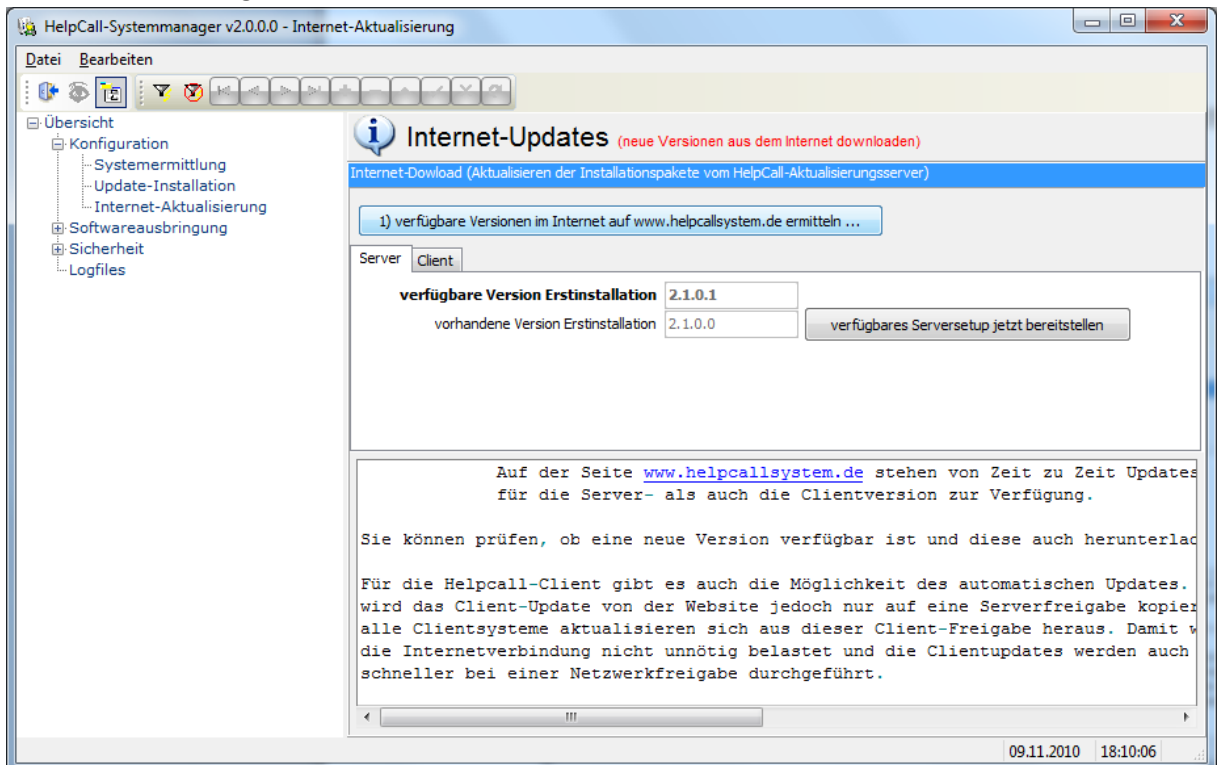


Bild 2: Kontrolle, ob im Internet neue Versionen verfügbar sind – und dessen Bereitstellung.

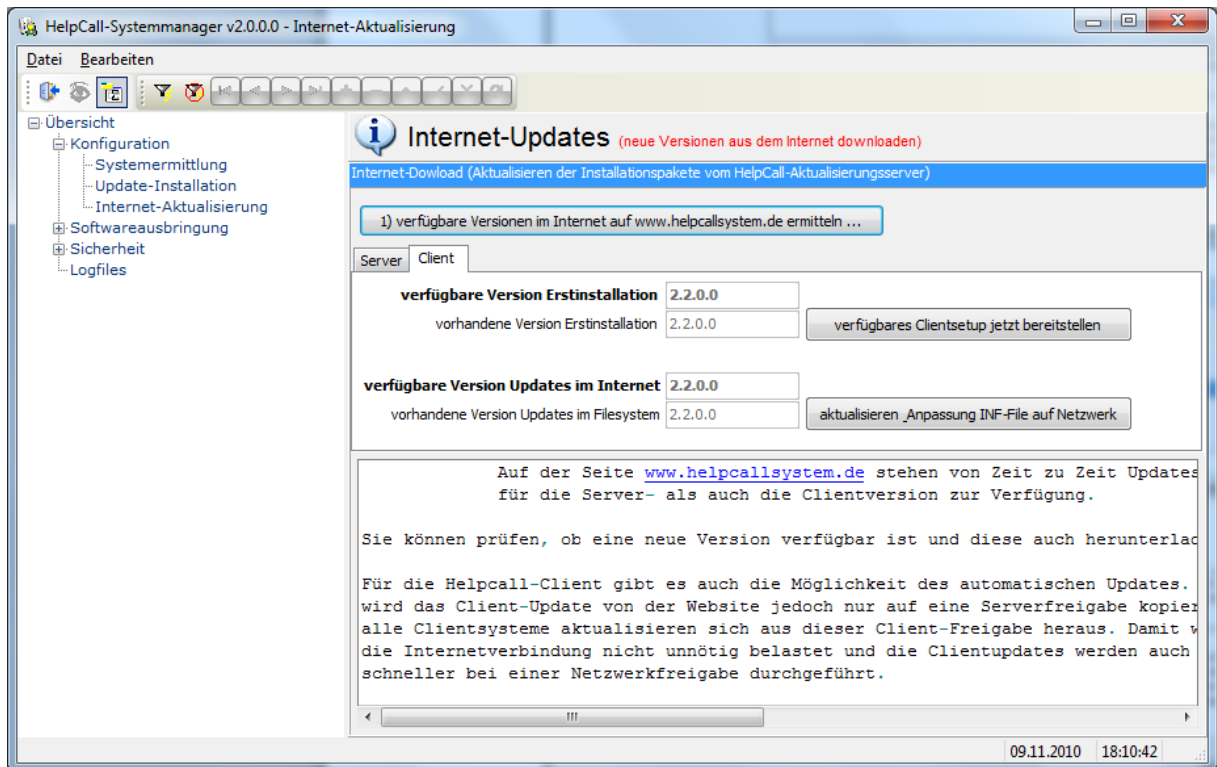


Bild 3

Übernehmen sie auch das INF-File für die (mögliche) SOFORT-Aktualisierung der Clients (diese ist aktiv, wenn in Bild 1 „automatische Client-Aktualisierung aktivieren“ markiert ist)

8) Ermitteln der Clientcomputer

Ermitteln sie die „möglichen“ Clientcomputer durch Scannen eines oder mehrerer IP-Adressbereiche oder das Auslesen des LDAP-Verzeichnisses eines Servers.

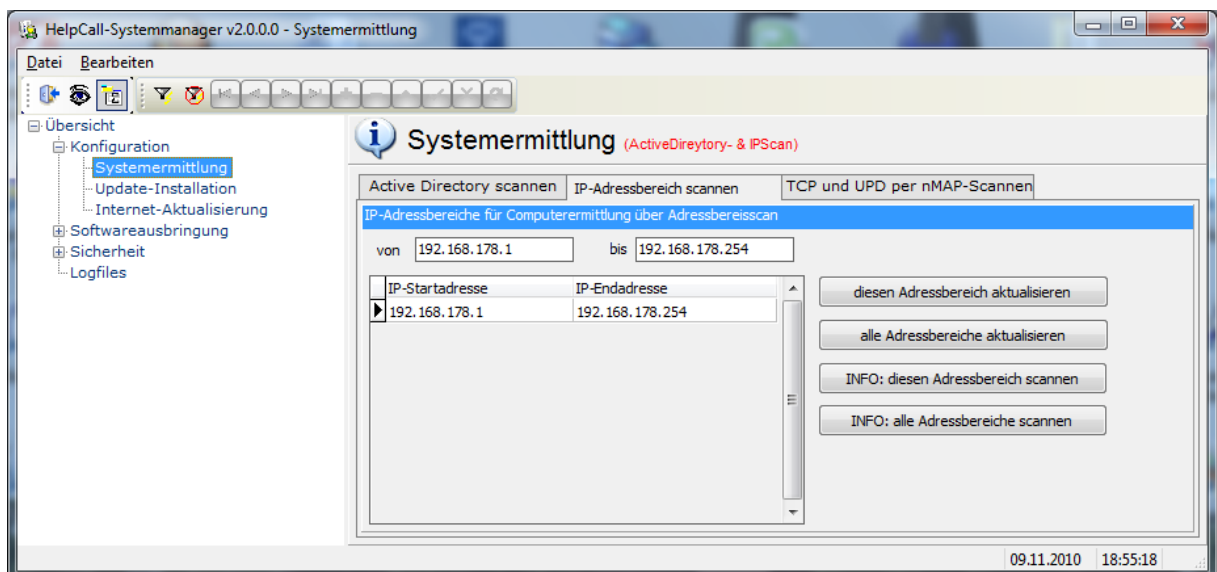


Bild 4: Einstellungen für das Scannen eines IP-Adressbereiches

Hinweis: Das Scannen des IP-Adressbereiches kann auch als Intrusion-Detection-System (IDS), dt. „Einbruchserkennung“ genutzt werden. Da sich „fremde“ Rechner aber vor Erkennung durch das Anpingen mit einer Firewall schützen können, wird empfohlen,

