HELPCALL -Enterprise-

Installation der Vollversion

Download von der Seite <u>www.helpcallsystem.de</u> und Installation der Serversoftware

 Laden Sie die aktuelle Version der Serverkomponenten der Software Helpcall von der Seite <u>www.helpcallsystem.de</u>. Sie finden den Download auf der Seite von Proojekte/Helpcall. Im Nachfolgenden ist die Installation der Enterprise-Version beschrieben. (rot gekennzeichnet)

HelpCall-Standard:		Helpcall-Profes	sional:	Helpcall-Enterp	Helpcall-Enterprise:		
download: download:	download: Serverkomponenten download: Clientprogramm		Serverkomponenten Clientprogramm Handbuch	download: download: download:	Serverkomponenten Clientprogramm Handbuch		

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.

vollständige Installation	•
Installation der Serverdienste	7,3 MB
Installation der Administrationstools	11,0 MB

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 Serververbindun IP-Adresse und Portadresse des Mes	ng sageservers
Computername oder IP-Adresse	SERVER
Portadresse	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.

- 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 – aktualiserung.

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

HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Interne	t-Aktualisierung	×
<u>D</u> atei <u>B</u> earbeiten		
🕑 🏟 🛅 🍸 😵 🗠 🔿 🕬		
⊡ Übersicht ⊜ Konfiguration	Internet-Updates (neue Versionen aus dem Internet downloaden)	
Systemermittlung	Internet-Dowload (Aktualisieren der Installationspakete vom HelpCall-Aktualisierungsserver)	
Internet-Aktualisierung		
	Conver et .	
Logfiles		
	verfügbare Version Erstinstallation	
	vorhandene Version Erstinstallation 2.1.0.0	
	für die Server- als auch die Clientversion zur Verfügung.	dates
	Sie können prüfen, ob eine neue Version verfügbar ist und diese auch herunt	erlad
	Für die Helpcall-Client gibt es auch die Möglichkeit des automatischen Upda	tes.
	wird das Client-Update von der Website jedoch nur auf eine Serverfreigabe k	copier
	alle Clientsysteme aktualisieren sich aus dieser Client-Freigabe heraus. Da	mit v
	ale internetverpindung nicht unnötig belästet und die Clientupdates werden schneller bei einer Netzwerkfreigabe durchgeführt.	aucn
	autonyctanto,	
	۲	•
	09.11.2010 18:07:1	. 7

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

🙀 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Interne	t-Aktualisierung				
Datei Bearbeiten					
🖃 Übersicht 🖨 Konfiguration	Internet-Updates (neue Versionen aus dem Internet downloaden)				
- Systemermittlung - Update-Installation	Internet-Dowload (Aktualisieren der Installationspakete vom HelpCall-Aktualisierungsserver)				
Internet-Aktualisierung ⊕ Softwareausbringung	1) verfügbare Versionen im Internet auf www.helpcallsystem.de ermitteln				
i Sicherheit …Logfiles	Server Client				
	verfügbare Version Erstinstallation 2.1.0.1				
	vorhandene Version Erstinstallation 2.1.0.0 verfügbares Serversetup jetzt bereitstellen				
	Juf der Seite unzu helncelleustem de stehen von Zeit zu Zeit Underes				
	für die Server- als auch die Clientversion zur Verfügung.				
	Sie können prüfen, ob eine neue Version verfügbar ist und diese auch herunterlac				
	Für die Helpcall-Client gibt es auch die Möglichkeit des automatischen Updates.				
	wird das Client-Update von der Website jedoch nur auf eine Serverfreigabe kopier				
	alle Clientsysteme aktualisieren sich aus dieser Client-Freigabe heraus. Damit w				
	schneller bei einer Netzwerkfreigabe durchgeführt.				
	4 III >>				
	09.11.2010 18:10:06				

