

# Vzdialený prístup na plochu počítača z Customer Monitora

verzia ku dňu 18.11.2009



**SEAL IT Services, s.r.o.**

# Obsah

<b>1 ÚVOD.....</b>	<b>3</b>
<b>2 VZDIALENÝ PRÍSTUP POMOCOU NTRSUPPORT.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 NASTAVENIA A PRÍPRAVA K PRIPOJENIU CEZ NTRSUPPORT .....</b>	<b>3</b>
2.1.1 NTR SUPPORT SERVEROVÉ NASTAVENIA .....	3
2.1.2 CUSTOMER MONITOR NASTAVENIA .....	6
2.1.3 NASTAVENIE OPRÁVNEŇÍ V CM .....	9
2.1.4 DOPORUČENÝ POSTUP NASTAVENIA OPRÁVNEŇÍ.....	10
2.1.5 PRÍPRAVA PRAC.STANICE .....	12
<b>2.2 PRIPÁJANIE SA K POČÍTAČOM.....</b>	<b>14</b>
2.2.1 SPUSTENIE PRIPOJENIA .....	14
2.2.2 ODOSLANIE CTRL+ALT+DEL .....	18
<b>3 VZDIALENÝ PRÍSTUP POMOCOU TEAMVIEWER-A.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 NASTAVENIA A PRÍPRAVA K PRIPOJENIU CEZ TEAMVIEWER.....</b>	<b>20</b>
3.1.1 TEAMVIEWER NASTAVENIA .....	20
3.1.2 CUSTOMER MONITOR NASTAVENIA .....	20
3.1.3 PRIDELENIE OPRÁVNEŇÍ PRE VZDIALENÁ PRÍSTUP V CM .....	21
<b>3.2 PRIPÁJANIE SA K POČÍTAČOM.....</b>	<b>21</b>
3.2.1 SPUSTENIE PRIPOJENIA .....	21
3.2.2 PRIPOJENIE CEZ INTERNET EXPLORER.....	22
3.2.3 PRIPOJENIE CEZ MOZILU FIREFOX.....	22
3.2.4 MANUÁLNE PRIPOJENIE .....	23
3.2.5 ODOSLANIE CTRL+ALT+DEL.....	25
3.2.6 ZNÁME OBMEDZENIA A PROBLÉMY .....	26
<b>4 VZDIALENÝ PRÍSTUP POMOCOU REMOTE DESKTOP (RDP).....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 NASTAVENIA A PRÍPRAVA K PRIPOJENIU CEZ RDP.....</b>	<b>27</b>
4.1.1 CUSTOMER MONITOR NASTAVENIA .....	27
4.1.2 NASTAVENIA PRACOVNEJ STANICE .....	29
<b>4.2 PRIPÁJANIE SA K POČÍTAČOM.....</b>	<b>29</b>
4.2.1 ODOSLANIE CTRL+ALT+DEL.....	31
<b>5 VZDIALENÝ PRÍSTUP POMOCOU VNC.....</b>	<b>32</b>
<b>5.1 NASTAVENIA A PRÍPRAVA K PRIPOJENIU CEZ VNC .....</b>	<b>32</b>
5.1.1 CUSTOMER MONITOR NASTAVENIA .....	32
5.1.2 NASTAVENIA PRACOVNEJ STANICE .....	34
<b>5.2 PRIPÁJANIE SA K POČÍTAČOM.....</b>	<b>35</b>
5.2.1 ODOSLANIE CTRL+ALT+DEL.....	36

# 1 Úvod

K správe IT nevyhnutne patrí vzdialený prístup na obrazovku počítača. Customer Monitor využíva k vzdialenému prístupu riešenia od iných výrobcov a integrované riešenia v operačných systémoch. Dve riešenia umožňujú pripájať sa k počítačom bez nutnosti konfigurácie firewallov a koncového počítača (NTRsupport, TeamViewer). Dve riešenia vyžadujú predprípravu komunikačných portov a konfiguráciu alebo inštaláciu softvéru (RDP, VNC).

## 2 Vzdialený prístup pomocou NTRsupport

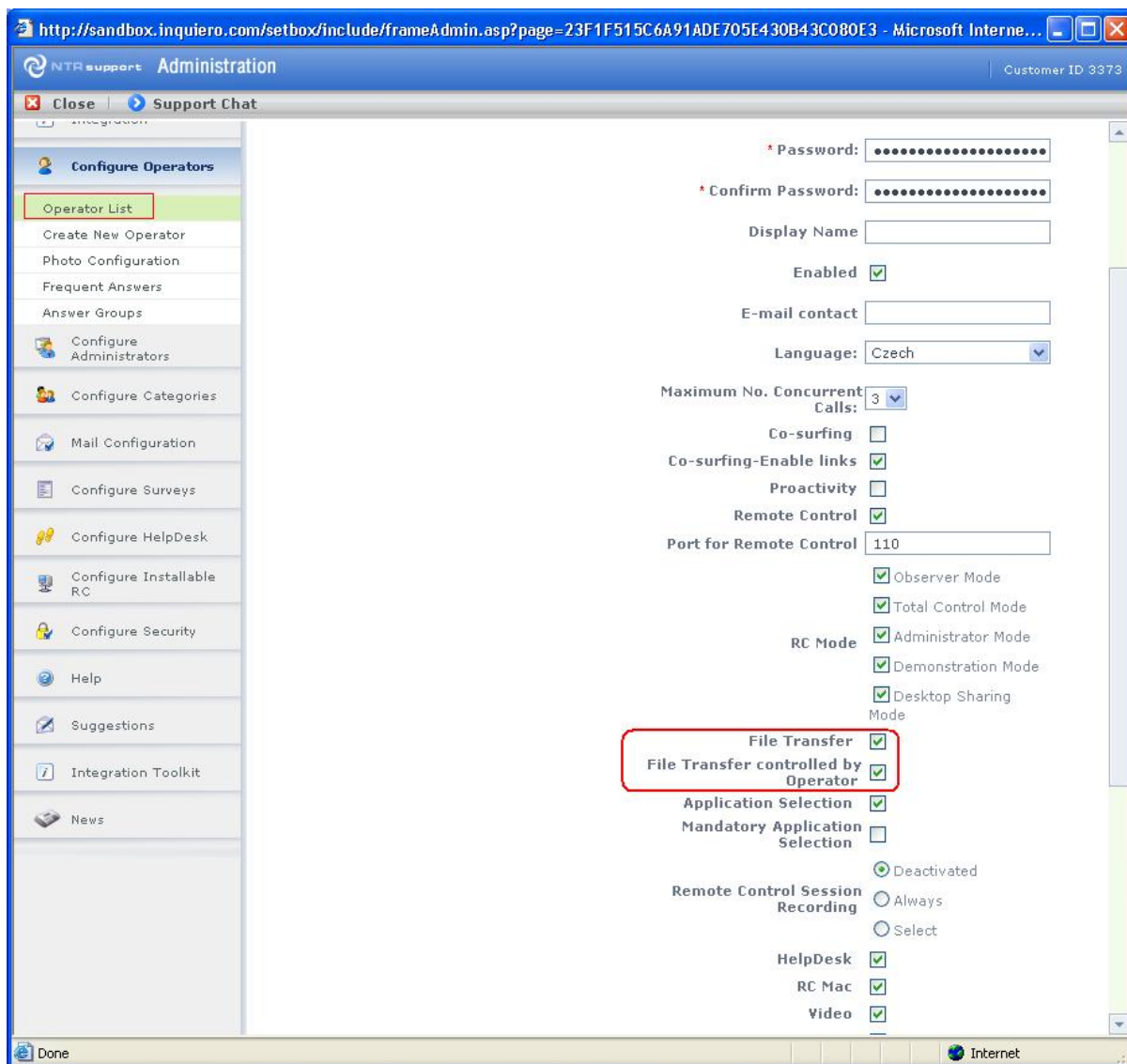
NTRsupport poskytuje spoľahlivé a rýchle pripojenie na plochu počítača. Pripojenie funguje na báze Session Code, kedy sa spojenie uskutočňuje na základe NTR serverom vygenerovaného kódu a vkladá sa do malého programu spusteného na počítači. Všetky potrebné programy sa prenášajú do počítača automaticky. K vzdialenému pripojeniu cez CM potrebujete mať otvorenú operátorskú konzolu NTRsupport a s vašou malou asistenciou sa Customer Monitor pripojí na požadovaný počítač.

### 2.1 Nastavenia a príprava k pripojeniu cez NTRsupport

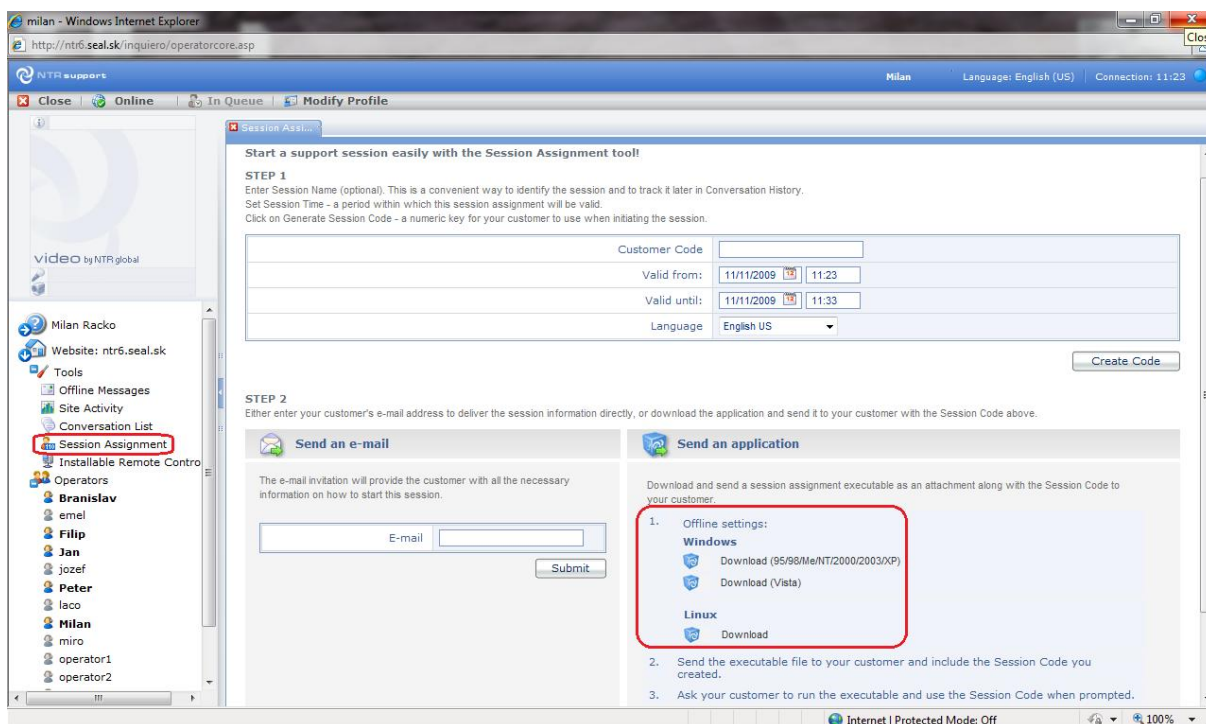
#### 2.1.1 NTR support serverové nastavenia

Prihláste sa do NTRsupport ako administrátor. **Dôležitá poznámka** : pre toto nastavenie si zvolte v General Option / Administrator profil / jazyk English, lebo je dočasná chyba v preklade a v češtine by ste povolili inú položku (prípadne, keď v českej verzii označíte všetky Interfejsy, tiež to bude fungovať)

1. V administrátorskej konzole vľavo hore **zistiť adresu servera**, napríklad “http://eu.ntsupport.com”
2. Vpravo hore zistiť **Customer Code** (členský kód)
3. **Povoliť Interface** v admin. konzole v časti Configure Security položku *New session Interface*.
4. **Povoliť pre operátora prenos súborov bez potvrdenia používateľom**. V admin konzole v časti Configure operators -> Operator list zvolte operátora a aktivujte mu položky “File Transfer”, “File Transfer controlled by Operator”. Upozorňujeme, že k dosiahnutiu voľného prenosu súborov musíte pred prevzatím ovládania počítača zaškrtnúť voľbu “Kontrola přenosu souborů”.