das Scannen des IP-Adressbereiches (sofern es als IDS-Erkennung genutzt wird) automatisiert über das Programm „nMap“ auszuführen. Dazu installieren Sie bitte vor der Einstellung auf dieser Seite das Programm von der Website [www.nmap.org](http://www.nmap.org), gehen Sie in den Bereich Download und laden sie die aktuelle Windows-Version als SETUP herunter. Für die Angabe von IP-Adressbereichen nutzen Sie hier bitte die Syntax, die nMap.exe dafür vorgibt.

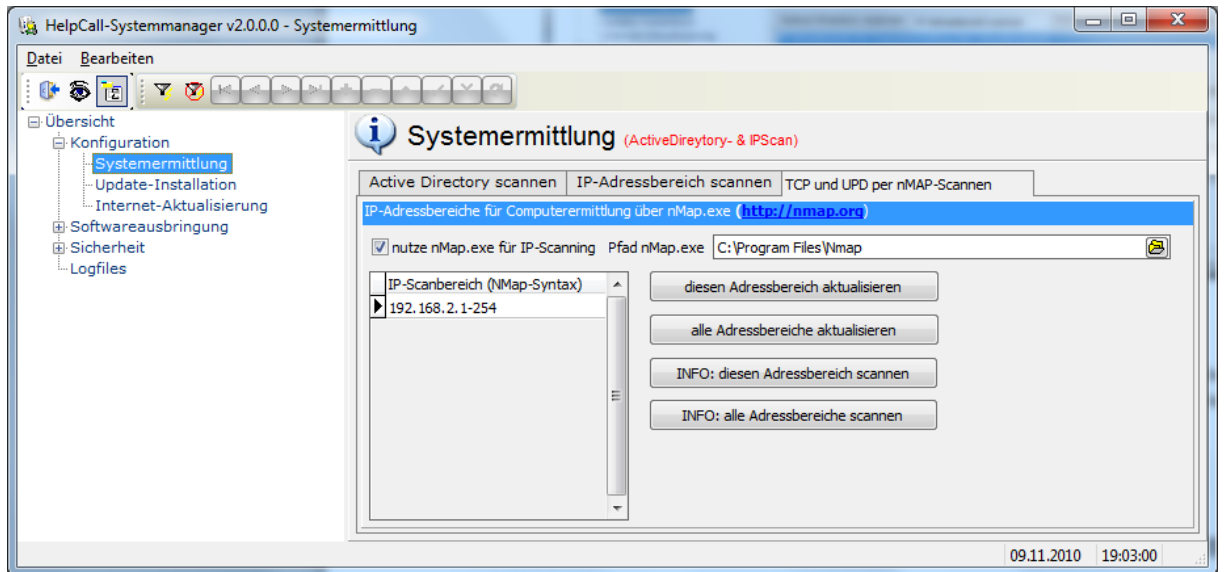


Bild 5: Einstellungen bei Nutzung des Programms „NMap“ für das Scannen von IP-Adressbereichen

Die Zeiten für das IP-Scanning müssen in nachfolgender Maske definiert werden. Denken Sie daran, diesen Zeitraum nicht zu groß zu wählen, wenn sie das IDS von Helpcall nutzen wollen.

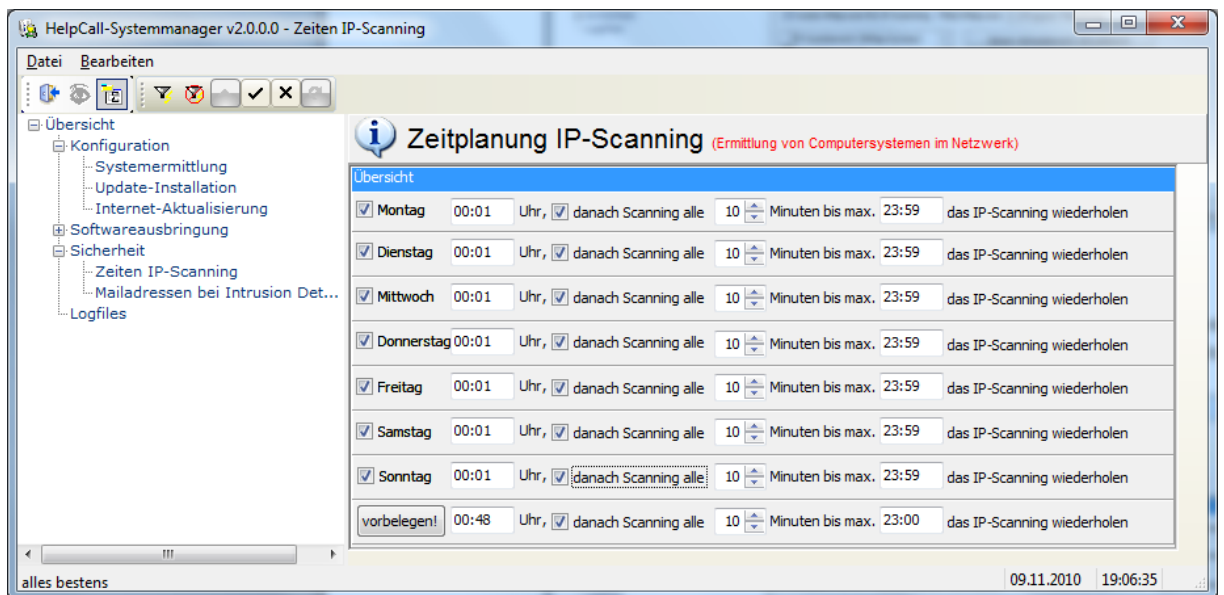


Bild 6: Einstellung der Zeiten für IP-Scanning

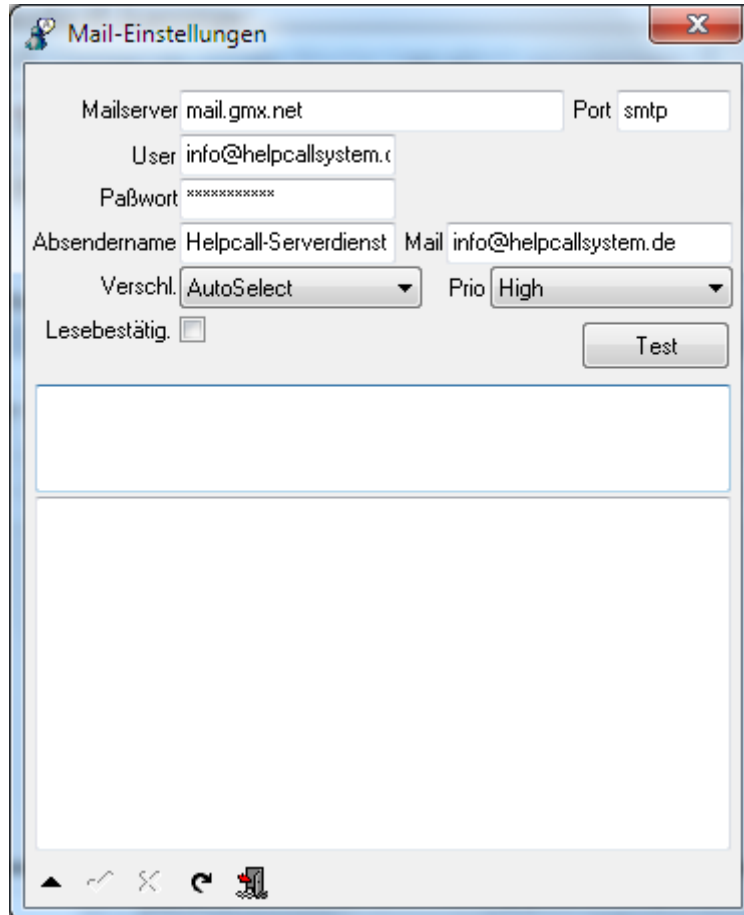
Nutzen sie die letzte Zeile (Vorbelegung), um alle Wochentage gleich vorzubelegen.

