

# NetSupport Notify

## Guía de procedimientos iniciales

# Índice

<b>Componentes</b> .....	<b>3</b>
Servidor de notificación (Gateway) .....	3
Agente de notificación .....	3
Consola de notificación .....	3
NetSupport Deploy.....	3
<b>Instalación</b> .....	<b>4</b>
Sistemas Operativos Soportados.....	4
Iniciar la instalación .....	5
Contrato de licencia de NetSupport .....	5
Información de cliente.....	6
Configuración personalizada.....	7
Ajuste de los datos de configuración .....	8
Instalación Existente .....	10
<b>Activación de la Licencia de su Copia de NetSupport Notify</b> .....	<b>11</b>
<b>Herramienta de Descubrimiento y Despliegue</b> .....	<b>13</b>
Instalación de Agentes de Notificación Adicionales .....	13
Opciones de Despliegue de Configuración .....	15
<b>Instalación del agente de NetSupport Notify en sistemas Mac</b> .....	<b>17</b>
<b>Instalación del agente de NetSupport Notify en sistemas Linux</b> .....	<b>18</b>
<b>Consola móvil de NetSupport Notify para Android/iOS</b> .....	<b>20</b>
<b>Envío De Una Notificación</b> .....	<b>21</b>
Creacion De Un Mensaje .....	21
Opciones De Mensaje .....	22
Prioridad Del Mensaje.....	22
Envío Del Mensaje .....	22
Seleccionar Los Destinatarios .....	23
<b>Integración con Directorio Activo</b> .....	<b>24</b>
<b>Información de contacto</b> .....	<b>25</b>

## COMPONENTES

NetSupport Notify consta de cuatro componentes:

### Servidor de notificación (Gateway)

El 'Servidor de notificación' o 'Gateway' de NetSupport Notify permite gestionar las conexiones a todos los agentes, y garantiza un envío inmediato de todos los mensajes.

---

**Nota:** Es posible añadir opcionalmente un servidor de notificación/gateway secundario, que se ejecutará si el gateway principal no está disponible. Los Agentes de notificación cambiarán automáticamente al siguiente servidor disponible, lo que garantiza el envío de los mensajes.

---

### Agente de notificación

Los Agentes de notificación reciben los mensajes y son responsables de que se muestren los mensajes de notificación. Los Agentes de notificación se conectan al servidor de notificación cuando se inicia el equipo y registran su disponibilidad. Cuando la Consola envía un mensaje de notificación, el servidor de notificación lo enviará a todos los Agentes conectados.

### Consola de notificación

La Consola de NetSupport Notify es simple y fácil de utilizar, y le permite crear y enviar notificaciones a sus Agentes en cuestión de segundos.

### NetSupport Deploy

La utilidad NetSupport Deploy ofrece a los administradores de red la capacidad de instalar y configurar NetSupport Notify en varias estaciones de trabajo sin tener que visitar los equipos individualmente.

# INSTALACIÓN

## Sistemas Operativos Soportados

### **Agente de notificación**

Windows XP SP3, Windows 2003 SP2 o posterior.

Mac OS X, versión 10.5 y posterior.

Linux (Red Hat Enterprise, Fedora, SuSE, Debian y Ubuntu).

Soporta sesiones de Terminal Server. Los mensajes de notificación se pueden enviar a los Agentes en un Terminal Server.

### **Servidor de notificación**

Windows XP SP3, Windows 2003 SP2 o posterior.

### **Consola Windows de escritorio**

Windows XP SP3, Windows 2003 SP2 o posterior.

### **La consola móvil iOS de NetSupport Notify se ejecuta en:**

Apple iPad, iPhone e iPod con iOS 6.1 o por encima.

### **La consola móvil Android de NetSupport Notify se ejecuta en:**

Los dispositivos con Android 2.2 o por encima.

### **Requisitos De Red**

Se requiere una conexión TCP/IP activa entre TODOS los componentes de NetSupport Notify para el envío de las notificaciones.