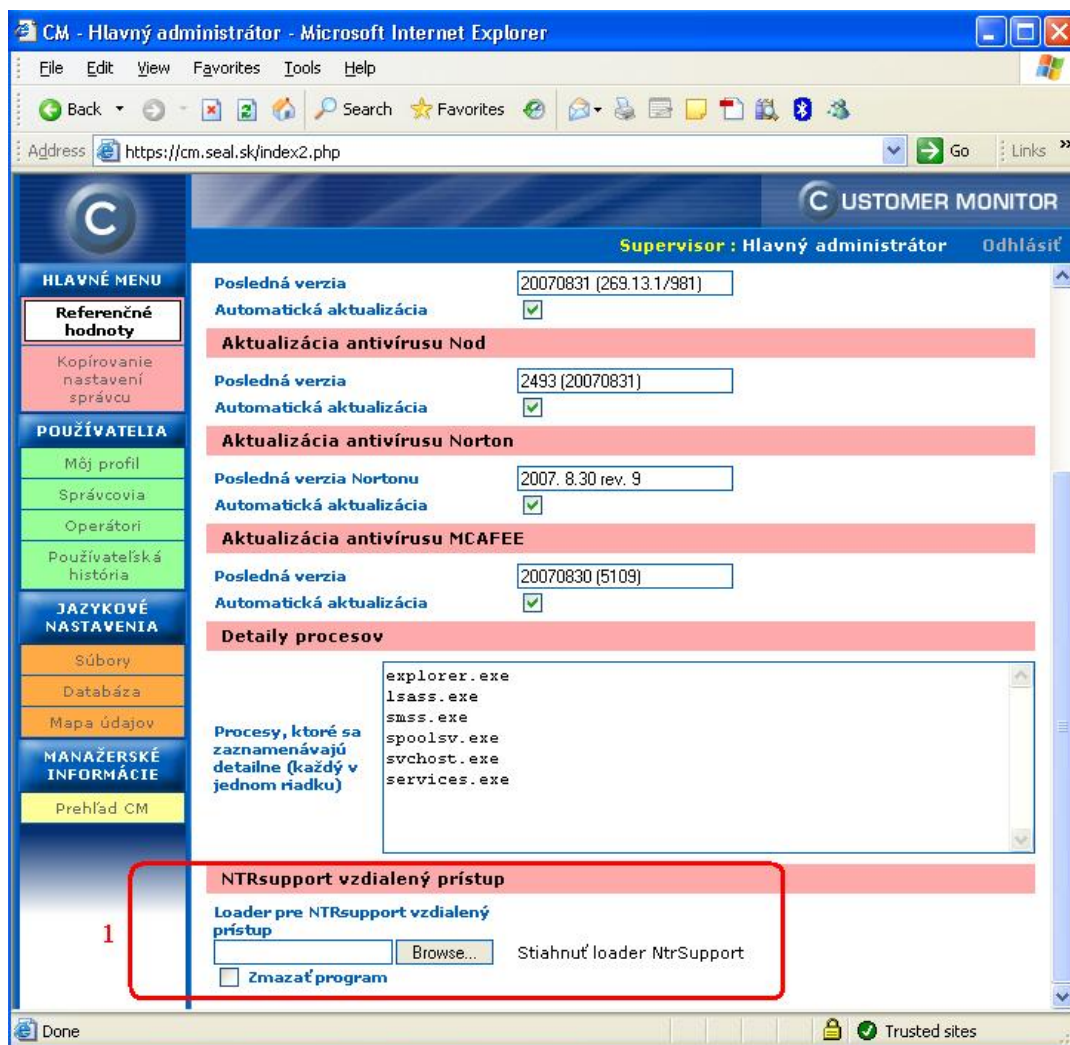
5. Z operátorskej konzoly z dialógu pre vytváranie spojenia cez Session code (konferenčné číslo) si odložíte program ntrsupport.exe pre verziu operačného systému, na ktorý sa pripájame. Pre každý Customer Code (členský kód) je tento program generovaný samostatne, preto v prípade jeho nového pridelenia ho aktualizujte.



Obrázok č. 1 Aplikácia pre vzdialené pripojenie

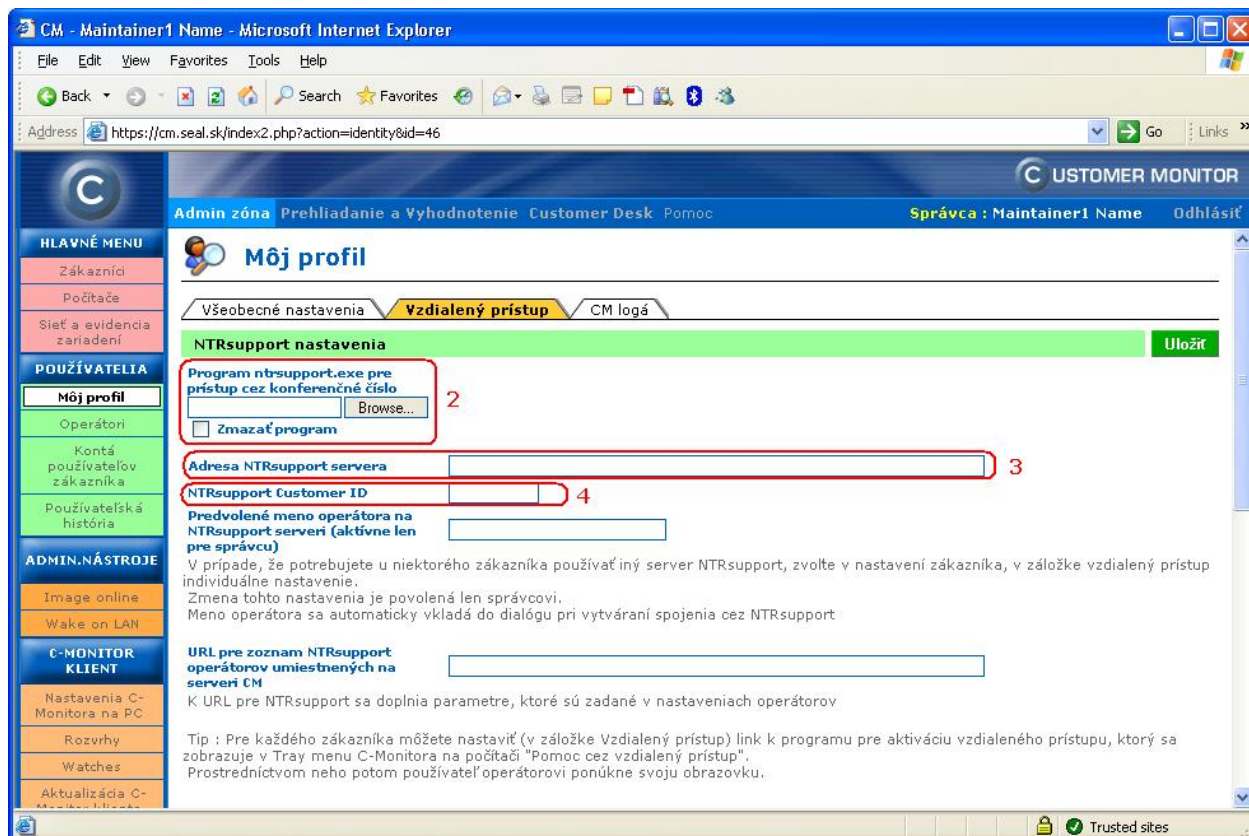
## 2.1.2 CUSTOMER MONITOR nastavenia

1. Pokiaľ máte Customer Monitor na vlastnom serveri, tak v hlavnom administrátorovi servera, v časti Referenčné hodnoty nastavíte zavádzač (Loader) - NTRCMEExec.exe, ktorý zatiaľ obdržíte len priamo zo SEAL IT Services. (tento krok preskočia používatelia servera <http://cm.seal.sk>)



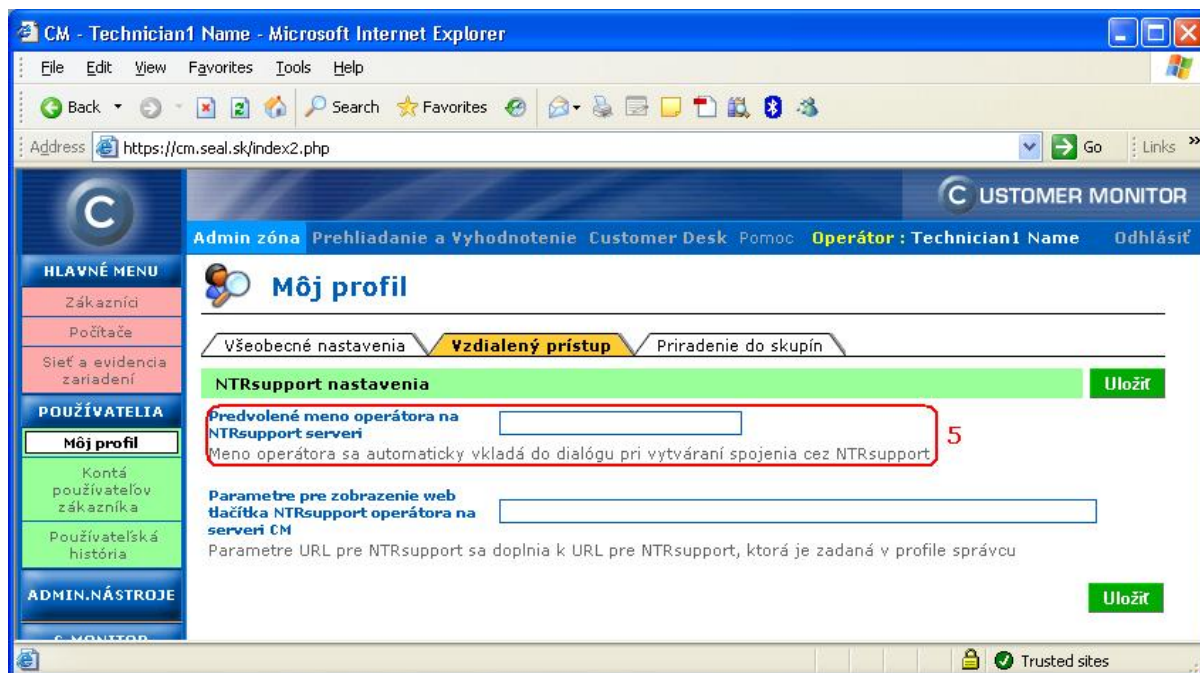
Obrázok č. 2 Nastavenie loadera

2. V profile správcu nahráte program pre vytvorenie spojenia cez session code získaný v bode č.4 v NTRsupport nastavení.
3. Zadáte adresu servera v tvare : http://.... získaný v bode č.1 v NTRsupport nastavení.
4. Zadáte Customer Code získaný v bode č.2 v NTRsupport nastavení.