- 9) Um von HelpCall IDS-Meldungen zu erhalten, müssen sie auch die Mailadressen erfassen, die als Zieladressen für IDS-Meldungen (wie „neuer Computer mit IP-Adresse XXX...“

gefunden) genutzt werden. Der SMTP-Server, der für das IDS genutzt wird, wird im Programm HcAdmin konfiguriert, da Mailversand auch ein Bestandteil der Freeware-Version ist und der HcAdmin dafür ebenfalls zur Verfügung steht.



Klicken sie für die Mailservereinstellungen auf den Briefumschlag mit der Maus.



Testen sie die Mailkonfiguration über den Button „TEST“. Der Absender (Mailadresse v. Absender) bekommt die Mail selbst im Testmodus.

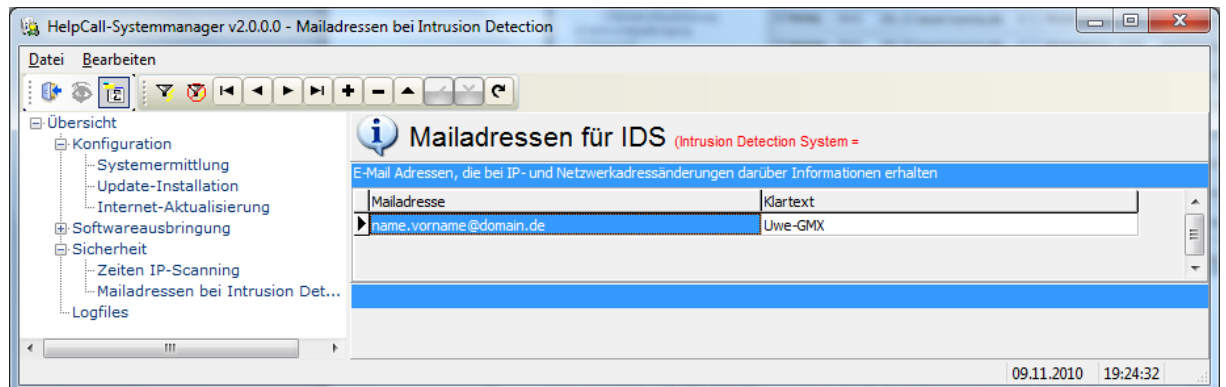


Bild 7: Mail Adresseaten, die bei IDS-Ereignissen informiert weden.

## Vorbereitung der Clientinstallation

### 1) Setup konfigurieren

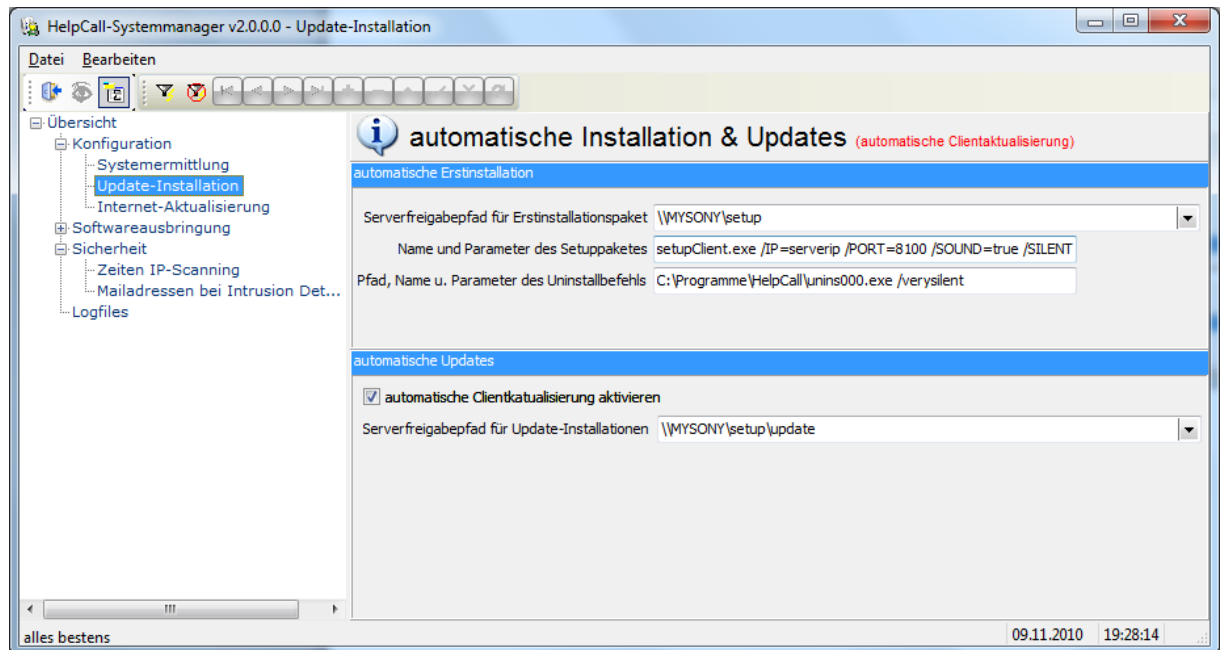


Bild 8: Konfiguration des Client-Setup's

Geben Sie auf dieser Maske im Bereich „Name und Parameter des Setuppaketes“ den richtigen Parameter für „IP=[serverip]“ ein. Als Server-IP kann die IP-Adresse bzw. der Netbiosname des Servers, auf dem der HelpCall-Serverdienst „Message-Server“ läuft, angegeben werden. Die Portadresse kann bei Bedarf natürlich geändert werden.

## Konfiguration von Helpcall / Administration (HcAdmin)

### 1) Starten sie das Programm HcAdmin.

Nach dem Start von HelpCall auf den Clientcomputern sind automatisch schon Benutzer und Computer im System erfasst. Zum Zeitpunkt vor der Erstinstallation sind die Computer und Benutzer noch nicht miteinander „verbunden“, existieren aber schon nachdem das IP-Scanning einmal „durchgelaufen ist“. Ist dies nicht der Fall, kann dies durch Auslesen des LDAP-Verzeichnisses für Computer oder Benutzer auch im HcAdmin erfolgen.

### 2) Erfassung von Häusern, Etagen und Räumen.

Gehen Sie in den Bereich „Kataloge“, um die o.g. Daten zu erfassen



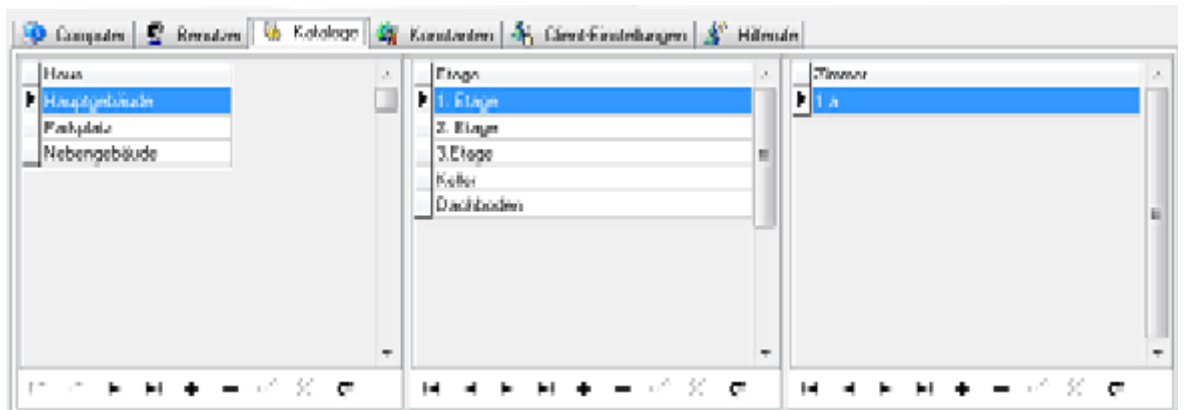


Bild 9: Erfassung von Katalogdaten

- 3) Nachdem sie diese Daten erfasst haben, können Sie diese den Computern zuordnen.