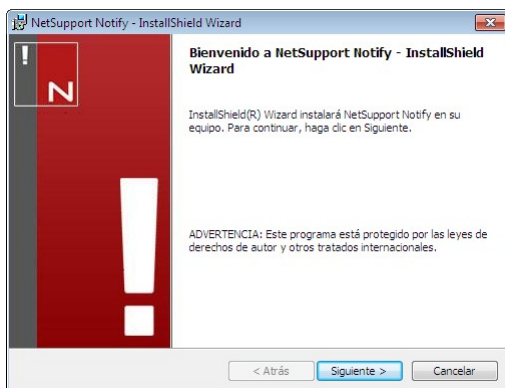
## Iniciar la instalación

Puede descargar una copia de NetSupport Notify de [www.netsupportnotify.com/downloads.asp](http://www.netsupportnotify.com/downloads.asp)

Haga clic en el idioma correspondiente en el menú y seleccione la opción para instalar NetSupport Notify.

Se iniciará la instalación de NetSupport Notify y se mostrará una pantalla de bienvenida.

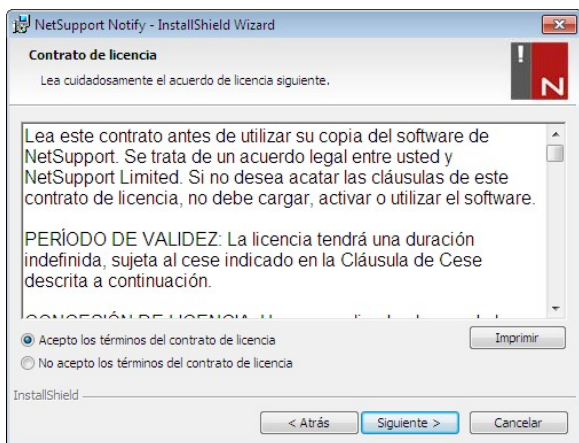
Haga clic en Siguiente para continuar.



## Contrato de licencia de NetSupport

Se mostrará el contrato de licencia de NetSupport. Lea atentamente el Contrato de licencia y seleccione 'Acepto las condiciones del Contrato de licencia' y haga clic en Siguiente para continuar.

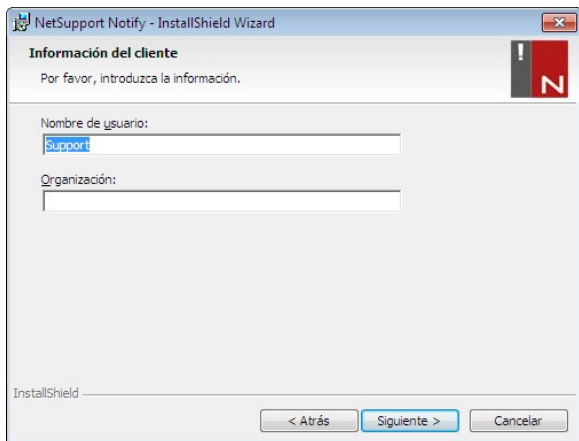
Si no acepta el contrato de licencia, (No acepto las condiciones del contrato de licencia) haga clic en Cancelar. NetSupport Notify no se instalará y se le instará a Salir del programa de instalación.



## **Información de cliente**

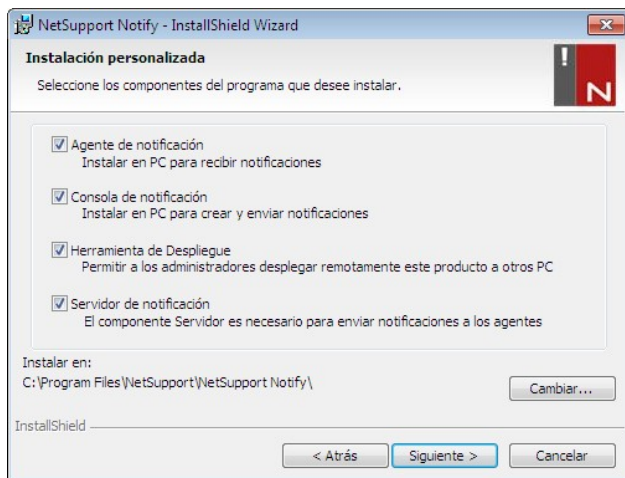
Introduzca el nombre de usuario y de empresa.