Obrázok č. 3 Uploadnutie klienta pre vzdialený prístup

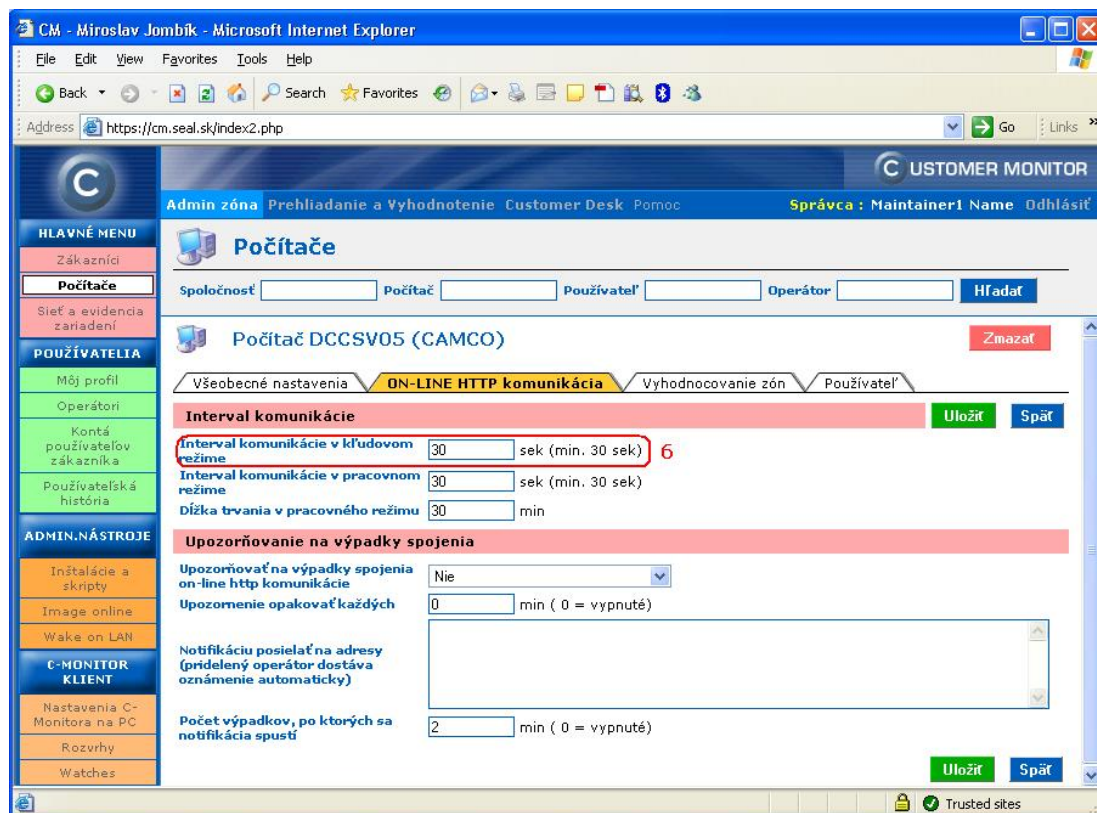
5. Pokiaľ sa do NTRsupport servera prihlasujete vždy rovnakým menom, doporučujeme si ho vyplniť vo vlastnom operátorskom profile v záložke Vzdialený prístup. Bude sa mu predvyplňovať pri každom spojení.



Obrázok č. 4 Predvolené meno na NTR serveri



6. Na počítače, na ktoré budete pristupovať doporučujeme skrátiť komunikačný interval zo 180 sekúnd na 30sekúnd. Je to interval, v ktorom sa C-Monitor pripája na server CM a preberá požiadavky. Jedna z nich bude aj žiadosť o spustenie vzdialeného prístupu. V budúcnosti bude skrátenej automaticky, pri samostatnom serveri CM, to môže byť aj menej.



Obrázok č. 5 Nastavenie intervalu komunikácie

### 2.1.3 Nastavenie oprávnení v CM

CUSTOMER MONITOR má systém oprávnení, ktoré zamedzujú k neoprávnenému vzdialenému pripojeniu. Pozornosť venujte najmä NTRsupport, pretože je to silný pomocník, vďaka ktorému sa dokážete pripojiť na akékoľvek PC s inštalovaným C-Monitorom, nech je zapojené kdekoľvek. Na ostatné funkcie Remote Desktop, VNC nemusíte dávať veľký dôraz, pretože spojenie na ne je možné aj bez CM a bezpečnosť si musíte riešiť iným spôsobom. V prípade Remote Desktop a VNC ide viac-menej len o zobrazenie ikon k spusteniu vzdialeného pripojenia.

Pre NTRsupport vzdialenú správu sú vstavané mechanizmy ochrany :

1. Zo strany správcu : povoľuje operátorom uskutočnenie spojenia, pričom môže nastaviť, aby sa potvrdenie vždy potvrdzovalo používateľom
2. Zo strany používateľa PC : sám používateľ si môže nastaviť v Tray menu C-Monitora povinné potvrdzovanie a toto sa nedá vypnúť zo servera CM, takže používateľ aj pri nainštalovanom C-Monitore nemusí mať obavy, že by sa mu niekto bez jeho vedomia pripojil na plochu cez CM

3. Pri každom spojení sa na počítači zobrazí bublinka s oznámením o pripojení

Oprávnenia sa nastavujú buď pre skupinu alebo každého operátora samostatne. Pre minimalizáciu zložitosti nastavení doporučujeme vytvoriť si skupiny, ku ktorým príslušný typ oprávnení nastavíte a do nich priradíte operátorov. V prípade výmeny pracovníka si tak ušetríte množstvo práce a budete mať tiež stále prehľad.

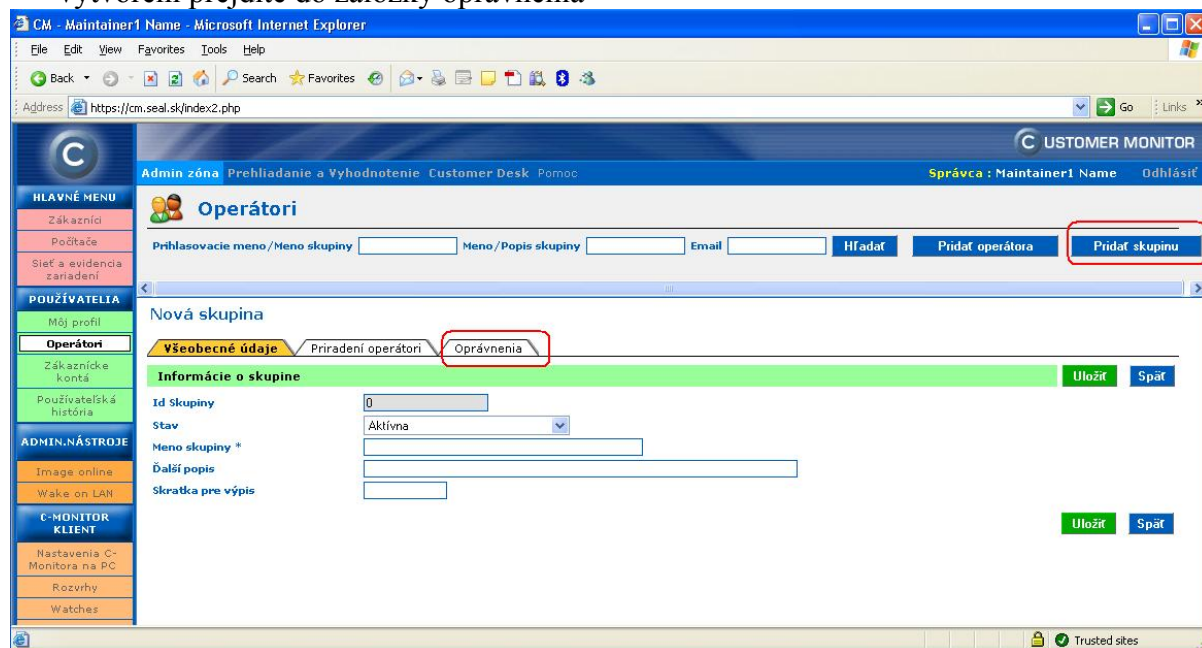
Dôležité je si ešte uvedomiť jeden mechanizmus uplatnený v celom CM a teda aj v oprávneniach pri vytváraní nových objektov. Pri vytváraní nového objektu sa kopírujú nastavenia z nadradeného objektu. Hierarchia objektov je :

### **Správcovská spoločnosť - Zákazník - Počítač**

Čiže ak vytvárate nového zákazníka, kopírujú sa nastavenia zo správcovskej spoločnosti, ak ste zaregistrovali nový počítač prevezmú sa nastavenia od spoločnosti (zákazníka), do ktorej patrí.