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

🝇 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Internet	t-Aktualisierung) X				
Datei Bearbeiten						
i 🕩 🗞 🛅 i 🔻 😵 🗠 🗠 🗠						
Übersicht Konfiguration	Internet-Updates (neue Versionen aus dem Internet downloaden)					
···Systemermittlung ···Update-Installation	Internet-Dowload (Aktualisieren der Installationspakete vom HelpCall-Aktualisierungsserver)					
Internet-Aktualisierung ⊕ Softwareausbringung	1) verfügbare Versionen im Internet auf www.helpcallsystem.de ermitteln					
⊡ Sicherheit Logfiles	Server Client					
	verfügbare Version Erstinstallation 2.2.0.0					
	vorhandene Version Erstinstallation 2.2.0.0 verfügbares Clientsetup jetzt bereitstellen					
	verfügbare Version Updates im Internet 2.2.0.0					
	vorhandene Version Updates im Filesystem 2.2.0.0 aktualisieren Anpassung INF-File auf Netzwerk					
	Auf der Seite <u>www.helpcallsystem.de</u> stehen von Zeit zu Zeit Updates für die Server- als auch die Clientversion zur Verfügung.					
	Für die Helpcall-Client gibt es auch die Möglichkeit des automatischen Upd wird das Client-Update von der Website jedoch nur auf eine Serverfreigabe alle Clientsysteme aktualisieren sich aus dieser Client-Freigabe heraus. D die Internetverbindung nicht unnötig belastet und die Clientupdates werden	lates. kopier Damit w n auch				
	schneller bei einer Netzwerkfreigabe durchgeführt.					
	09.11.2010 18:10	0:42				

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.

🔢 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Systemer	mittlung	34				
Datei <u>B</u> earbeiten						
(🕑 🗟 🛅 🛛 🔻 🖉 🗠 🗠 🗠						
- Übersicht - Konfiguration - Suctors constitutes	Systemermittlung (ActiveDireytory- & IPScan)					
··· Update-Installation	Active Directory scannen	IP-Adressbereich scannen	TCF	P und UPD per nMAP-Scannen		
Internet-Aktualisierung	IP-Adressbereiche für Comput	erermittlung über Adressbereiss	can			
	von 192.168.178.1	bis 192.168.178.254				
Lognies	IP-Startadresse	IP-Endadresse		diesen Adressbereich aktualisieren		
	192.168.178.1	192.168.178.254				
				alle Adressbereiche aktualisieren		
				TNEOL diagon Adverthereich scappen		
			E			
				INFO: alle Adressbereiche scannen		
			-			
	L					
				09.11.2010 18:55:18		

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 <u>www.nmap.org</u>, 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.

🙀 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - System	ermittlung
Datei Bearbeiten Image: Construction Image: Construction Image: Construction Systemermittlung Image: Construction Update-Installation Image: Construction Internet-Aktualisierung Image: Softwareausbringung Sicherheit Logfiles Logfiles	Systemermittlung (ActiveDireytory- & IPScan) Active Directory scannen IP-Adressbereich scannen TCP und UPD per nMAP-Scannen IP-Adressbereiche für Computerermittlung über nMap.exe (http://nmap.org) IP-Scanbereich (NMap-Syntax) IP-Scanbereich (NMap-Syntax) IP-Scanbereich (NMap-Syntax) IP-Scanbereich (NMap-Syntax) IP-Scanbereich extualisieren INFO: diesen Adressbereich scannen INFO: alle Adressbereich scannen INFO: alle Adressbereiche scannen
	09.11.2010 19:03:00

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.

🙀 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Zeiten I	2-Scanning
<u>D</u> atei <u>B</u> earbeiten	
🕕 🕸 🔁 🛛 🛪 🐼 🛶 🗸 🛀	
⊡ Übersicht ⊟ Konfiguration	Zeitplanung IP-Scanning (Ermittlung von Computersystemen im Netzwerk)
Systemermittlung	Übersicht
Internet-Aktualisierung ⊕ Softwareausbringung	Montag 00:01 Uhr, 🖉 danach Scanning alle 10 📩 Minuten bis max. 23:59 das IP-Scanning wiederholen
Sicherheit	😨 Dienstag 00:01 Uhr, 📝 danach Scanning alle 10 📩 Minuten bis max. 23:59 das IP-Scanning wiederholen
Mailadressen bei Intrusion Det	V Mittwoch 00:01 Uhr, V danach Scanning alle 10 📩 Minuten bis max. 23:59 das IP-Scanning wiederholen
	😨 Donnerstag 00:01 Uhr, 📝 danach Scanning alle 10 📩 Minuten bis max. 23:59 das IP-Scanning wiederholen
	V Freitag 00:01 Uhr, V danach Scanning alle 10 📩 Minuten bis max. 23:59 das IP-Scanning wiederholen
	Samstag 00:01 Uhr, 🖉 danach Scanning alle 10 📩 Minuten bis max. 23:59 das IP-Scanning wiederholen
	Sonntag 00:01 Uhr, January Ganach Scanning alle 10 📩 Minuten bis max. 23:59 das IP-Scanning wiederholen
	vorbelegen! 00:48 Uhr, 🖉 danach Scanning alle 10 📥 Minuten bis max. 23:00 das IP-Scanning wiederholen
✓ III ►	09.11.2010 19:06:35