Haga clic en Siguiete para continuar con la instalación.



## Configuración personalizada

Seleccione los componentes que se instalarán.



### **Agente de notificación**

El componente de Agente se debe instalar en todos los equipos de su red que vayan a recibir notificaciones.

### **Consola de notificación**

Instale este componente en los equipos que crearán y enviarán notificaciones a los agentes.

### **Herramienta de Despliegue**

La herramienta de Despliegue le permite desplegar remotamente NetSupport Notify sin necesidad de visitar cada estación de trabajo individual.

### **Servidor de notificación (Gateway)**

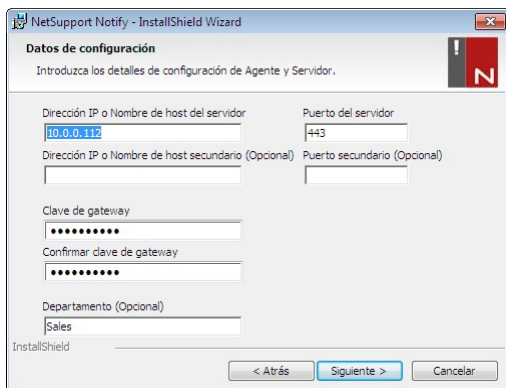
Será necesario como mínimo un servidor. Sin embargo, es posible instalar servidores adicionales para gestionar partes distintas de la red, o para que actúen como copias de seguridad en caso de que el servidor principal no esté disponible.

## Instalar en:

De forma predeterminada, NetSupport se instalará en la carpeta C:\Archivos de programa\NetSupport\NetSupport Notify. Si desea instalarlo en una carpeta diferente, haga clic en Cambiar.

Haga clic en Siguiente para continuar.

## Ajuste de los datos de configuración



The screenshot shows the 'Datos de configuración' (Configuration Data) window of the NetSupport Notify installation wizard. The window title is 'NetSupport Notify - InstallShield Wizard'. The main heading is 'Datos de configuración' with a sub-heading 'Introduzca los detalles de configuración de Agente y Servidor.' (Enter the configuration details for Agent and Server). The window contains several input fields: 'Dirección IP o Nombre de host del servidor' (Server IP or Host Name) with the value '10.0.0.112'; 'Puerto del servidor' (Server Port) with the value '443'; 'Dirección IP o Nombre de host secundario (Opcional)' (Optional Secondary IP or Host Name) and 'Puerto secundario (Opcional)' (Optional Secondary Port) fields, both empty; 'Clave de gateway' (Gateway Key) and 'Confirmar clave de gateway' (Confirm Gateway Key) fields, both filled with a series of dots; and 'Departamento (Opcional)' (Optional Department) with the value 'Sales'. At the bottom, there are three buttons: '< Atrás' (Back), 'Siguiente >' (Next), and 'Cancelar' (Cancel). The 'Siguiente >' button is highlighted in blue.

Si ha decidido instalar un Agente, una Consola o un Servidor de notificación, deberá introducir los detalles siguientes:

### **Dirección IP/Nombre de Host del Servidor**

Introduzca la Dirección IP o el Nombre de host del Servidor de notificación principal de NetSupport.

### **Puerto del Servidor**

El ajuste predeterminado del puerto es 443.

### **Dirección IP/Nombre de Host del Servidor Secundario**

Opcionalmente, puede especificar un servidor de notificación secundario que utilizará la Consola y los Agentes en caso de que no esté disponible el servidor principal. Introduzca la Dirección IP o el Nombre de host del servidor de notificación secundario.





### **Puerto Secundario**

El ajuste predeterminado del puerto es 443.