## **2.1.4 Doporučený postup nastavenia oprávnení**

1. Vytvorte skupinu operátorov v Admin zóna -> Operátori -> tlačidlo Pridaj skupinu. Po vytvorení prejdite do záložky oprávnenia

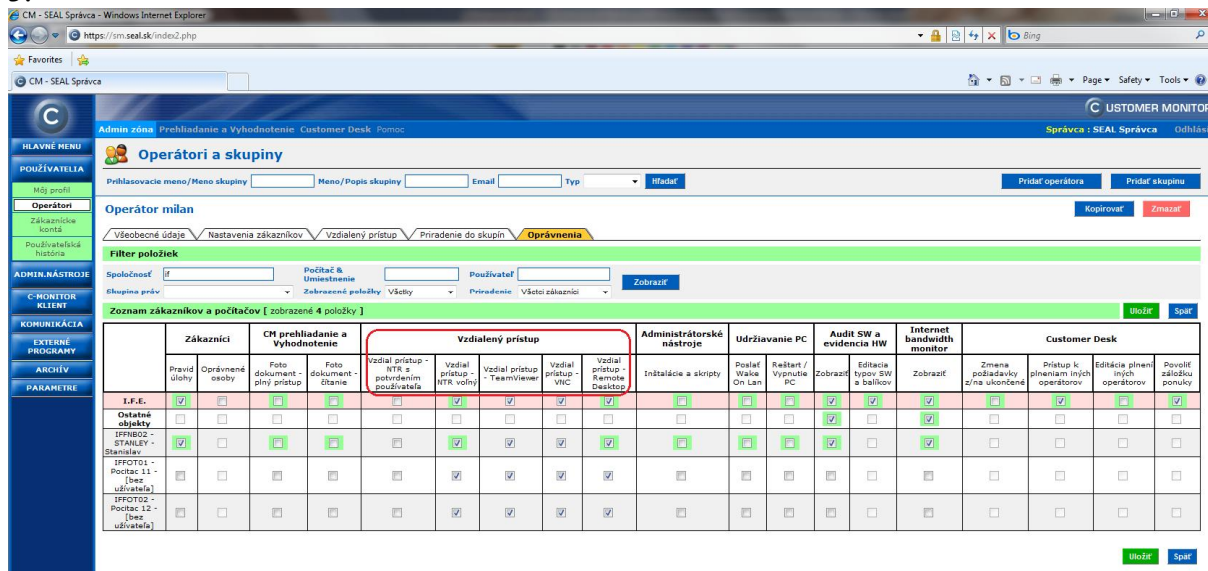


Obrázok č. 6 Nastavenie oprávnení

2. Nastavte povolenia pre jednotlivé funkcie. V prípade, že chcete niektorú funkciu povoliť pre všetky objekty naraz (počítače a východzie nastavenia spoločnosti), uistite sa, že máte zvolené „Zobraziť položky - Všetky“, a aby výpis nebol stránkovaný, vložte do názvu pre Spoločnosť alebo Počítač znak percento „%“. Potom kliknite do názvu stĺpca a sa vám označia/odznačia všetky položky riadky. Toto isté platí aj pre

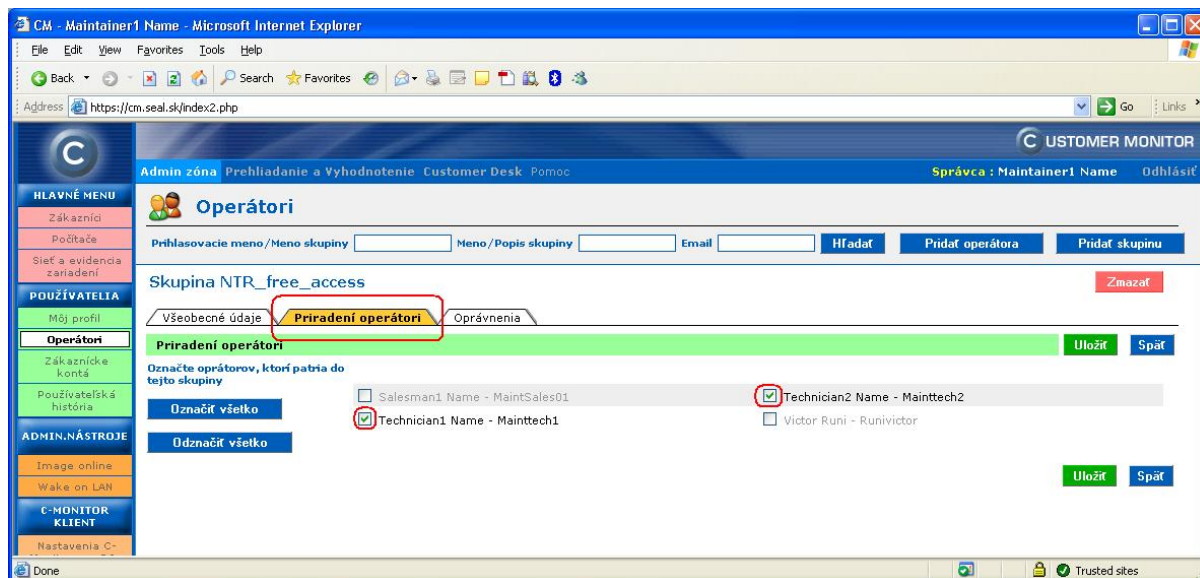
riadky. Východzie nastavenie na začiatku používania CM je vypnutie všetkých funkcií pre operátorov, Správca má k dispozícii vždy všetko.

3.



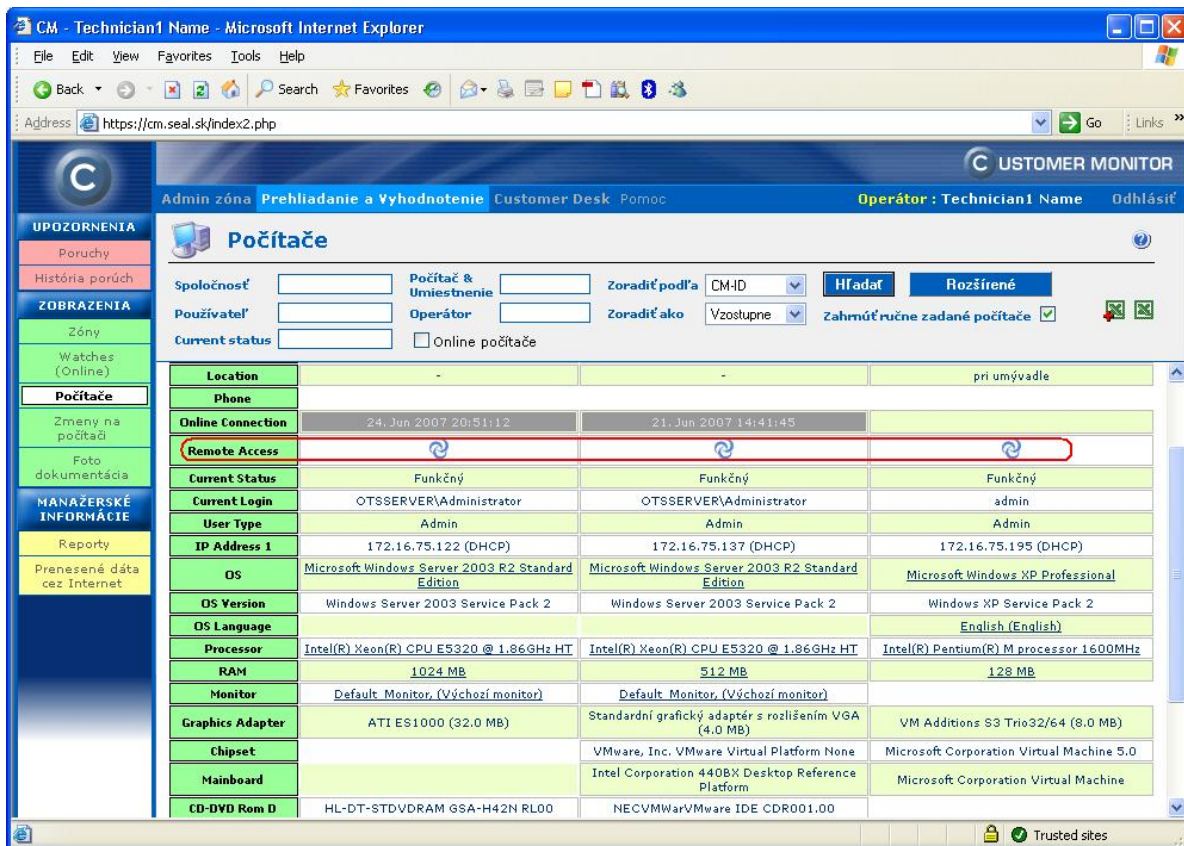
Obrázok č. 7 Povolenie vzdialeného prístupu

4. Priradíte Operátora do príslušnej skupiny



Obrázok č. 8 Priradenie do skupiny

5. Po povolení danej funkcie, by už operátor mal vidieť ikonky pre vytvorenie spojenia. Napríklad :



The screenshot shows the Customer Monitor web interface in a Microsoft Internet Explorer browser. The page title is 'CM - Technician1 Name - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows 'https://cm.seal.sk/index2.php'. The interface has a blue header with the 'CUSTOMER MONITOR' logo and navigation tabs: 'Admin zóna', 'Prehľadanie a Vyhodnotenie', 'Customer Desk', and 'Pomoc'. The user is logged in as 'Operátor : Technician1 Name'. A sidebar on the left contains various menu items like 'UPOZORNENIA', 'ZOBRAZENIA', and 'MANAŽERSKÉ INFORMÁCIE'. The main content area is titled 'Počítače' and contains a search form and a table of computer details. The 'Remote Access' row in the table is highlighted with a red circle.

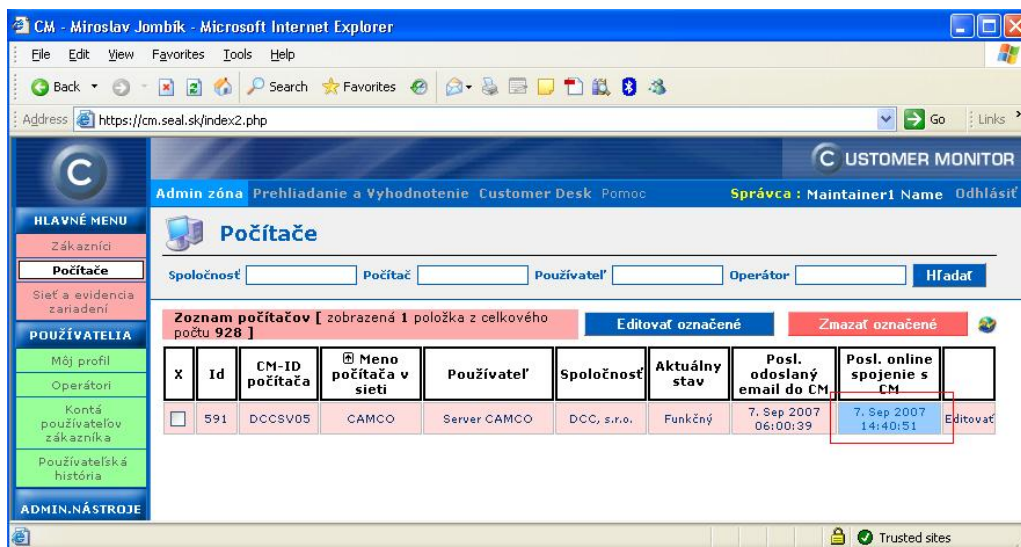
Location	-	-	pri umývadle
Phone			
Online Connection	24. Jun 2007 20:51:12	21. Jun 2007 14:41:45	
Remote Access			
Current Status	Funkčný	Funkčný	Funkčný
Current Login	OTSSERVER\Administrator	OTSSERVER\Administrator	admin
User Type	Admin	Admin	Admin
IP Address 1	172.16.75.122 (DHCP)	172.16.75.137 (DHCP)	172.16.75.195 (DHCP)
OS	Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition	Microsoft Windows Server 2003 R2 Standard Edition	Microsoft Windows XP Professional
OS Version	Windows Server 2003 Service Pack 2	Windows Server 2003 Service Pack 2	Windows XP Service Pack 2
OS Language			English (English)
Processor	Intel(R) Xeon(R) CPU E5320 @ 1.86GHz HT	Intel(R) Xeon(R) CPU E5320 @ 1.86GHz HT	Intel(R) Pentium(R) M processor 1600MHz
RAM	1024 MB	512 MB	128 MB
Monitor	Default Monitor, (Výchozí monitor)	Default Monitor, (Výchozí monitor)	
Graphics Adapter	ATI ES1000 (32.0 MB)	Standardní grafický adaptér s rozlišením VGA (4.0 MB)	VM Additions S3 Trio32/64 (8.0 MB)
Chipset		VMware, Inc. VMware Virtual Platform None	Microsoft Corporation Virtual Machine 5.0
Mainboard		Intel Corporation 440BX Desktop Reference Platform	Microsoft Corporation Virtual Machine
CD-DVD Rom D	HL-DT-STDVDRAM GSA-H42N RL00	NECVMwarVMware IDE CDR001.00	