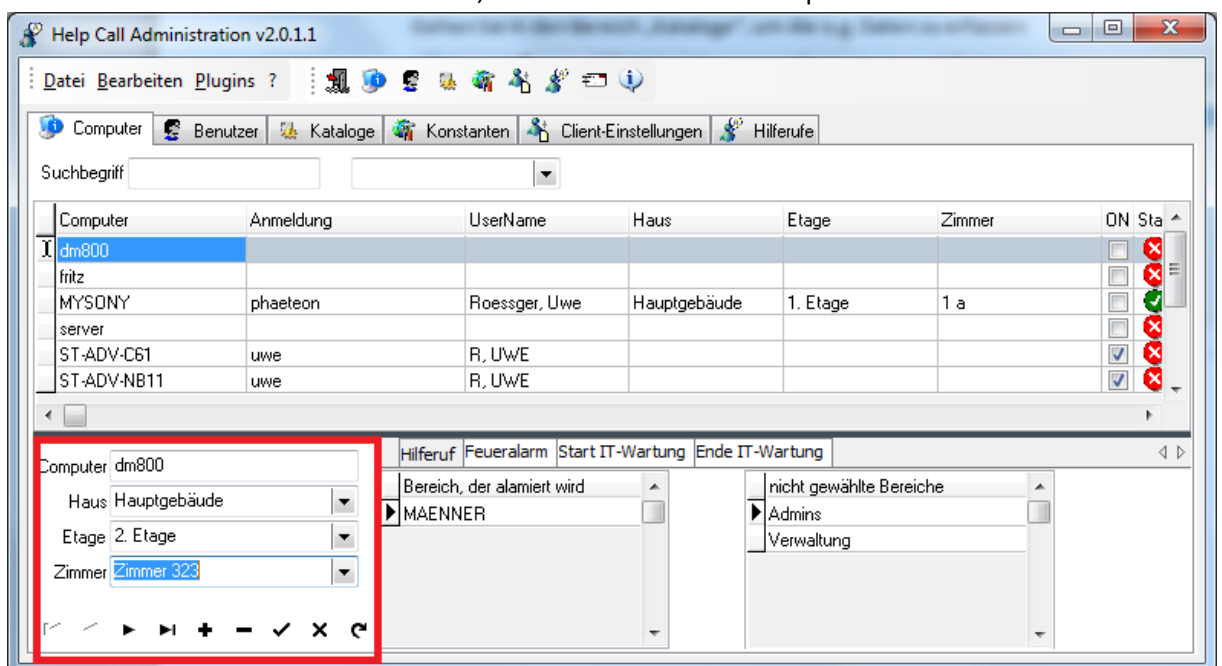


Bild 10: Zuweisen von Haus, Etage und Raum zum Computer.

- 4) Erfassung von Hilfsgruppen.

Erfassen sie im Bereich „Kataloge“, die Gruppen von Personen oder Computer (oder auch gemischt), die Hilfe LEISTEN sollen. Diese „Helfer“ werden dann den Computern wiederum später zugeordnet.

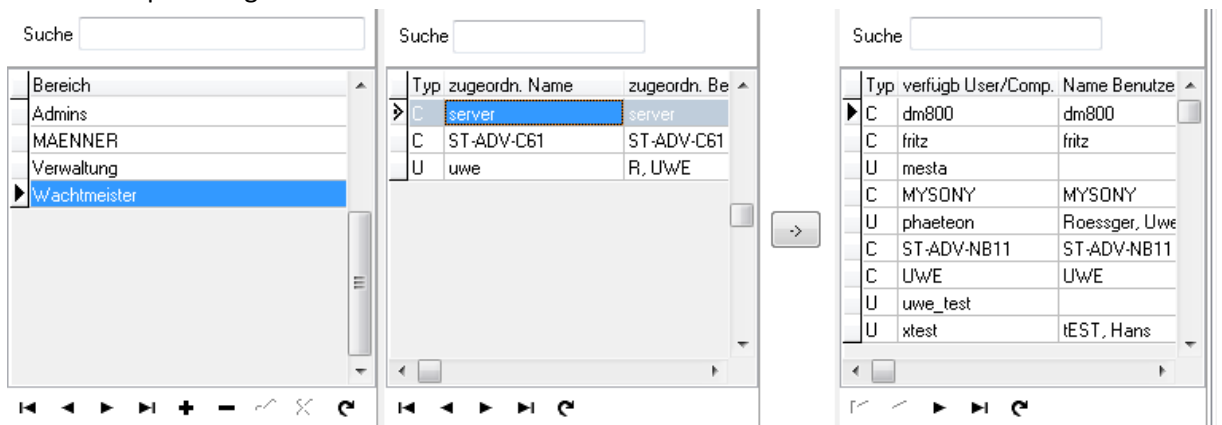


Bild 11: Erfassung von Hilfsgruppen

Beispiel:

Erfassen sie eine Gruppe „Wachtmeister“ oder „Wachschutz“ und ordnen sie alle Computer bzw. Computerbenutzer zu, die im „Notfall“ eine Hilferufmeldung erhalten sollen.

WICHTIG! Im Bereich Konstanten können sie eine oder mehrere dieser hier erfassten Gruppen dem HelpCall-Client beim erstmaligen Start automatisch zuordnen. Sie sparen sich damit, jedem Computer nach der Erstinstallation z.B. die Hilfsgruppe „Wachtmeister“ jeweils per Hand zuzuordnen.