### **Clave de Gateway**

Introduzca el Gateway del servidor de notificación. Los Agentes y la Consola utilizarán la misma clave de seguridad para comunicarse entre sí.

---

**Nota:** La clave de Gateway utilizada debe ser la misma en todos los Agentes, Consolas y Servidores de notificación para que puedan comunicarse entre sí. Si se configura una clave de Gateway incorrecta, ese componente no podrá comunicarse con los demás componentes de NetSupport Notify.

---

### **Departamento (Opcional)**

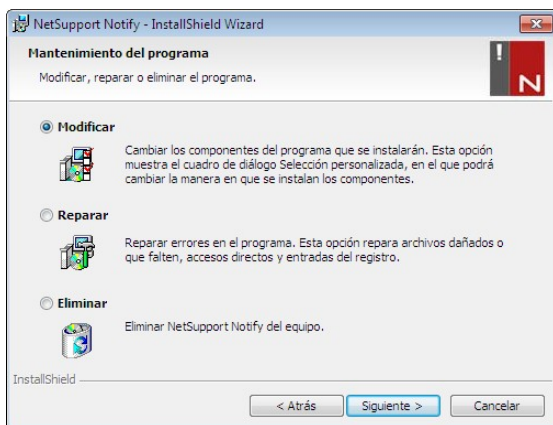
Si está instalando el Agente de notificación, podrá asignar el equipo del Agente a un departamento. Al asignar Agentes a diferentes departamentos, el operador de la Consola de notificación podrá enviar las alertas a departamentos específicos.

Haga clic en Siguiente para continuar.

Se ha proporcionado suficiente información para iniciar la instalación. Si necesita revistar algún ajuste, haga clic en Atrás. De lo contrario, haga clic en Instalar.

## Instalación Existente

Esta pantalla se mostrará si ya hay instalada una copia de NetSupport Notify en una estación de trabajo.



### **Modificar**

Le permite cambiar los Componentes de NetSupport Notify que se instalan actualmente.

### **Reparar**

Esta opción reinstala todas las funciones de programa instaladas por la configuración anterior y repara todos los errores de instalación del programa.

### **Quitar**

Esta opción elimina todas las funciones instaladas.

Seleccione la opción correspondiente y haga clic en Siguiente.

## ACTIVACIÓN DE LA LICENCIA DE SU COPIA DE NETSUPPORT NOTIFY

Cuando haya adquirido NetSupport Notify, se le enviarán detalles de licencia que incluyen el nombre de su compañía y otra información de producto utilizada para identificar de forma única su instalación de NetSupport Notify y poder seguir utilizando el software una vez haya vencido el período de evaluación.

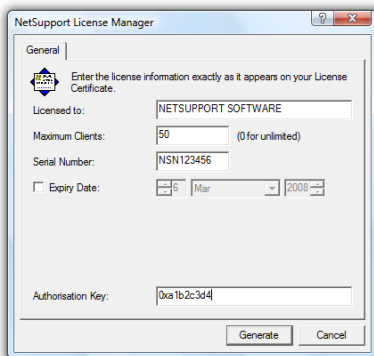
Tras la instalación, deberá introducir los detalles de licencia con el Administrador de licencias de NetSupport.

### Paso 1 – Localizar el Administrador de Licencias de NetSupport

Para iniciar el Administrador de licencias de NetSupport en el equipo que tenga instalado el Servidor de notificación NetSupport, vaya a la carpeta donde ha instalado NetSupport Notify (la carpeta predeterminada será C:\Program Files\NetSupport\NetSupport Notify).

### Paso 2 – Iniciar el Administrador de Licencias de NetSupport

Ejecute el archivo PCILIC.EXE. Se abrirá el Administrador de licencias de NetSupport.



### **Paso 3- Introducir los detalles de licencia de NetSupport**

Introduzca la información de licencia tal como se le ha suministrado y seleccione {Generar} para completar el proceso de instalación.

---

**Nota:** La información se debe introducir exactamente tal como aparece en su Certificado de licencia. El proceso tiene en cuenta mayúsculas y minúsculas, y debe ser exacto.