Obrázok č. 9 Vytvorenie spojenia

## 2.1.5 Príprava prac. stanice

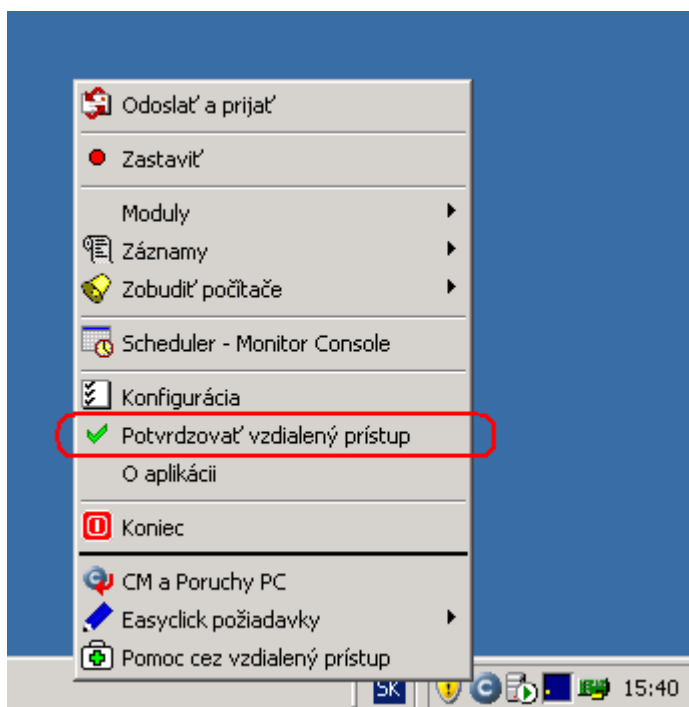
Na pracovnej stanici musí byť nainštalovaný C-Monitor verzie minimálne 2.0.0.333 a funkčná online komunikácia.

1. Online komunikáciu si overíte v CM na viacerých miestach, jedným z nich je Admin.zóna -> Hlavné menu -> Počítače, stĺpec Posl. online spojenie



Obrázok č. 10 Online pripojenie

- Nastavte (oboznámte používateľa) potvrdzovanie prístupu, pokiaľ si to používateľ praje. Východzie nastavenie po inštalácii/upgrade je voľný, bez zaškrtnutej položky 'Potvrdzovať vzdialený prístup'.

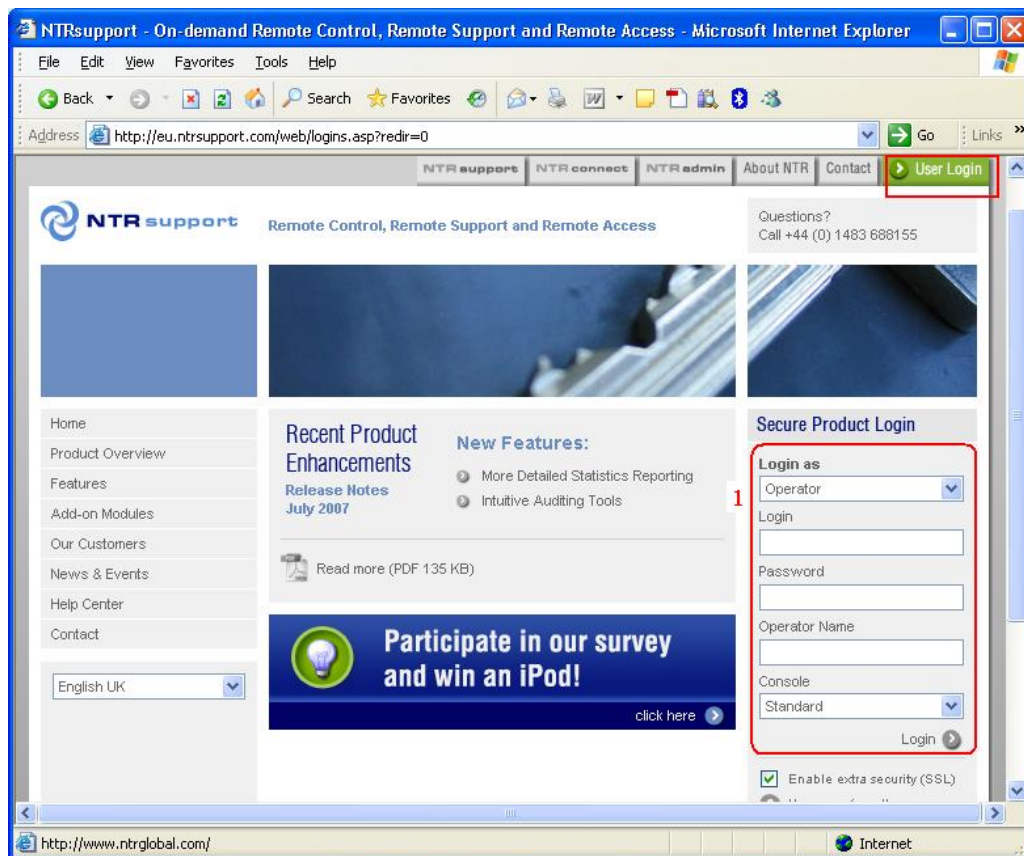


Obrázok č. 11 Potvrdzovanie vzdialeného prístupu

## 2.2 Pripájanie sa k počítačom

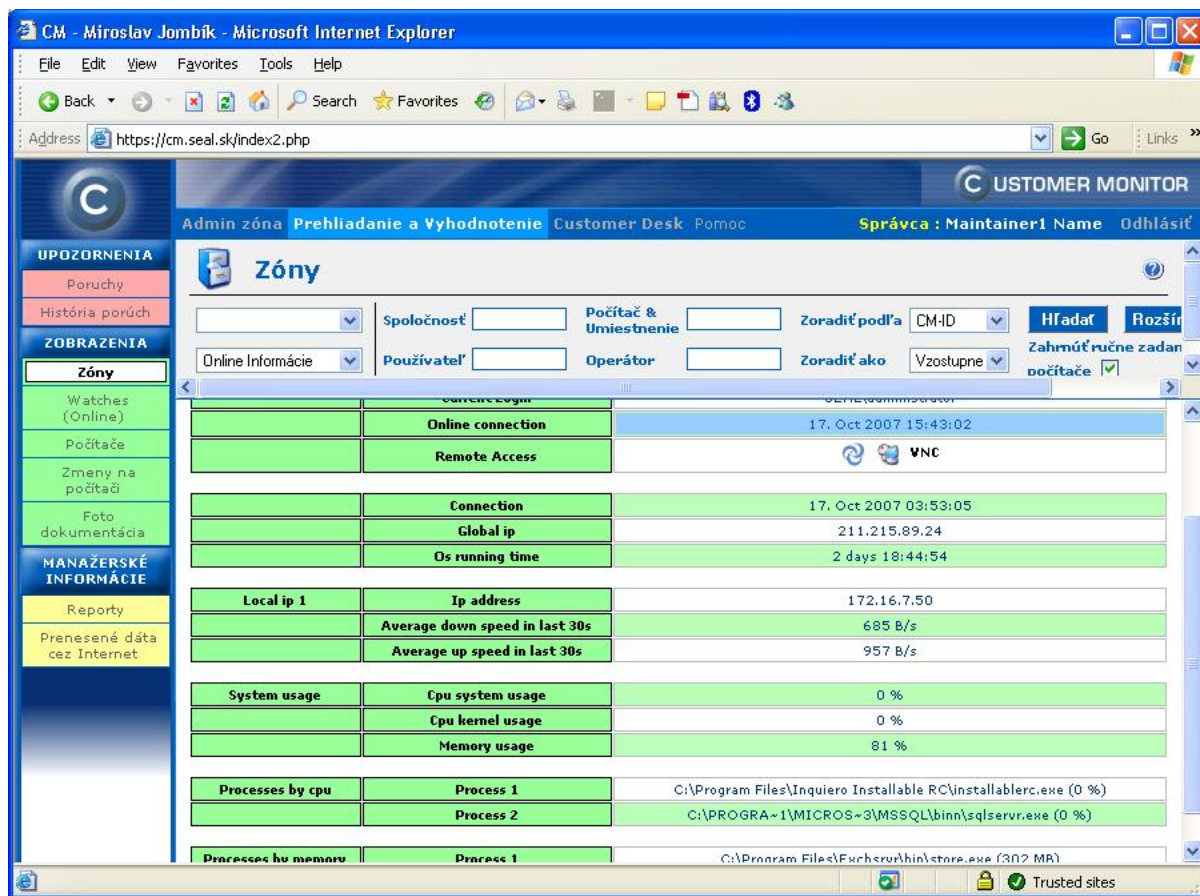
### 2.2.1 Spustenie pripojenia

1. Prihláste sa do operátorskej konzoly NTRsupport na server.



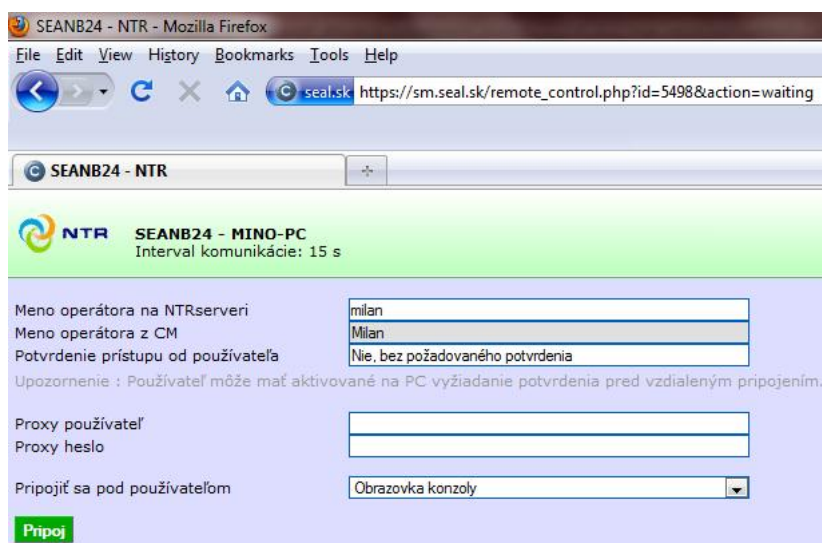
Obrázok č. 12 Prihlásenie do operátorskej konzoly

2. Zvoľte si miesto odkiaľ vzdialené pripojenie budete aktivovať. Aktuálne máte k dispozícii buď Zoznam počítačov (Prehliadanie a Vyhodnotenie -> Zobrazenia -> Počítače) alebo Online informácie (Prehliadanie a Vyhodnotenie -> Zobrazenia -> Zóny -> Online informácie). Vyhládajte riadok Remote Access, kde už máte vidieť ikonky povolených spôsobov pripojenia.