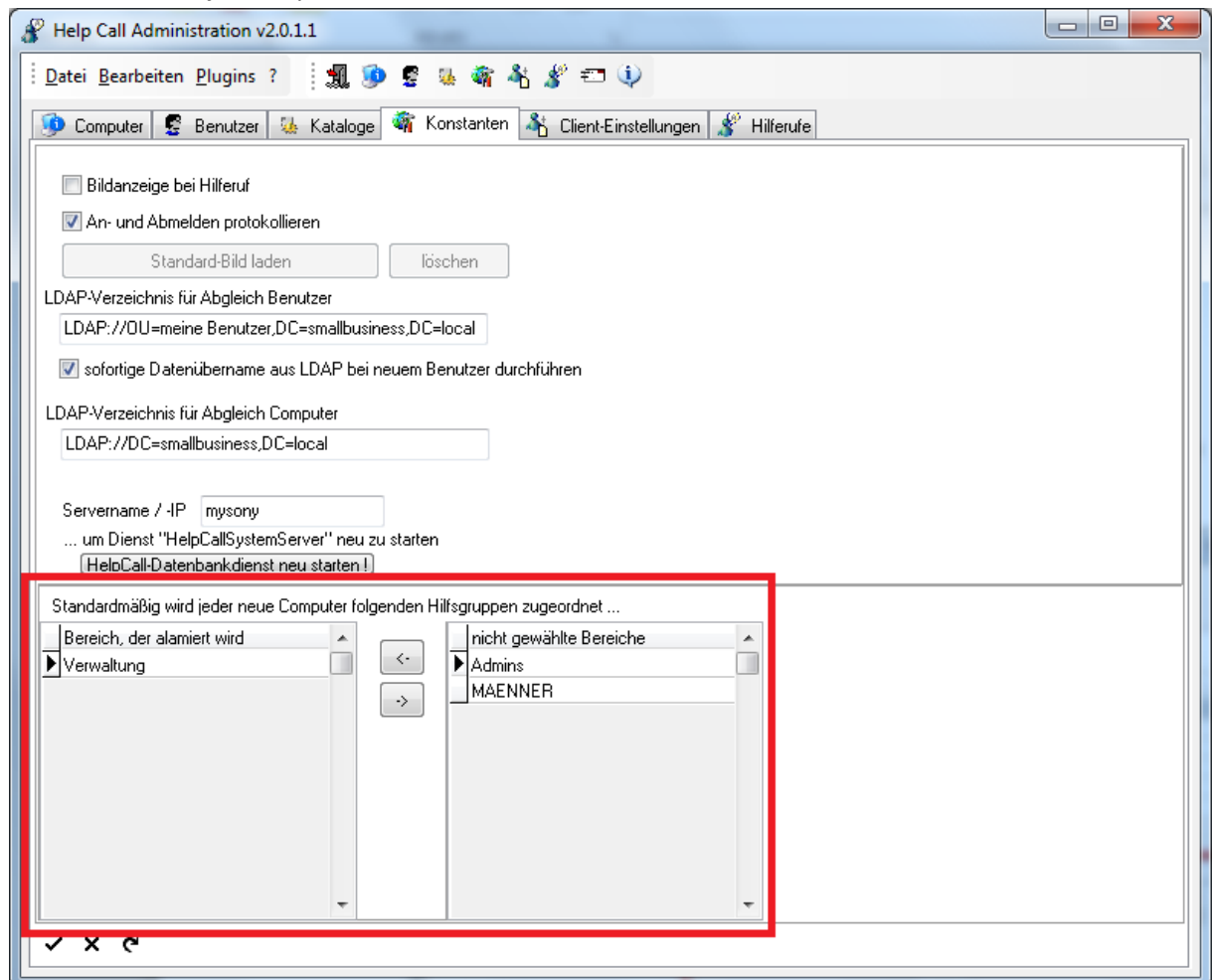


Bild 12: Zuordnung von Hilfsgruppen für erstmaligen Start von Helpcall

##### 5) Computernetzweite Vorgaben für Auslösen von Hilferufen

Im Bereich „Client-Einstellungen“ können sie die Tastaturkombination für das Auslösen von Hilferufen bei angemeldetem Computer und bei aktivem Bildschirmschoner definieren. Bitte achten Sie darauf, dass Hilferufe bei aktiven Bildschirmschoner nur ausgelöst werden können, wenn der HelpCall-eigene Bildschirmschoner verwendet wird. Hier wird empfohlen diesen NACH der Installation durch eine Gruppenrichtlinie im Active-Directory zwingend vorzugeben. Sprachausgaben oder das Abspielen eines Sounds sind nur bei installierter TTS(Text-to-Speech)-Software und installiertem

Audiosystem (Soundkarte + Lautsprecher) möglich.

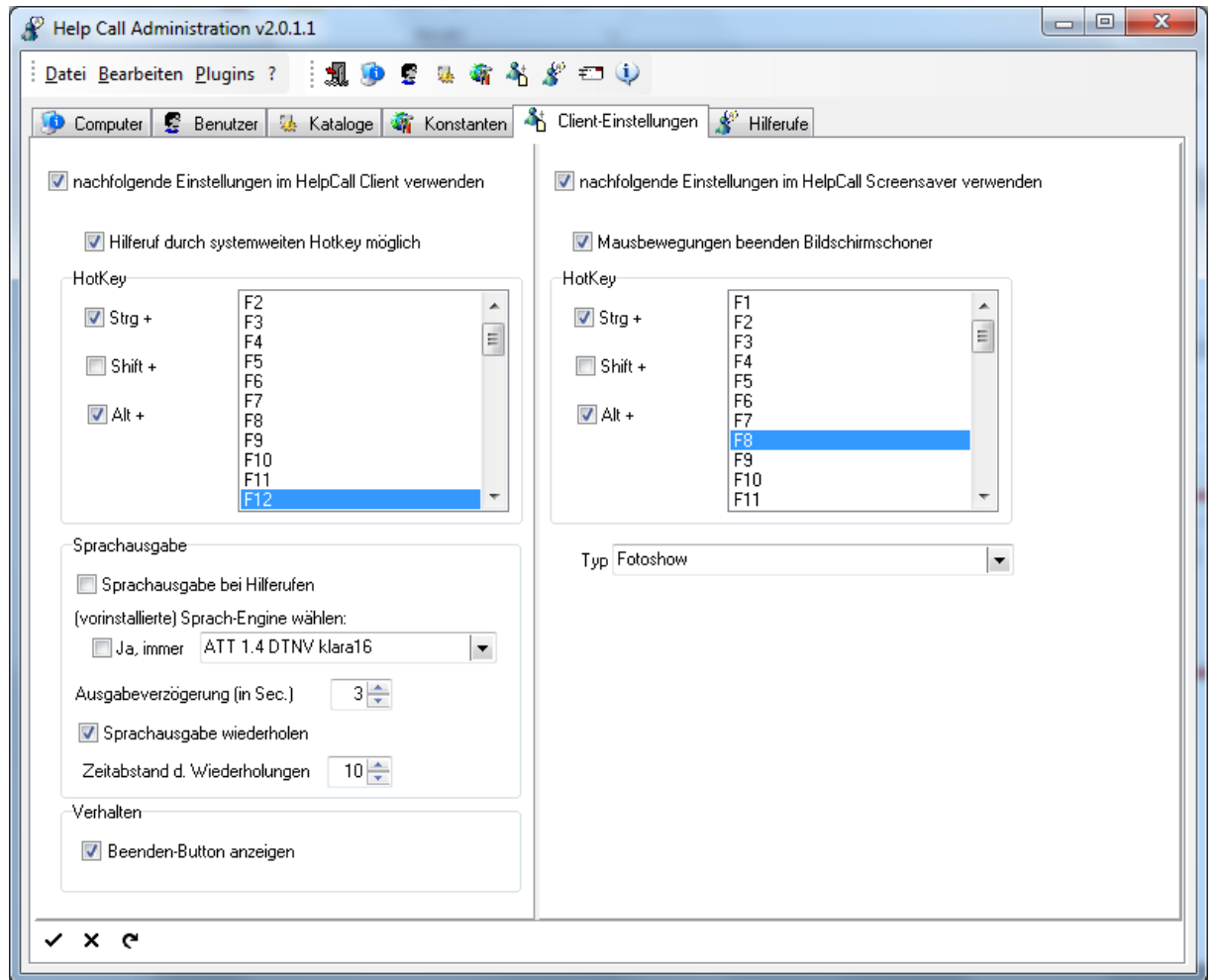


Bild13: globale Client-Einstellungen

- 6) Konfiguration des Mailserver  
Rufen sie den Konfigurationsdialog über diesen Button auf.

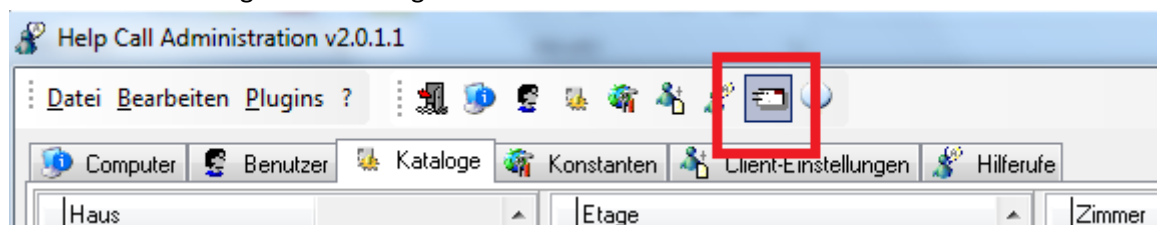


Bild 14: Aufruf des Mailserver-Konfigurationsdialogs

Tragen sie im nachfolgenden Dialog die Absenderadresse und dessen SMTP-Anmeldedaten ein, damit sie

- a) Meldungen des IDS-Systems absetzen können (siehe Bild 7)

b) Fallbacks per Mail auslösen zu können (siehe später auf Bild 20)