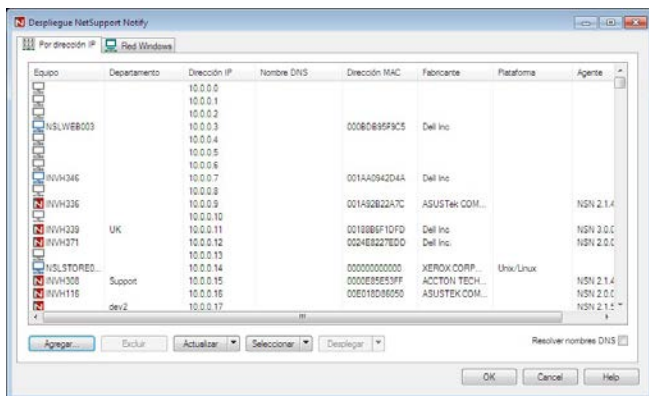
---

## HERRAMIENTA DE DESCUBRIMIENTO Y DESPLIEGUE

### Instalación de Agentes de Notificación Adicionales

En el botón Inicio de Windows, seleccione {Programas} {NetSupport Notify} {Herramienta de Despliegue} para iniciar la herramienta de Despliegue de NetSupport.

Se mostrará una vista de la red que le permitirá seleccionar las estaciones de trabajo que desea incluir. A continuación podrá desplegar el paquete de configuración de NetSupport Notify o un archivo de configuración.



#### Paso 1 – Buscar Equipos

Si desea determinar qué equipos quiere incluir primero en el despliegue, en primer lugar decida si desea buscar 'Por dirección IP' o 'Red Windows' seleccionando la ficha correspondiente. Seleccione {Agregar} para continuar.

Si realiza la búsqueda por Dirección IP, introduzca el intervalo de direcciones de los equipos donde desee realizar el despliegue. Si utiliza las Conexiones de red de Windows, seleccione el Grupo de red correspondiente que contenga los equipos donde desee realizar el despliegue.

Seleccione {Aceptar} para iniciar la búsqueda de los equipos disponibles en la red.

## **Paso 2 – Seleccionar los Equipos Donde se Realizará el Despliegue**

Para ayudarle a identificar los PC que se incluirán o excluirán del despliegue, puede ordenar la lista seleccionando los encabezamientos de las columnas. Puede definir aún más la lista eliminando los equipos que no desea incluir en el despliegue. Haga clic en Seleccionar y seleccione la tarea correspondiente de la lista desplegable. Seleccione {Excluir} para quitar los elementos resaltados.

En los PC restantes, seleccione los PC donde desee realizar el despliegue. Para incluir todos los equipos, haga clic en Seleccionar – Todos los Clientes, o bien seleccione individualmente los PC con Mayús-Clic o Ctrl-Clic.

Haga clic en Desplegar cuando estén seleccionados los PC correspondientes.

## **Paso 3 – Desplegar el Agente de Notificación a los Equipos Seleccionados**

Seleccione {Configurar...} para desplegar el paquete de configuración de NetSupport Notify a los equipos seleccionados. Puede incluir opcionalmente un archivo de configuración específico al mismo tiempo que despliega el paquete de configuración. Seleccione {Iniciar} para continuar.

## Opciones de Despliegue de Configuración

Cuando despliegue una configuración de NetSupport Notify, se le pedirá que proporcione información adicional.

### **Avisar al Usuario Antes de Iniciar la Instalación**

Si los PC de destino pueden estar en uso en el momento del despliegue, puede mostrar una instrucción en los equipos antes de comenzar. El usuario podrá iniciar la instalación cuando esté preparado. El mensaje se puede enviar sólo a los equipos conectados.

### **Reintentar Despliegues Fallidos**

Indique si el despliegue se debe reintentar automáticamente en caso de fallo. Especifique el número de reintentos y el intervalo entre éstos.

### **Archivo de Configuración (Opcional)**

Al mismo tiempo que despliega la configuración puede incluir un archivo de configuración específico (config.dat). Haga clic en Seleccionar para buscar los archivos correspondientes.