Obrázok č. 13 Pripojenie pomocou NTR

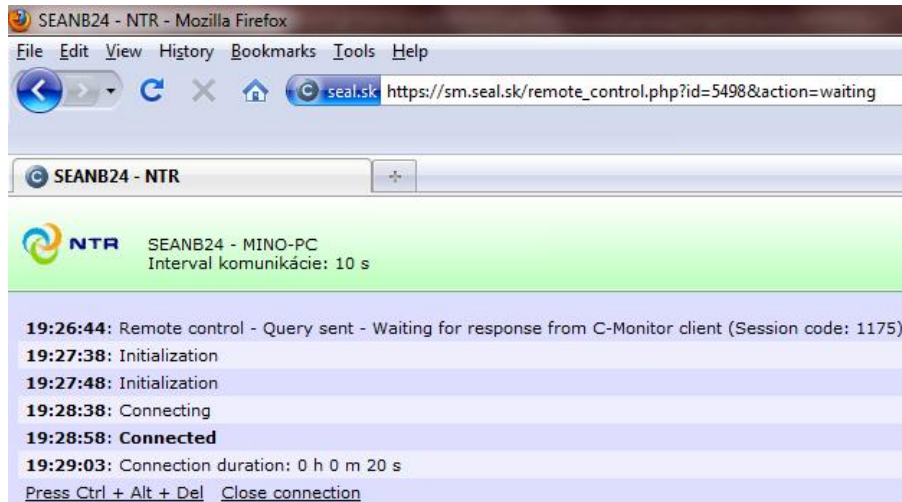
- Po stlačení ikonky NTRsupport, sa otvorí okno s údajmi k spojeniu, ktoré skontrolujte a v prípade, že sú v poriadku Stlačte „Pripoj“



Obrázok č. 14 Pripojenie cez NTR

- CM si na počítač sám nahrá potrebné súbory, nemusíte nič robiť. Ak je povinnosť potvrdzovať prístup zo strany používateľa, ste o tejto skutočnosti na obrazovke CM informovaný. Úspešné pripojenie končí hlásením „Connected“

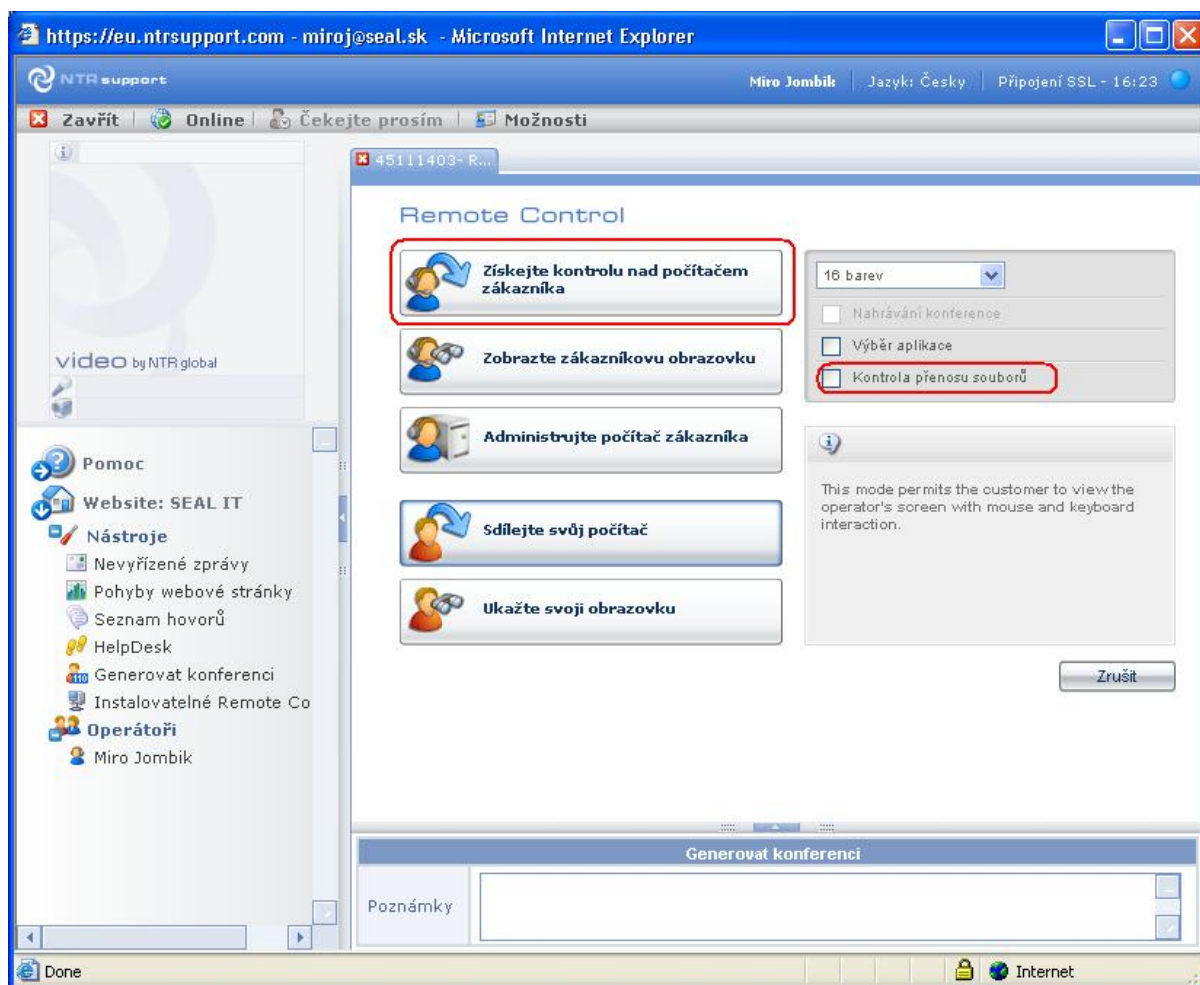
5.



Obrázok č. 15 Stav pripájania

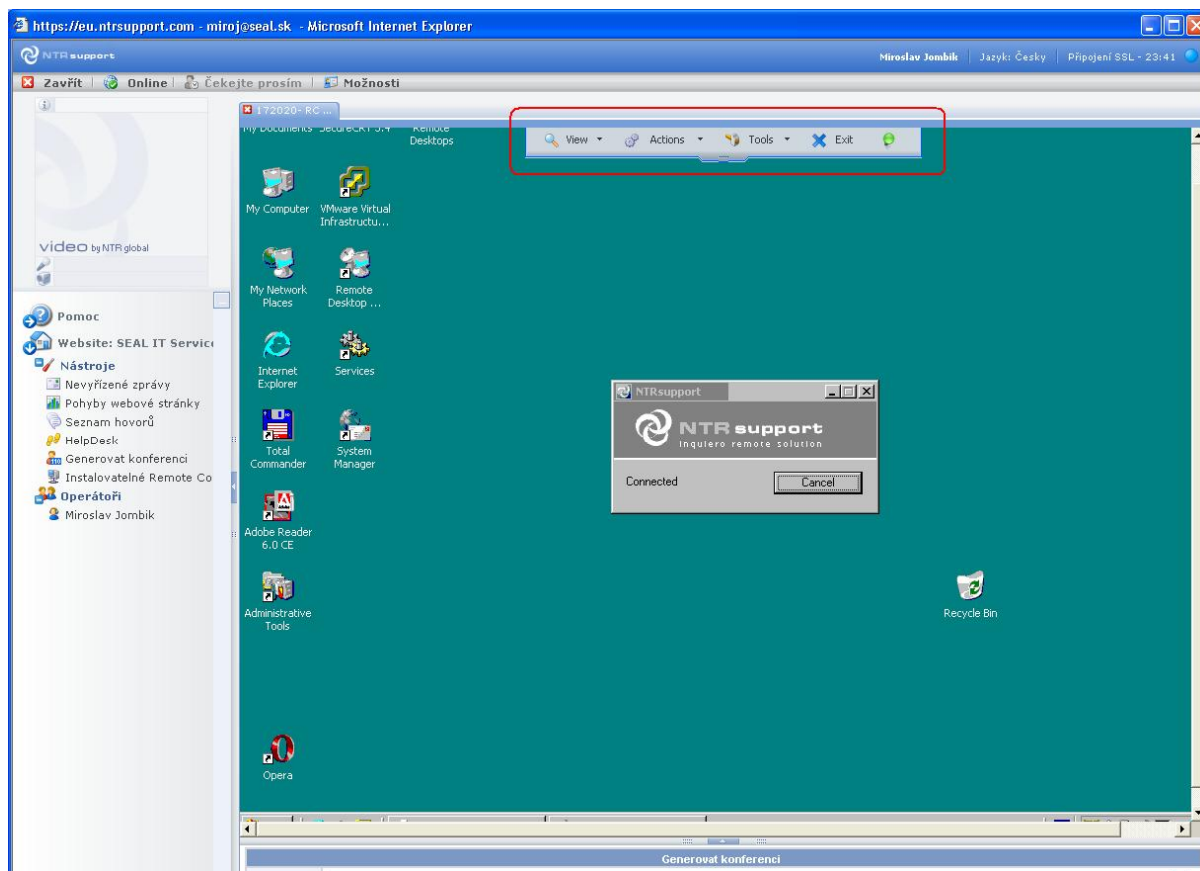
- Po malej chvíli od tejto správy sa Vám má v operátorskej konzole ponúknuť pripojenie na počítač, kde keď chcete počítač ovládať, zvolíte hneď prvú možnosť. Do pozornosti dávame, že ak chcete prenášať súbory bez potvrdzovania používateľom, tak musíte zvoliť ešte pred získaním ovládania vzdialeného PC aktivovať ‘Kontrola prenosu souborů’.





Obrázok č. 16 Operátorské prostredie

7. Obrazovka vzdialeného PC sa Vám ukáže v operátorskej konzole NTRsupport. Na vrchu obrazovky je panel pomocou, ktorého si upravíte obraz, alebo vyžijete nástroje, ktoré Vám tento dobrý program ponúka (prenos súborov, vzdialená tlač, pomocná diagnostika, zvýrazňovacie nástroje ...)