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.

Help Call Administration v2.3.1.0									
<u>Datei</u> Bearbeiten	<u>P</u> lugins	?	A	١	2	*	4	& i	🖋 📼 🕸

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

🔗 Mail-Einste	llungen		×
Mailserver	mail.gmx.net	Port sr	ntp
User	info@helpcallsystem.c		
Paßwort	*****		
Absendername	Helpcall-Serverdienst Mail i	nfo@helpcallsysten	n.de
Verschl.	AutoSelect 🔹 F	Prio High	
Lesebestätig.			Test
▲ ~ ×	C 31		

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

🭇 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Mailadr	ressen bei Intrusion Detection	Concession of the local division of the loca				
Datei Bearbeiten						
0 0 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	• - • • • •					
- Übersicht - Konfiguration - Systemermittlung	😲 Mailadressen	für IDS (Intrusion Def	ection System =			
- Update-Installation	E-Mail Adressen, die bei IP- und Netzwerkadressänderungen darüber Informationen erhalten					
Internet-Aktualisierung	Mailadresse		Klartext			
Softwareausbringung	name.vorname@domain.de		Uwe-GMX		=	
🖃 Sicherheit						
- Zeiten IP-Scanning					Ŧ	
Mailadressen bei Intrusion Det						
Logfiles						
4 III >						
				09.11.2010	19:24:32	

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

Vorbereitung der Clientinstallation

1) Setup konfigurieren

🙀 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Update	-Installation					
Datei Bearbeiten						
[🕼 🕸 🔁] 🤜 😵 🗠 🗠 🖂						
Übersicht Konfiguration	i automatische Instal	i automatische Installation & Updates (automatische Clientaktualisierung				
Systemermittlung Update-Installation	automatische Erstinstallation					
Internet-Aktualisierung ⊕ Softwareausbringung	Serverfreigabepfad für Erstinstallationspaket	\\MYSONY\setup	•			
🚍 Sicherheit	Name und Parameter des Setuppaketes	setupClient.exe /IP=serverip /PORT=8100 /SOUND=true /SILENT				
- Zeiten IP-Scanning - Mailadressen bei Intrusion Det	Pfad, Name u. Parameter des Uninstallbefehls	C:\Programme\HelpCall\unins000.exe /verysilent				
Logfiles						
	automatische Updates					
	📝 automatische Clientkatualisierung aktiviere	n				
	Serverfreigabepfad für Update-Installationen	\\MYSONY\setup\update	-			
4						
alles bestens		09.11.20	19:28:14			

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)

- 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

🧐 Computer 🔮 Resulter 👫 Kolologe	4	Konstanten 👫 Glent-Einstellungen 💰 Hiller	uin
House Hougedonade Parkydata Nebengebäude	-	Elogo	Zimmer ×
(1 + H) + H + H + H + H + H + H + H + H +		н - F H + ^ / / С	нанын — Кке

Bild 9: Erfassung von Katalogdaten

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

Datei Bearbeiten P Datei Bearbeiten P Computer E B Suchbegriff	lugins ? 🛛 ᇌ 🧼 🕿 enutzer 🕵 Kataloge 🐐	Konstanten 👫 Client-	😲 Einstellungen ∦ H	liferufe		
	Anmelduna	UserName	Haus	Etage	Zimmer	ON Sta 🗠
1 dm800 fritz						
MYSONY server	phaeteon	Roessger, Uwe	Hauptgebäude	1. Etage	1a	
ST-ADV-C61 ST-ADV-NB11	uwe uwe	R, UWE R, UWE				 ✓
•		Iforuf Feueralarm Start I	T-Wartung Ende IT-V	Nartung		4
Computer dm800 Haus Hauptgebäu Etage 2. Etage		ereich, der alamiert wird AENNER		nicht gewählte Be Admins Verwaltung	ereiche	7
Zimmer Zimmer 323	► - ✓ × פ		÷			

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.