El archivo Config.dat incluye la información introducida al crear el Servidor de notificación: Dirección IP del servidor, Clave de gateway y, si se especifica, el Departamento al que se asignarán los Agentes de Notify.

Si el despliegue se realiza a equipos que ya tienen instalado un Agente de Notify, tenga en cuenta la acción que se adoptará si el Agente ya está asignado a un Departamento:

#### **Mantener departamento existente**

Los Agentes existentes seguirán en el departamento actual, y las nuevas instalaciones de Agentes no se asignarán a un departamento.

#### **Usar departamento en el archivo de configuración**

Los Agentes nuevos y existentes se asignarán al Departamento especificado actualmente en el archivo Config.dat.

#### **Anular departamento en el archivo de configuración**

Introduzca el nombre de un nuevo departamento al que desee asignar los Agentes nuevos y existentes.

---

**Nota:** Si se utiliza Active Directory, es posible configurar el departamento del Agente según el usuario conectado.

---

#### **Otras Opciones**

Desactiva la opción de desinstalación en Agregar o quitar programas para garantizar que el usuario no pueda eliminar los elementos desplegados.



## INSTALACIÓN DEL AGENTE DE NETSUPPORT NOTIFY EN SISTEMAS MAC

Para instalar el agente de notificación para Mac deberá montar el NSNotifyAgent.dmg, hacer doble clic en el paquete de instalación NSNotifyAgent.pkg, y seguir las instrucciones que aparecerán en la pantalla. El NSNotifyAgent.dmg puede descargarse en la zona de descargas de nuestro sitio web, [www.netsupportsoftware.com/downloads.asp](http://www.netsupportsoftware.com/downloads.asp).

---

**Nota:** En la actualidad, NetSupport Notify es compatible con Macintosh OS X 10.5.8 o posterior.

---

Configure la información que utiliza el agente para conectar al servidor de notificación.

---

**Nota:** Si coloca un archivo config.dat preconfigurado junto al archivo del paquete de instalación antes de hacer doble clic, el instalador copiará automáticamente ese archivo config.dat en su sitio correspondiente. Este método puede utilizarse para simplificar la instalación y la configuración, sobre todo en más de un equipo. Tendrá que arrastrar el archivo del paquete de instalación desde la ventana de imagen del disco a otra carpeta, por ejemplo al escritorio, para colocar el archivo config.dat a su lado.

---

### Configuración

El archivo Library/NSNotifyAgent/daemon/config.dat contiene los datos del servidor de notificación utilizados por el agente.

El archivo puede editarse mediante la aplicación Configurator. Configurator se encuentra en /Applications/NetSupport/NetSupport Notify/Configurator.app

### El archivo de registro

El archivo de registro recoge la información de diagnóstico y deja constancia de los mensajes reconocidos. Este archivo se encuentra en:

/var/log/notifydaemon.log

Para abrir este archivo, utilice la aplicación de la consola (/Applications/Utilities/Console.app) o el comando "abrir" de la línea de comandos de su terminal.

## **INSTALACIÓN DEL AGENTE DE NETSUPPORT NOTIFY EN SISTEMAS LINUX**

Para instalar el agente de notificación de Linux, debe extraer el `nsn_installer.tar.gz` a una carpeta (es decir, `/home/user/Desktop/nsn_installer`) y después ejecutar el archivo `install` como usuario raíz.

Deberá configurar la información que utiliza el agente para conectar al servidor de notificación. (Consultar la siguiente sección para más información).

Si coloca un archivo `config.dat` preconfigurado (minúsculas) junto al archivo de instalación ("install script" en la carpeta `nsn_installer`) antes de ejecutar el archivo de comandos de instalación, se copiará automáticamente ese archivo `config.dat` en su sitio correspondiente. Este método puede utilizarse para simplificar la instalación y la configuración, sobre todo en más de un equipo.

### **Configuración**

El archivo `/usr/nsn/daemon/config.dat` contiene los datos del servidor de notificación utilizados por el agente.