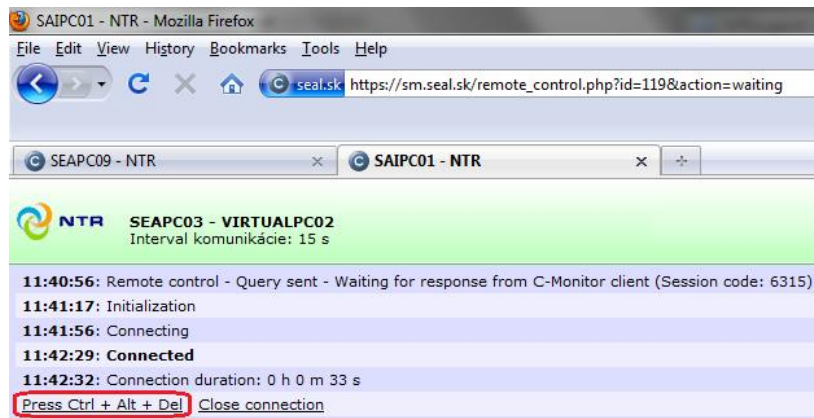
Obrázok č. 17 Pripojenie na plochu vzdialeného PC

## 2.2.2 Odoslanie CTR+ALT+DEL

Odoslanie kombinácie CTR+ALT+DEL je možné zvoliť v režime administrovania vzdialeného počítača (možnosť pripojenia na NTR serveri) nasledujúcimi spôsobmi:

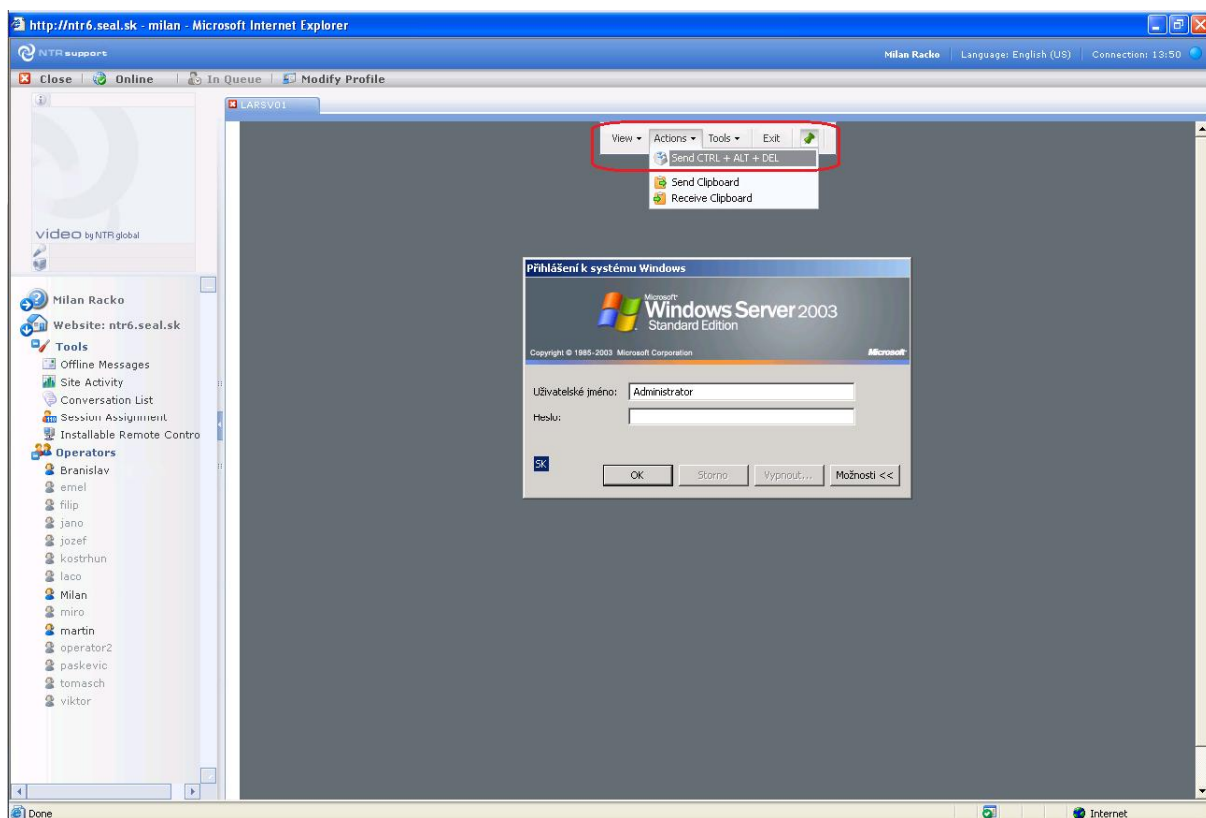
- Cez CM v okne zobrazujúcom stav pripájania kliknutím na link

[Press Ctrl + Alt + Del](#)



Obrázok č. 18 CTRL+ALT+Del

- Po pripojení sa na vzdialený počítač zvolíme kombináciu CTR+ALT+DEL priamo v operátorskej konzole.



Obrázok č. 19 Odoslanie CTR+ALT+DEL

Pri prístupe na Vistu doporučujeme zvoliť mód administrovania.

## 3 Vzdialený prístup pomocou TeamViewer-a

Vzdialený prístup pomocou TeamViewera je možný len od verzie C-Monitora 2.0.1.466.

### 3.1 Nastavenia a príprava k pripojeniu cez TeamViewer

Pomocou TeamViewera a CM ste schopný sa pripojiť počítač, ktorý je umiestnený kdekoľvek na internete bez potreby konfigurácie, inštalácie ďalších softvérov a nutnosti nastavovania firewallov.

#### 3.1.1 TeamViewer nastavenia

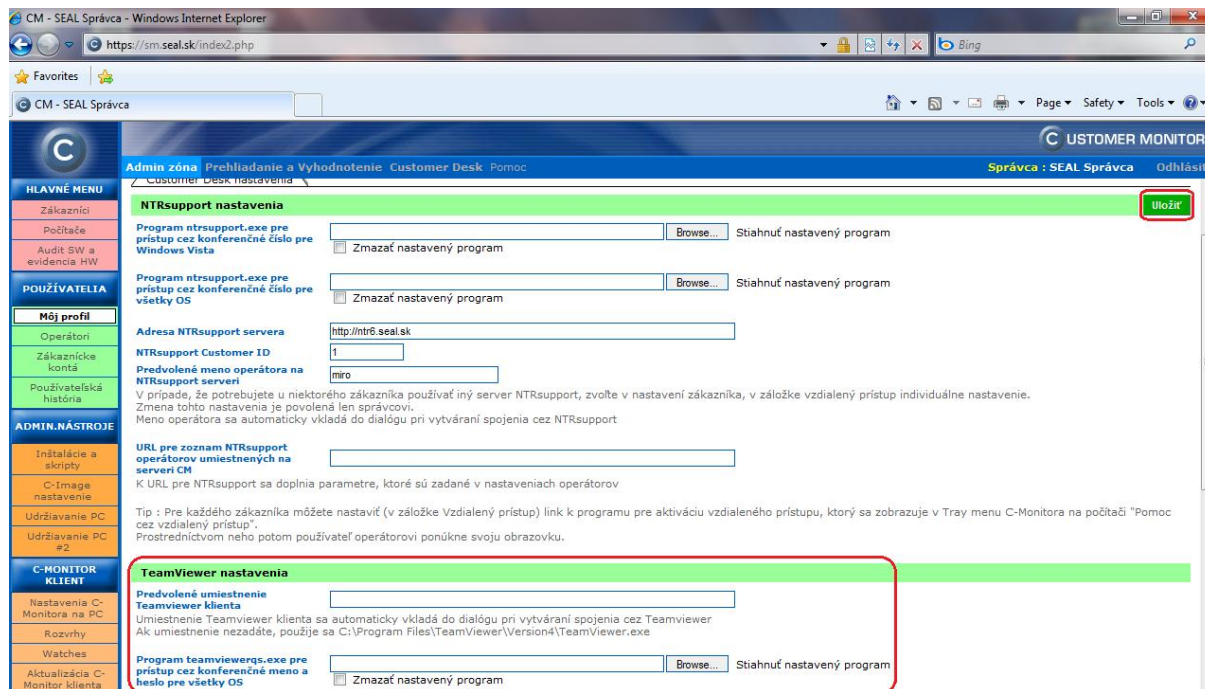
Pre pripájanie cez server CM, nie sú potrebné žiadne nastavenia na serveroch TeamViewer. Doporučujeme vám pripraviť pracovnú stanicu z, ktorej sa budete pripájať, zjednodušenému - automatizovanému spôsobu pripájania sa na vzdialený počítač. Nainštalujte si aplikáciu *TeamViewer full version*, ktorú stiahnete z [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com) v sekcii download. Pokiaľ túto aplikáciu nebudete mať nainštalovanú, ale ju iba spustíte, bude treba manuálne do TeamViewera zadať ID a session code, ktoré sa vygenerujú pri vytváraní vzdialeného prístupu.

Z bezpečnostných dôvodov a zníženia zaťaženia internetovej linky vám doporučujeme aby bol TeamViewer vypnutý po štarte počítača. Pre úspešné pripojenie cez CM, aplikácia nemusí byť spustená.

#### 3.1.2 Customer monitor nastavenia

V nastavení profilu do položky *Predvolené umiestnenie TeamViewer klienta* zadáme cestu, kde máme TeamViewer nainštalovaný. Pokiaľ sa umiestnenie nezadá, bude použitá štandardná cesta „C:\Program Files\TeamViewer\Version4\TeamViewer.exe“

V profile správcu nahráme aplikácie Loader a TeamViewer QuickSupport. O aplikáciu Loader požiadajte na [support@customermonitor.sk](mailto:support@customermonitor.sk). Aplikácia *TeamViewer QuickSupport* sa stiahne zo stránky [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com) v sekcii download. Umožní nám vzdialený prístup na zvolený počítač. (tento krok preskočia používatelia servera <http://cm.seal.sk>)




Obrázok č. 20 Nahratie TeamViewera klientskej aplikácie, TeamViewerqs.exe

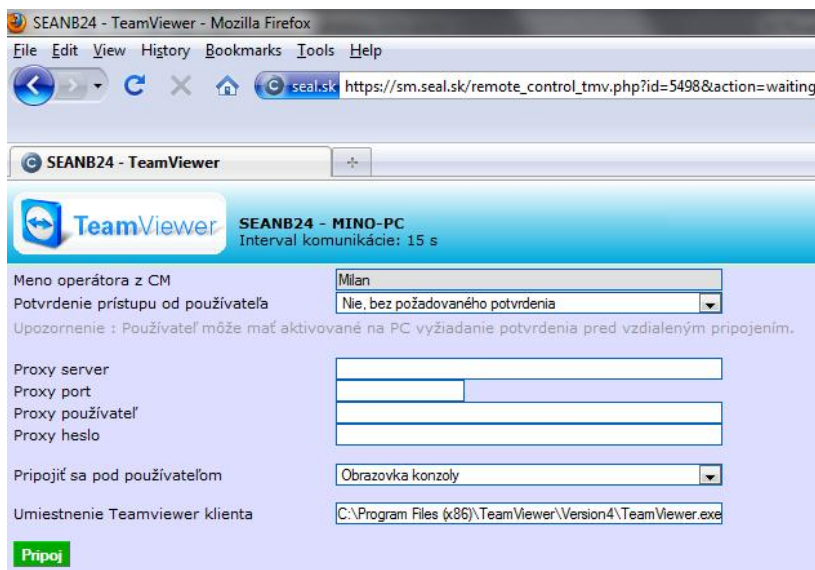
### 3.1.3 Pridelenie oprávnení pre vzdialený prístup v CM

Ako v prípade NTR supportu aj pri TeamViewer-i je potrebné nastaviť oprávnenia pre vzdialený prístup operátorov. Postup je totožný ako pri NTR support(vid' kapitolu 2.1.4 Doporučený postup nastavenia oprávnení).