Suche	Suche					S	uche	•		
Bereich	Typ zuge	eordn. Name	zugeordn. Be	*			Тур	verfügb User/Comp.	Name Benutze 4	
Admins	C serve	er	server			Þ	С	dm800	dm800	1
MAENNER	C ST-A	ADV-C61	ST-ADV-C61				С	fritz	fritz	
Verwaltung	U uwe		R, UWE				U	mesta		
▶ Wachtmeister							С	MYSONY	MYSONY	
			L.		->		U	phaeteon	Roessger, Uwe	
							С	ST-ADV-NB11	ST-ADV-NB11	
=							С	UWE	UWE	
							U	uwe_test		
				_			U	xtest	tEST, Hans	
				-						
*			r	_		4			r	-
н ч ► н + - ~^ Х С		► ► C'				٢-		< ► ► €		

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" ieweils per Hand zuzuordnen.

Help Call Administration v2.0.1.1	x
🗄 Datei Bearbeiten Plugins ? 🛛 🗐 🥵 🕵 🍇 🐐 🎸 🖅 🧼	
🍺 Computer 💈 Benutzer 😣 Kataloge 🏘 Konstanten 👫 Client-Einstellungen 🐇 Hilferufe	
 Bildanzeige bei Hilferuf An- und Abmelden protokollieren Standard-Bild laden Iöschen LDAP-Verzeichnis für Abgleich Benutzer LDAP://OU=meine Benutzer,DC=smallbusiness,DC=local sofortige Datenübername aus LDAP bei neuem Benutzer durchführen LDAP-Verzeichnis für Abgleich Computer LDAP://DC=smallbusiness,DC=local 	
Servername / -IP mysony um Dienst "HelpCallSystemServer" neu zu starten HelpCall-Datenbankdienst neu starten I	
Standardmäßig wird jeder neue Computer folgenden Hilfsgruppen zugeordnet Bereich, der alamiert wird Verwaltung MAENNER MAENNER	
× × ¢	

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

Help Call Administration v2.0.1.1	
🗄 Datei Bearbeiten Plugins ? 🕴 🕺 🍺 💈 💺 🎕 🐁	🐇 🖅 🔱
🦻 Computer 💈 Benutzer 🐫 Kataloge 🍇 Konstanten 🖌	🖌 Client-Einstellungen ∦ Hilferufe
📝 nachfolgende Einstellungen im HelpCall Client verwenden	☑ nachfolgende Einstellungen im HelpCall Screensaver verwenden
Hilferuf durch systemweiten Hotkey möglich	📝 Mausbewegungen beenden Bildschirmschoner
HotKey	Ноткеу
▼ Strg + F2 F3	▼ Strg + F1 F2
F4 5 Shift + F5	F3 F3 F4
F6 F7	F5 F6
✓ Alt + F8 F9	✓ Alt + F7 F8
F10 F11	F9 F10
F12 *	F11
Sprachausgabe	Typ Fotoshow
🔄 Sprachausgabe bei Hilferufen	
(vorinstallierte) Sprach-Engine wählen:	
Ja, immer ATT 1.4 DTNV klara16	
Ausgabeverzögerung (in Sec.) 3 🚔	
🔽 Sprachausgabe wiederholen	
Zeitabstand d. Wiederholungen 10 🚔	
Verhalten	
Beenden-Button anzeigen	
]
× × (-	

Audiosystem (Soundkarte + Lautsprecher) möglich.

Bild13: globale Client-Einstellungen

6) Konfiguration des Mailservers

Rufen sie den Konfigurationsdialog über diesen Button auf.