El archivo puede editarse mediante la aplicación Configurator. Configurator se encuentra en `/usr/nsn/configurator/configurator`.

Si modifica este archivo con la aplicación Configurator, el daemon de notificación se reiniciará automáticamente una vez aplicados los cambios. Si sustituye este archivo manualmente, tendrá que reiniciar el daemon de notificación desde la terminal con el siguiente comando: `command /etc/init.d/notifydaemon restart` (debe ser raíz).



## **El archivo de registro**

El archivo de registro recoge la información de diagnóstico y los datos registrados. Este archivo se encuentra en:

`/var/log/notifydaemon.log`

Para abrir este archivo utilice gedit o emacs, o el comando "cat" de la línea de comandos de la terminal.

## CONSOLA MÓVIL DE NETSUPPORT NOTIFY PARA ANDROID/IOS

La consola móvil de NetSupport Notify para iOS y Android le proporciona la libertad que necesita para comunicarse con los usuarios de escritorios Windows, Mac y Linux y con paneles informativos automáticos mientras está en movimiento, desde una tableta o smartphone Android, o desde un iPad, iPod o iPhone.

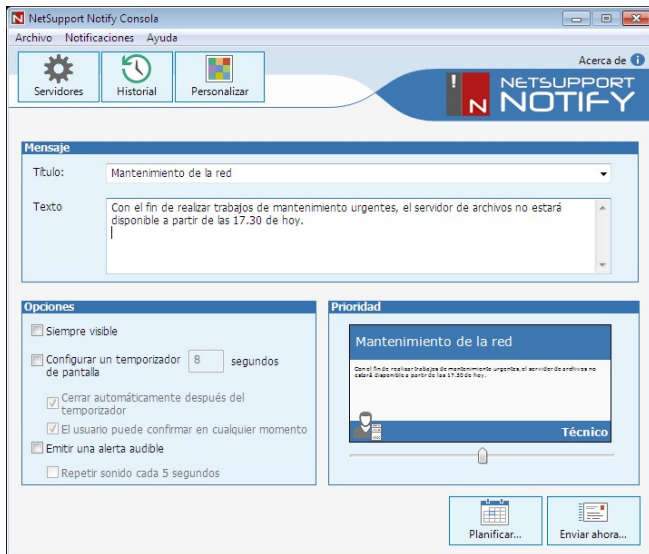
La consola móvil, que se puede descargar de forma gratuita desde las páginas online de Google Play, [iTunes](#) y Amazon, permite enviar avisos y notificaciones instantáneas a los usuarios existentes de NetSupport Notify a través de los servidores de notificaciones establecidos.

### **Características principales al enviar una notificación desde dispositivos Android/Apple iOS:**

- Envíe alertas y notificaciones a escritorios Windows, Mac o Linux desde cualquier dispositivo Android o Apple iOS.
- Envíe notificaciones a pantalla completa a los paneles digitales automáticos de información pública.
- Dé prioridad a los mensajes y alertas con tipos de mensajes claros y concisos.
- Soporte para direcciones URL en las que se puede hacer clic en las alertas.
- Opciones de envío flexibles: mostrar durante XX segundos, requerir confirmación del usuario, cerrar automáticamente, etc.
- Envíe alertas dirigidas dinámicamente a departamentos seleccionados o a todos los ordenadores.
- Vea el historial de alertas completo. (Solo iPad)
- Los usuarios pueden escribir una combinación de teclas de acceso directo para enviar una "respuesta de emergencia" inmediata.
- Códigos de seguridad únicos: acceso limitado a agentes y consolar autorizados.
- Envíe alertas dirigidas dinámicamente a departamentos seleccionados o a todos los ordenadores.
- Disponible en varios idiomas.

## ENVÍO DE UNA NOTIFICACIÓN

En el botón Inicio de Windows, seleccione { Programas } { NetSupport Notify } { Consola de notificación } para ejecutar la Consola de notificación.