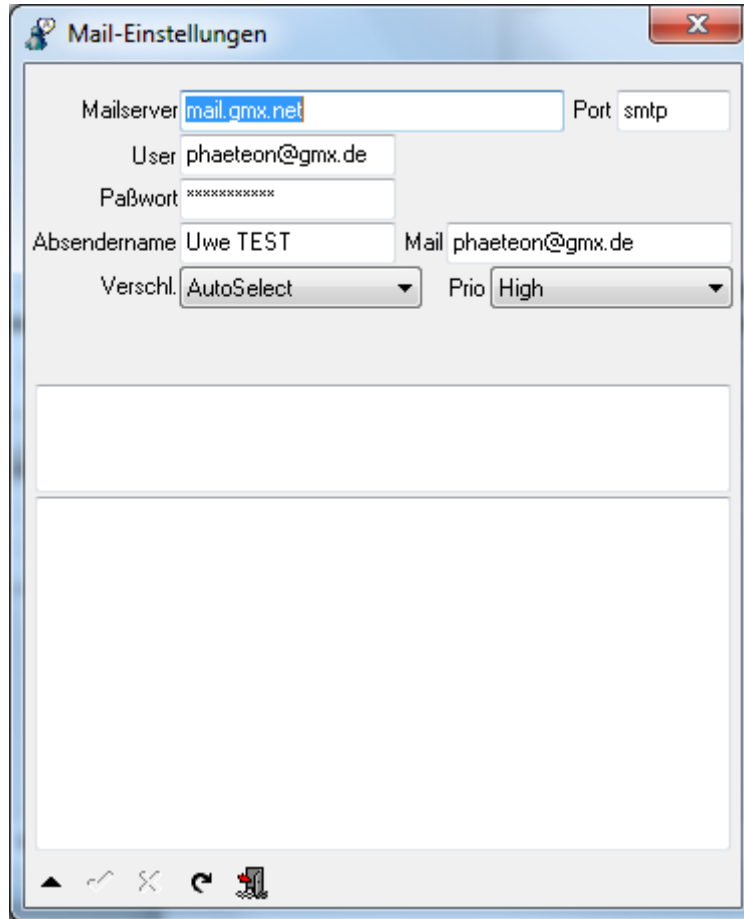


Bild 15: Konfiguration der SMTP-Einstellungen

### Automatische Clientinstallation

Die automatische Clienterstinntallation sollte erfolgen, **nachdem** sie die Hilfsgruppen definiert haben und z. B. eine dieser als Standard-Hilfsgruppe hinterlegt haben (Bild 12)

- 1) Starten sie cScanner.exe
- 2) Definieren sie, wann sie das Client-Setup „ausbringen“ wollen in der dafür vorgesehenen Zeitentabelle für die Softwareausbringung

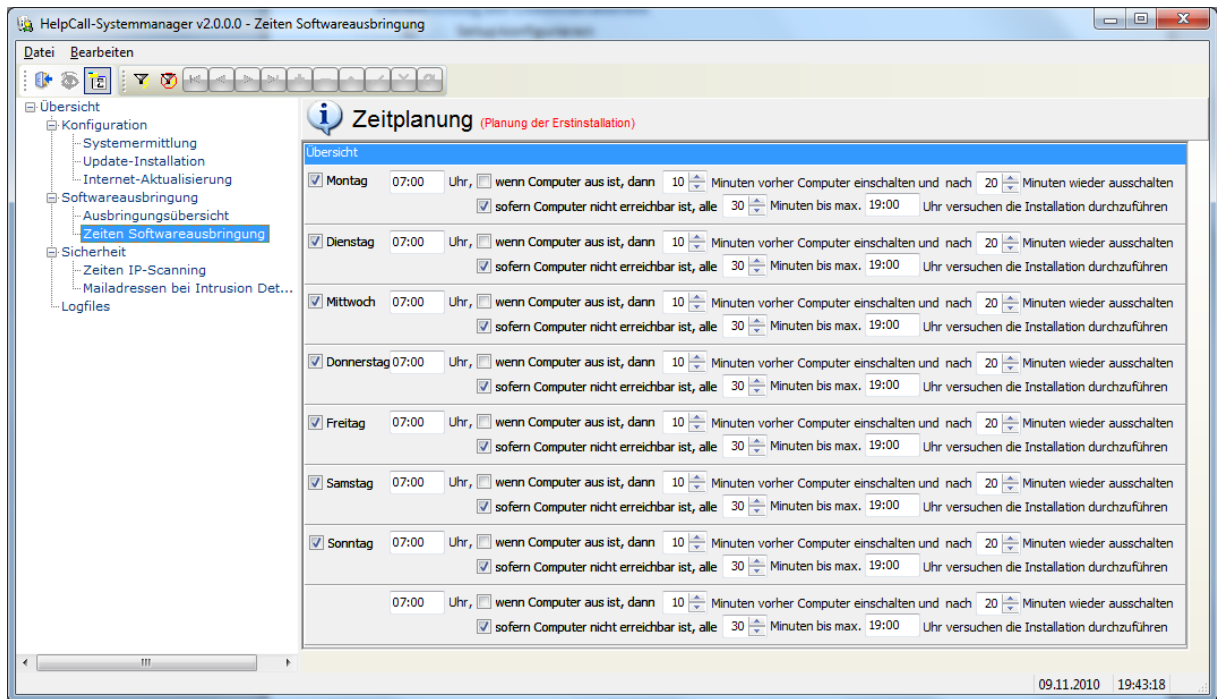


Bild 17: Zeitentabelle für automatische Softwareausbringung

ACHTUNG! Sie können Computer im eigenen Subnetz über „Wake up on LAN“ zur automatischen Softwareausbringung extra starten. So gestartete Computer können auch zu einem weiteren Zeitpunkt (nach der Installation) wieder automatisch heruntergefahren werden. Computer die nicht automatisch „angeschaltet“ wurden, werden auch nicht automatisch „ausgeschaltet“.

- 3) In der Ausbringungsübersicht markieren Sie alle Computer, auf denen Helpcall noch nicht installiert ist – jedoch installiert werden soll, wählen „Installation angewiesen“ und betätigen den Button anwenden auf „selektierte Datensätze“.

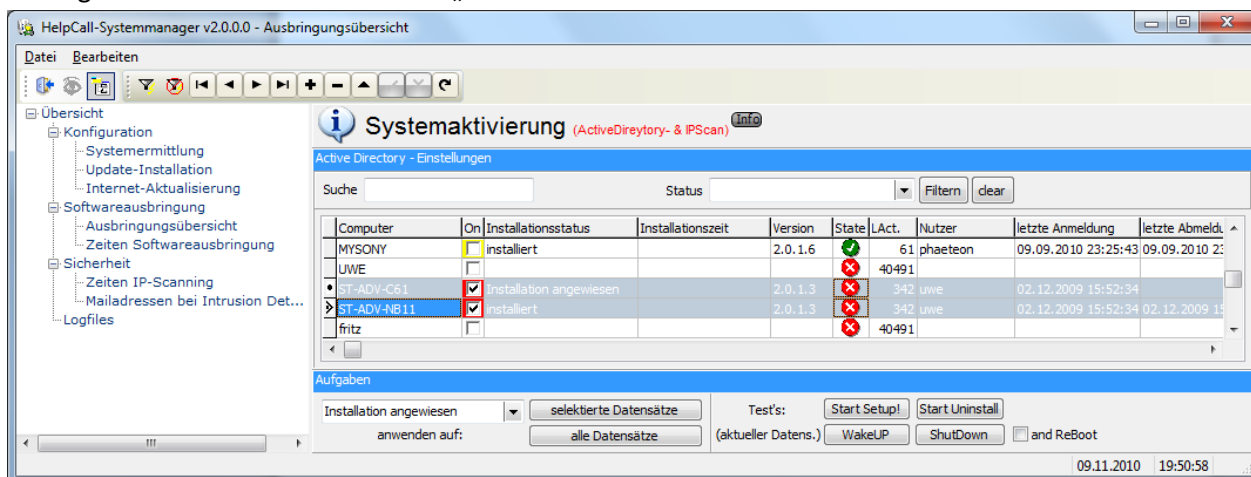


Bild 18: Selektion von Computern, auf denen die Installation erfolgen soll.