Help Call Administration v2.0.1.1	
🕴 Datei Bearbeiten Plugins ? 🕴 🚛 🧐 💈 🐛 🎕 🐴 🧨 🎫 🗘	
🤨 Computer 💈 Benutzer 🍇 Kataloge 🎆 Konstanten Å Client-Einstellungen 💰	🖇 Hilferufe
Haus A Etage	▲ Zimmer

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)

🔏 Mail-Einste	ellungen		×
Mailserver	mail.gmx.net		Port smtp
User	phaeteon@gmx.de		
Paßwort	*****		
Absendername	Uwe TEST	Mail phaeteon@	gmx.de
Verschl.	AutoSelect	▼ Prio High	-
	-		
▲ ~ ×	C 🏭		

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

Bild 15: Konfiguration der SMTP-Einstellungen

Automatische Clientinstallation

Die automatische Clienterstinstallation 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

🙀 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Zeiten Softwareausbringung	
Datei Bearbeiten	
Konfiguration Zeripianung der Erstnstallation)	
– Systemermituung Übersicht – Ubersicht	
- Internet-Aktualisierung 📝 Montag 07:00 Uhr, 📄 wenn Computer aus ist, dann 10 🚔 Minuten vorher Computer einschalten und nach 20 🚔 Minuten wieder au	usschalten
Softwareausbringung	zuführen
-Ausbringungsübersicht	
Sicherheit	usschalten
-Zeiten IP-Scanning 📝 sofern Computer nicht erreichbar ist, alle 30 😓 Minuten bis max. 19:00 Uhr versuchen die Installation durch	zuführen
-Mailadressen bei Intrusion Det	usschalten
- Lognies	zuführen
🗹 Donnerstag 07:00 Uhr, 📄 wenn Computer aus ist, dann 10 🚋 Minuten vorher Computer einschalten und nach 20 🊋 Minuten wieder au	usschalten
🗑 sofern Computer nicht erreichbar ist, alle 30 🛬 Minuten bis max. 19:00 Uhr versuchen die Installation durch	zuführen
🕅 Freitag 07:00 Uhr, 📄 wenn Computer aus ist, dann 10 🚔 Minuten vorher Computer einschalten und nach 20 🚔 Minuten wieder a	usschalten
🗑 sofern Computer nicht erreichbar ist. alle 30 🔶 Minuten bis max. 19:00 Uhr versuchen die Installation durch	zuführen
🕼 Samstag 07:00 Uhr, 🗌 wenn Computer aus ist, dann 10 🚋 Minuten vorher Computer einschalten und nach 20 🚖 Minuten wieder au	usschalten
✓ sofern Computer nicht erreichbar ist, alle 30 [±] / ₂ Minuten bis max. 19:00 Uhr versuchen die Installation durch	zuführen
Sonntag 07:00 Uhr, 🗌 wenn Computer aus ist, dann 10 🚔 Minuten vorher Computer einschalten und nach 20 🚔 Minuten wieder au	usschalten
Sofern Computer nicht erreichbar ist, alle 30 🚔 Minuten bis max. 19:00 Uhr versuchen die Installation durch	zuführen
07:00 Uhr, 📃 wenn Computer aus ist, dann 10 📩 Minuten vorher Computer einschalten und nach 20 😓 Minuten wieder au	usschalten
Sofern Computer nicht erreichbar ist, alle 30 📩 Minuten bis max. 19:00 Uhr versuchen die Installation durch	zuführen
09.11.2010	19:43:18

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".

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".

🙀 HelpCall-Systemmanager v2.0.0.0 - Ausbrir	ngungsübersicht							
Datei Bearbeiten								
0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	• - • - • •							
🗇 Übersicht 🖨 Konfiguration	Systemaktivierung (ActiveDireytory- & IPScan)							
Systemermittlung	Active Directory - Einste	llungen						
Internet-Aktualisierung	Suche		Status		▼ Filtern dear			
Ausbringungsübersicht	Computer	On Installationsstatus	Installationszeit	Version St	tate LAct. Nutzer	letzte Anmeldung letzte Abmeldı. 🔺		
Zeiten Softwareausbringung	MYSONY	🗾 installiert		2.0.1.6	61 phaeteon	09.09.2010 23:25:43 09.09.2010 2:		
Zoiton IR Scopping	UWE				40491			
Mailadressen bei Intrusion Det	• ST-ADV-C61	Installation angewiesen		2.0.1.3	342 uwe	02.12.2009 15:52:34		
Logfiles	ST-ADV-NB11	Instaliert		2.0.1.3	342 uwe	02.12.2009 15:52:34 02.12.2009 1		
					V 40491	•		
	Aufgaben							
	Installation angewieser	n 👻 🚽 selektierte Dat	ensätze Tes	ťs: St	art Setup! Start Uninstall			
4	anwenden au	if: alle Datens	ätze (aktueller	Datens.)	WakeUP ShutDown	and ReBoot		
						09.11.2010 19:50:58		