### Creacion De Un Mensaje

#### Título

Introduzca un título para el mensaje de notificación.

#### Texto

Introduzca el contenido del mensaje de notificación. Si fuese necesario, puede incluir una URL y una ruta UNC seleccionable.

---

**Nota:** En la sección Gravedad se puede ver una vista previa en tiempo real del mensaje de notificación.

---

## **Opciones De Mensaje**

### **Siempre Visible**

El mensaje de notificación estará siempre visible en una estación de trabajo de Agente.

### **Configurar un temporizador de pantalla (segundos)**

Especifique durante cuánto tiempo se mostrará el mensaje de notificación.

#### **Cerrar automáticamente después del temporizador**

El mensaje de notificación se cerrará automáticamente después del período de tiempo especificado.

#### **El usuario puede confirmar en cualquier momento**

Permite al Agente cerrar el mensaje de notificación en cualquier momento.

### **Emitir una alerta audible**

Puede resaltar aún más el mensaje reproduciendo un sonido en el equipo de Agente.

#### **Repetir sonido cada 5 segundos**

Si el mensaje incluye una señal acústica, ahora es posible configurarla de modo que se repita cada cinco segundos.

## **Prioridad Del Mensaje**

Seleccione el tipo de mensaje de notificación que desea enviar mediante la barra deslizante. Esta opción se puede utilizar para identificar rápidamente el tipo de mensaje: Crítico, Alerta, Técnico, Mensaje o Noticias.

## **Envío Del Mensaje**

Cuando esté satisfecho con su mensaje, haga clic en {Planificar} para enviar el mensaje de notificación con posterioridad, o haga clic en {Enviar ahora} para enviar inmediatamente la notificación. Decida si desea enviar el

mensaje a todos los Agentes o a departamentos seleccionados.

### **Seleccionar Los Destinatarios**

Se mostrará el cuadro de diálogo 'Destinatarios de notificación' con una lista de todos los servidores, departamentos y agentes conectados.

Seleccione el destinatario al que desea enviar el mensaje de notificación y haga clic en {Enviar} o seleccione 'Enviar todo' para enviarlo a todos los Agentes conectados.

El mensaje de notificación se mostrará en los equipos de escritorio de los Agentes seleccionados.

La Consola de notificación mostrará una confirmación en la parte inferior de la Consola cuando se haya enviado el mensaje. Se muestra un estado en tiempo real del mensaje de notificación confirmado por los Agentes.

## INTEGRACIÓN CON DIRECTORIO ACTIVO

NetSupport se integra con la estructura Active Directory de Microsoft y le permite gestionar centralmente las configuraciones de Agentes.

Mediante la creación de una Directiva de grupo puede aplicar Configuraciones de Agente estandarizadas a equipos de Agente sin necesidad de visitar los equipos de escritorio individuales.

Para facilitar la integración, NetSupport ofrece dos plantillas administrativas: NetSupport\_Notify\_User.ADM y NetSupport\_Notify\_Machine.ADM, que incluyen las opciones configurables. Cuando instale el Componente de Consola, la plantilla se copia a la carpeta de programas de NetSupport.



## INFORMACIÓN DE CONTACTO

### Reino Unido y otros países

[www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas (Reino Unido e Irlanda): [sales@netsupportsoftware.co.uk](mailto:sales@netsupportsoftware.co.uk)

Ventas (otros países): [sales@netsupportsoftware.com](mailto:sales@netsupportsoftware.com)

### Norteamérica

[www.netsupport-inc.com](http://www.netsupport-inc.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupport-inc.com](mailto:sales@netsupport-inc.com)

### Canadá

[www.netsupport-canada.com](http://www.netsupport-canada.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupport-canada.com](mailto:sales@netsupport-canada.com)

### Alemania, Austria y Suiza

[www.pci-software.de](http://www.pci-software.de)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@pci-software.de](mailto:sales@pci-software.de)

### Japón

[www.netsupportjapan.com](http://www.netsupportjapan.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupportjapan.com](mailto:sales@netsupportjapan.com)