Sollten sie in Zukunft eine Clientinstallation „überinstallieren“ wollen, so nutzen sie bitte die Funktion „De- und Installation angewiesen“ für diese(n) Datensatz/Datensätze. Je nachdem – wie die „Zeiten der Softwareausbringung“ definiert sind, wird zum entsprechenden Zeitpunkt auf dem Client die Installation gestartet. Sie erkennen dies in

der Übersicht der Softwareausbringung, dort steht dann „Installation gestartet“. Da Helpcall nur im Autostart des Anwenders bei dessen nächster Anmeldung nach der Installation startet, wird der Zustand „Installiert“ erst dann erscheinen, wenn ein Anwender sich am Clientcomputer (neu bzw. erneut) anmeldet. Beim Start des Helpcall-Clients wird auch die Version des Helpcall-Clients protokolliert. Sie erkennen in der Computerausbringungsübersicht somit, welche Version installiert ist und wie lange der Computer bzw. das Clientprogramm nicht mehr gestartet wurde.

## Es ist geschafft – das Helpcall-System ist einsatzbereit.

Hinweis: es wurden nicht alle Funktionen der Masken erklärt. Vieles ist nur noch „Feineinstellung“. Wichtig ist noch eines. Abends, wenn evtl. die Wache nicht mehr besetzt ist und somit ein Hilferuf evtl. gar nicht gehört werden würde – kann man sogenannte „Fallbacks“ definieren. Im Bereich Kataloge / Hilfsgruppen betätigen sie bitte die rechte Maustaste unter der Hilfsgruppe, die ein Fallback bekommen soll.

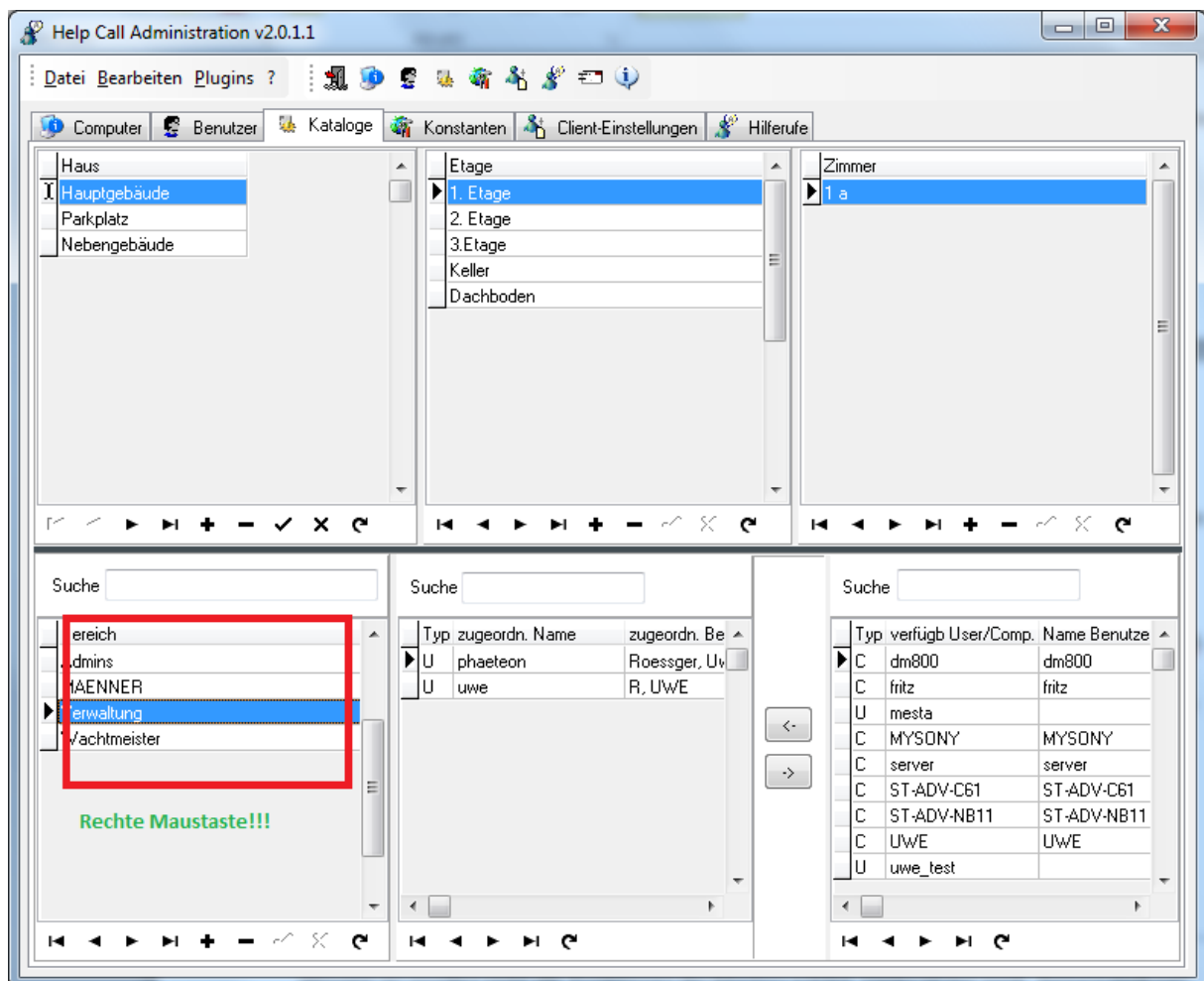


Bild 19: Fallback-Einstellungen aufrufen

Es erscheint das Popup-Menu „Fallback-Einstellung“. Bei Wahl erscheint die nachfolgende Maske:

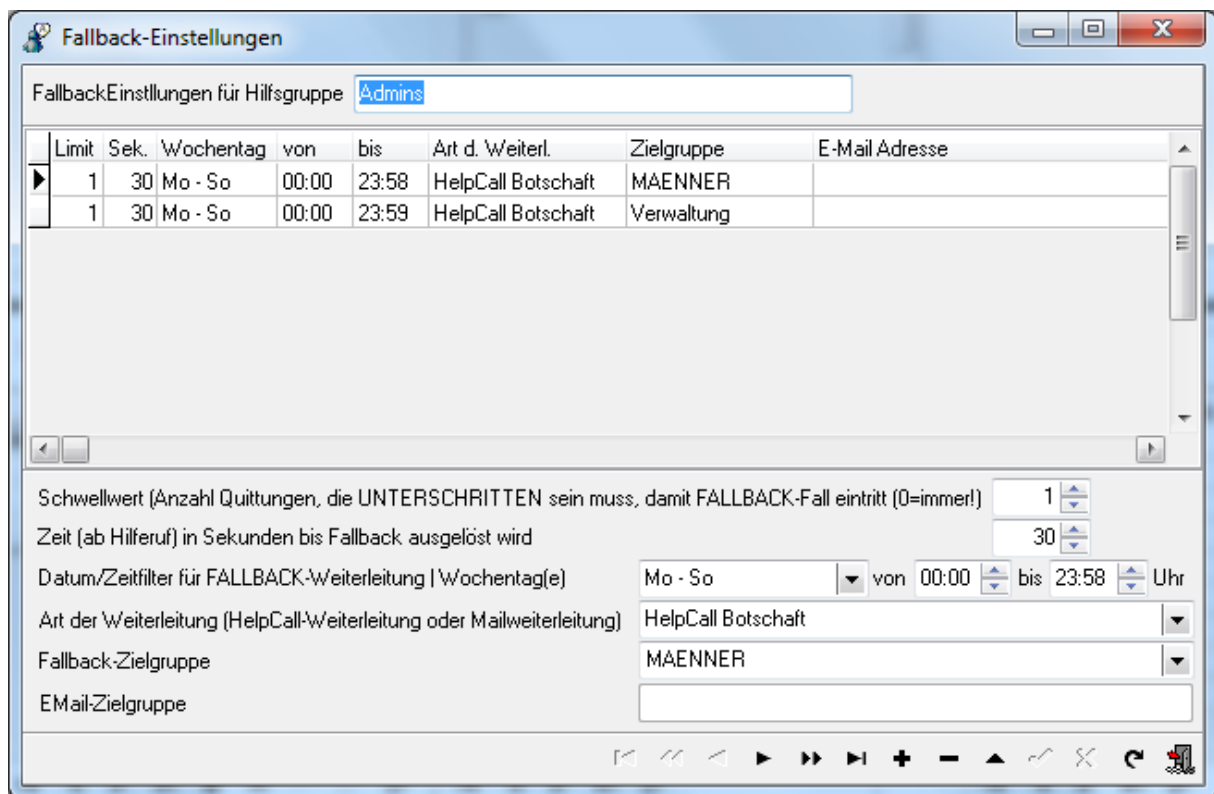


Bild 20: Fallback-Konfiguration

Bei Limit=0 (entspricht immer!), wird der definierte Fallback immer nach der definierten Zeit in Sekunden ausgelöst.