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 "Zeilten der Softwareausbringung" definiert sind, wird zum entsprechenden Zeitpunkt auf dem Client die Installation gestartet. Sie erkennen dies in

3)

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 Berech Kataloge / Hilfsgruppen betätigen sie bitte die rechte Maustaste unter der Hilfsgruppe, die ein Fallback bekommen soll.



Bild 19: Fallback-Einstellungen aufrufen

— •			D . ' \ A / . .		
ьc	Archaint das Poniin-Manii	Fallback-Finstelling.	Rei Wani	erscheint die	nachtolgende IVIacke.
டல					
	I I	<i>"</i>			0

-	💡 F	allb	ack-E	Einstellunger	n					_ 0	x	J
	Fallb	FallbackEinstllungen für Hilfsgruppe										
	Li	mit	Sek.	Wochentag	von	bis	Art d. Weiterl.	Zielgruppe	E-Mail Adresse			
	<u> </u>	1	30	Mo-So	00:00	23:58	HelpCall Botschaft	MAENNER				1
		1	30	Mo-So	00:00	23:59	HelpCall Botschaft	Verwaltung				ł
											E	l
												Ί
												L
											-	
	•											
ľ	Sch	well	wert (,	Anzahl Quittu	ngen, die	UNTER	SCHRITTEN sein mus	s, damit FALLBACK-F	all eintritt (0=immer!)	1 🚖		1
	Zeit	íab	Hilfer	uf) in Sekund	en bis Fa	illback ai	usaelöst wird			30 🚖		
	Dah	` um∕⁄	7eitfilt	er für FALLBA	CK-Weil	terleitung	- Wochentag(e)	Mo - So	💌 von 00:00 📥	bis 23:58	📥 i libr	
	A.4.	\		deitume (Llele)	7-011-0-0-		oder Mailweiterleitung)	HelpCall Rotschaft			· · · · ·	
	AIC	uer \	weitei	neitung (Heipt	-all-weit	eneilung	oder Maliweiteneitung)					
	Fallback-Zielgruppe							MAENNER			-	
	EM	EMail-Zielgruppe										
							F		• • + - •	~ 8	c 🗊	
L	_											1

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 verhinden.

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

Eigenschaften von HelpCall Service Manager (Lokaler Computer)					
Allgemein	Anmelden	Wiederherstellung	Abhängigkeiten		
Anmelden als:					
Datenaustausch zwischen Dienst und Desktop zulassen					
Dieses Konto:				Durchsuchen	
Kennwort:		•••••	••••		
Kenny	<u>w</u> ort bestätige	en:	••••		
Unterstützung beim Konfigurieren der Anmeldeoptionen für Benutzerkonten					
		ОК	Abbrecher	U <u>b</u> emehmen	

- Bild 21: Zuweisen von Administratorkonto zum Softwareverteilungsdiest.

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 Dienstekonto. 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. McAffee ePolicy Orcestrator)

Eigenschaften von HelpCall System Server (Lokaler Computer)					
Allgemein	Anmelden	Wiederherstellung Abhängigkeiten			
Anmelden als:					
Lokales Systemkonto					
Datenaustausch zwischen Dienst und Desktop zulassen					
⊚ Die <u>s</u> e	s Konto:	Durchsuchen			
Kennwort:					
Kenn	wort bestätige	en:			
Unterstützung beim Konfigurieren der Anmeldeoptionen für Benutzerkonten					
OK Abbrechen Ü <u>b</u> ernehmen					

Bild 22: Einstellungen der Kontoeinstellungen der Datenbankdienste