Bsp:

Wenn nicht mindestens ein Hilferuf empfangen und vom Empfänger in der im Feld „Sek.“ Definierten Zeit bestätigt wird, wird der definierte Fallback ausgelöst. Fallback-Gruppen können Mailadressaten oder Hilfegruppen sein. Der Fallback kann mit einem Helpcall oder per Mail zugestellt werden.

## Troubleshooting?

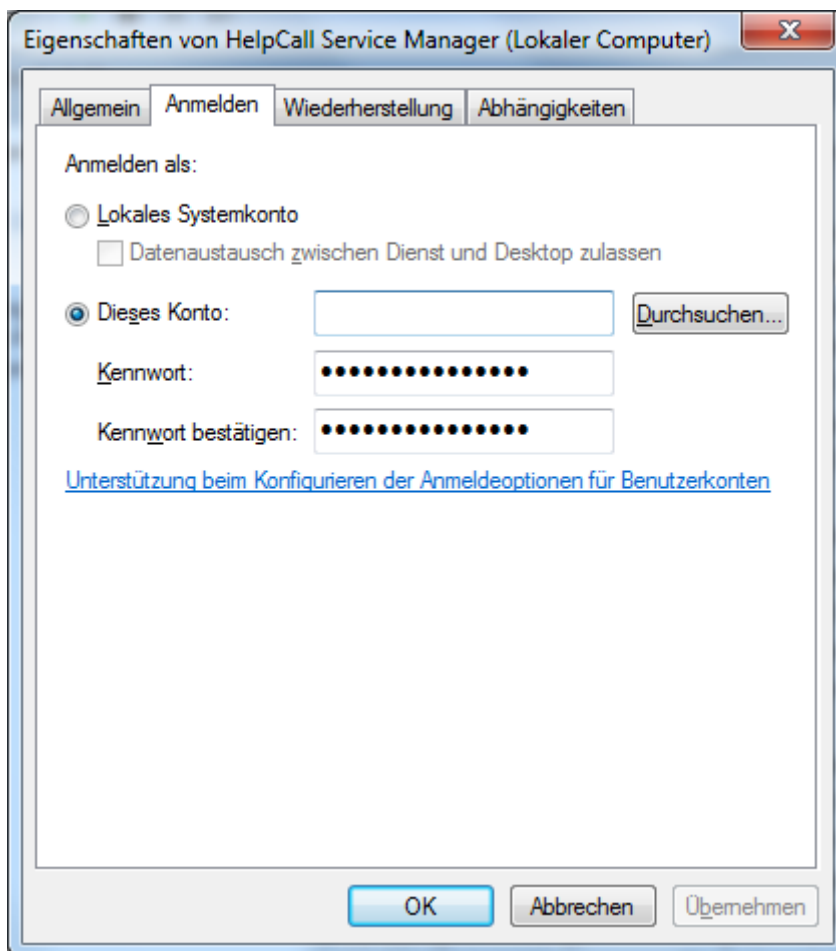
Sollten alle Dienste funktionieren, so sollte der Helpcall-Client im Systemtray eine grüne Glocke darstellen.

- Eine graue Glocke bedeutet, dass der Dienst MessageServer auf dem bei der Installation vorgegebenen Port nicht erreichbar ist. (Firewall?)
- Eine gelbe Glocke bedeutet, dass der Client zwar den Message-Server erreicht hat, dieser aber Probleme bei der Kommunikation mit dem Datenbankdienst hat. Dies kann ebenfalls erfolgreiche Hilferufe verhindern.

## Bitte achten sie darauf, dass Helpcall stets einsatzbereit ist. Sie erkennen dies am eigenen Client an der grünen Glocke!

Die automatische Clientinstallation startet nicht?

- Prüfen sie, ob der Softwareverteilungsdienst „HelpCallServiceManager“ die entsprechenden administrativen Berechtigungen hat. Starten sie diesen Dienst z.b. mit einem zugewiesenen Administratorkonto



- Bild 21: Zuweisen von Administratorkonto zum Softwareverteilungsdienst.

Helpcall-System-Server arbeitet nicht.



- Prüfen sie, ob der Datenbankdienst auch die entsprechenden Rechte besitzt. Ggf. geben sie diesem Dienst auch administrative Rechte über ein entsprechendes Konto:
- Der Datenbankdienst benötigt für den Zugriff auf die LDAP-Dienste ein entsprechendes Dienstkonto. Für das Lesen/Schreiben auf der ACCESS-Datenbank reicht das Lokale Systemkonto. Für das Versenden von E-Mails im Fallback-Fall benötigt der Dienst ebenfalls das Recht hierzu. Gegebenenfalls sollte geprüft werden, ob die Antivirensoftware des Servers das Versenden von Emails verhindert.(Bsp. McAfee ePolicy Orcestrator)

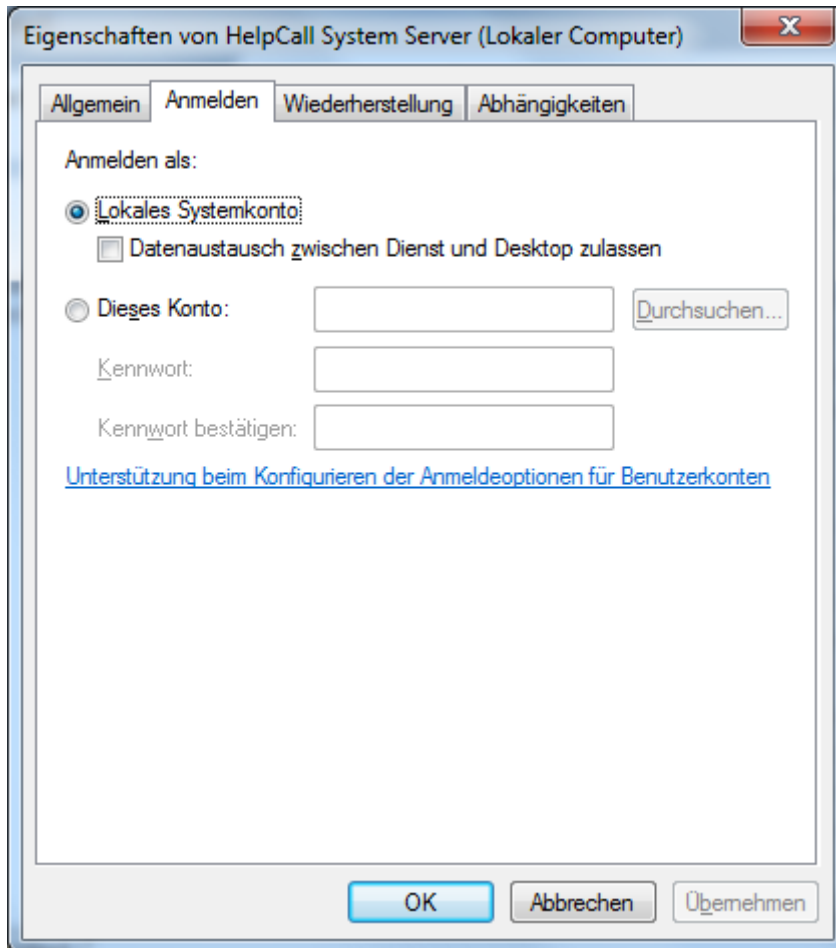


Bild 22: Einstellungen der Kontoeinstellungen der Datenbankdienste