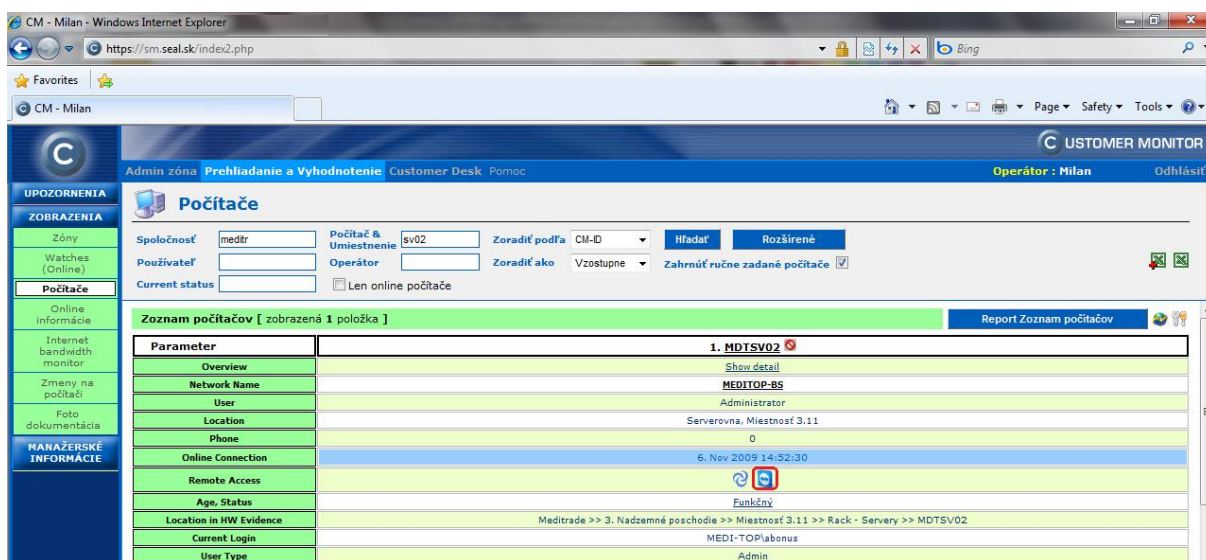
## 3.2 Pripájanie sa k počítačom

### 3.2.1 Spustenie pripojenia

Po pridelení oprávnení sa pripojíte kliknutím na ikonu TeamViewer  napríklad v Online informáciách. Otvorí sa okno pripojenia, v ktorom upravíte potrebné údaje a kliknete na tlačidlo *Pripoj*. Súčasne môže byť nadviazaných viacero pripojení pomocou TeamViewer-a.



Obrázok č. 21 Pripojenie na vzdialený počítač



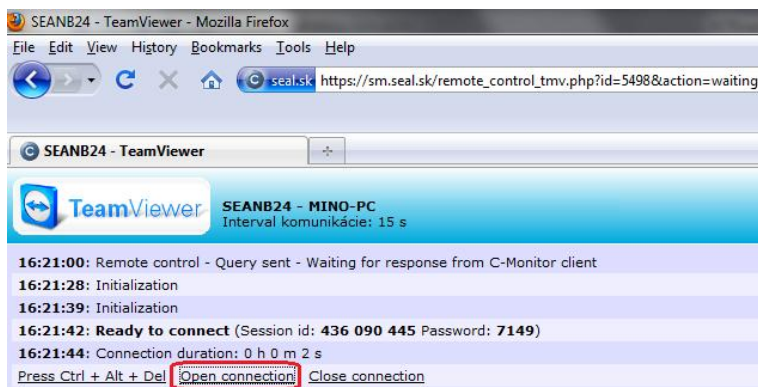
Obrázok č. 22 Pripojenie pomocou TeamViewer-a

### 3.2.2 Pripojenie cez Internet Explorer

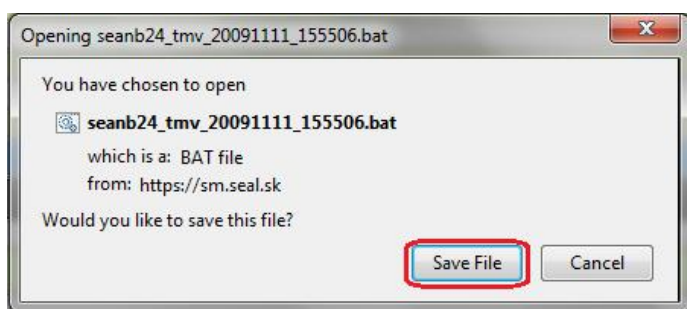
Odporúčame pripojenie cez Internet Explorer, nakoľko IE podporuje spustenie batch súboru obsahujúceho cestu k TeamVieweru, ID a password pre danú session. Po spustení batch súboru sa automaticky pripojíme na daný počítač v priebehu pár sekúnd. V prípade, že batch súbor sa nebude dať automaticky stiahnuť kvôli zabezpečeniu IE, klikneme na Open connection a batch súbor otvoríme.

### 3.2.3 Pripojenie cez Mozilu Firefox

V prípade pripájania sa cez Mozilu musíme batch súbor najprv stiahnuť, nakoľko Mozilla nepodporuje jeho priame spustenie a potom spustiť. Pokiaľ automaticky nevyskočí okno s možnosťou stiahnutia, klikneme na link [Open connection](#) a stiahneme.



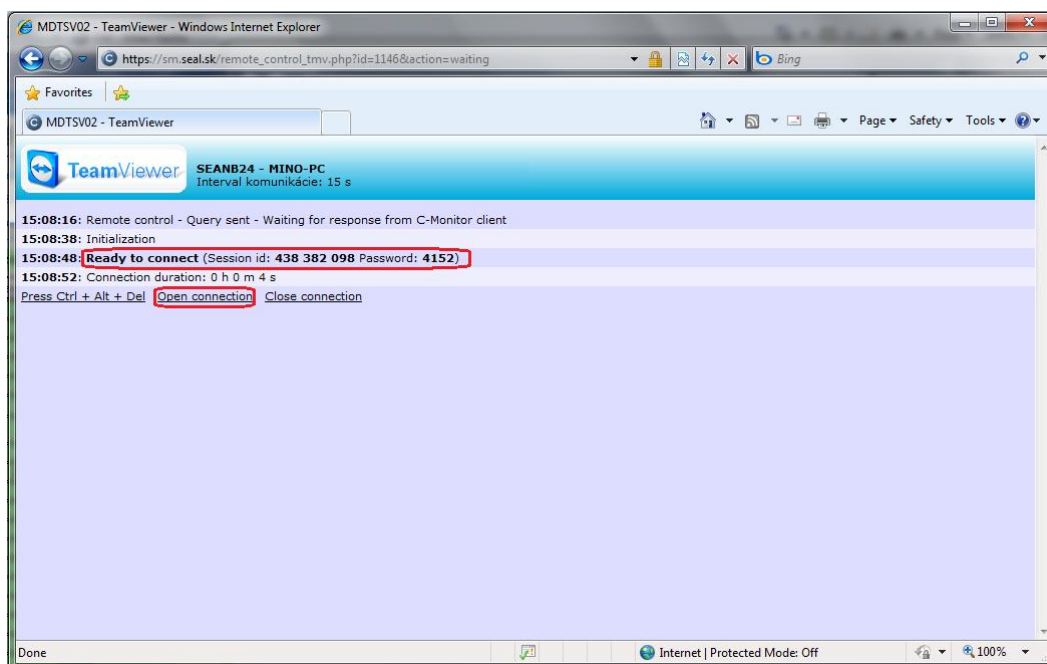
Obrázok č. 23 Manuálne stiahnutie batch súboru pre pripojenie



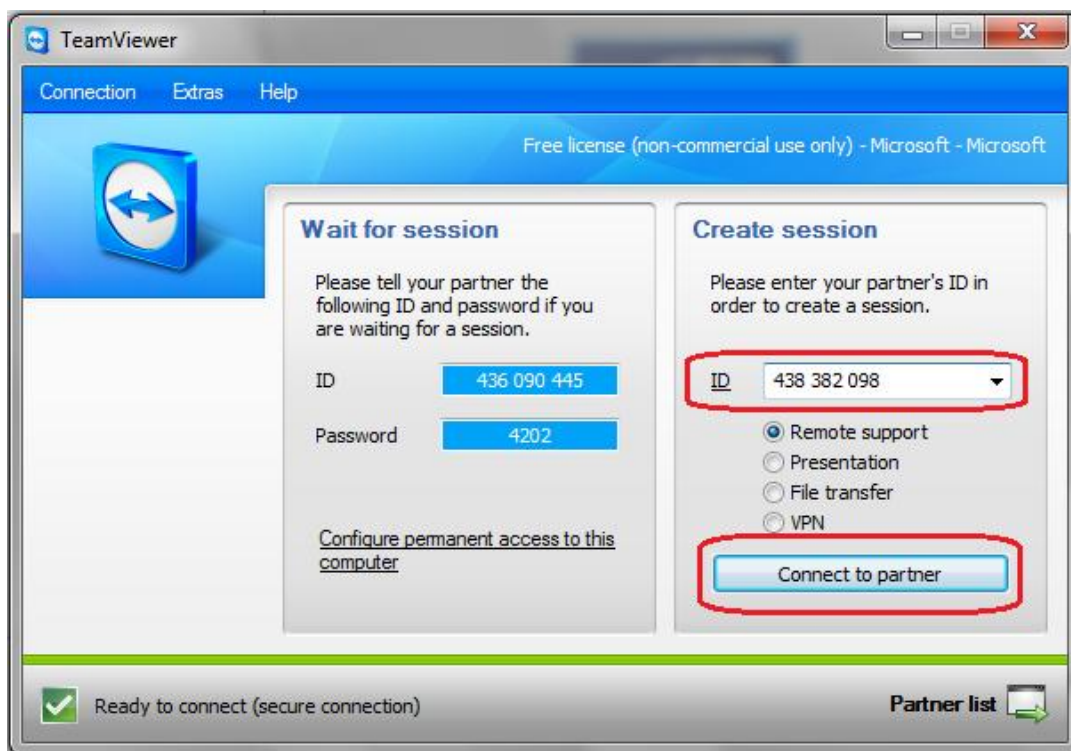
Obrázok č. 24 Uloženie batch súboru

### **3.2.4 Manuálne pripojenie**

Pripojenie pomocou TeamViewer sa dá zrealizovať aj bez stiahnutia batch súboru. Pri pripájaní sa na vzdialený počítač sa zobrazia v okne o stave pripojenia údaje **ID** a **password**. Na strane technika manuálne zapneme program TeamViewer a vložíme ID a password zo stránky. Pripojenie sa zrealizuje v priebehu pár sekúnd.



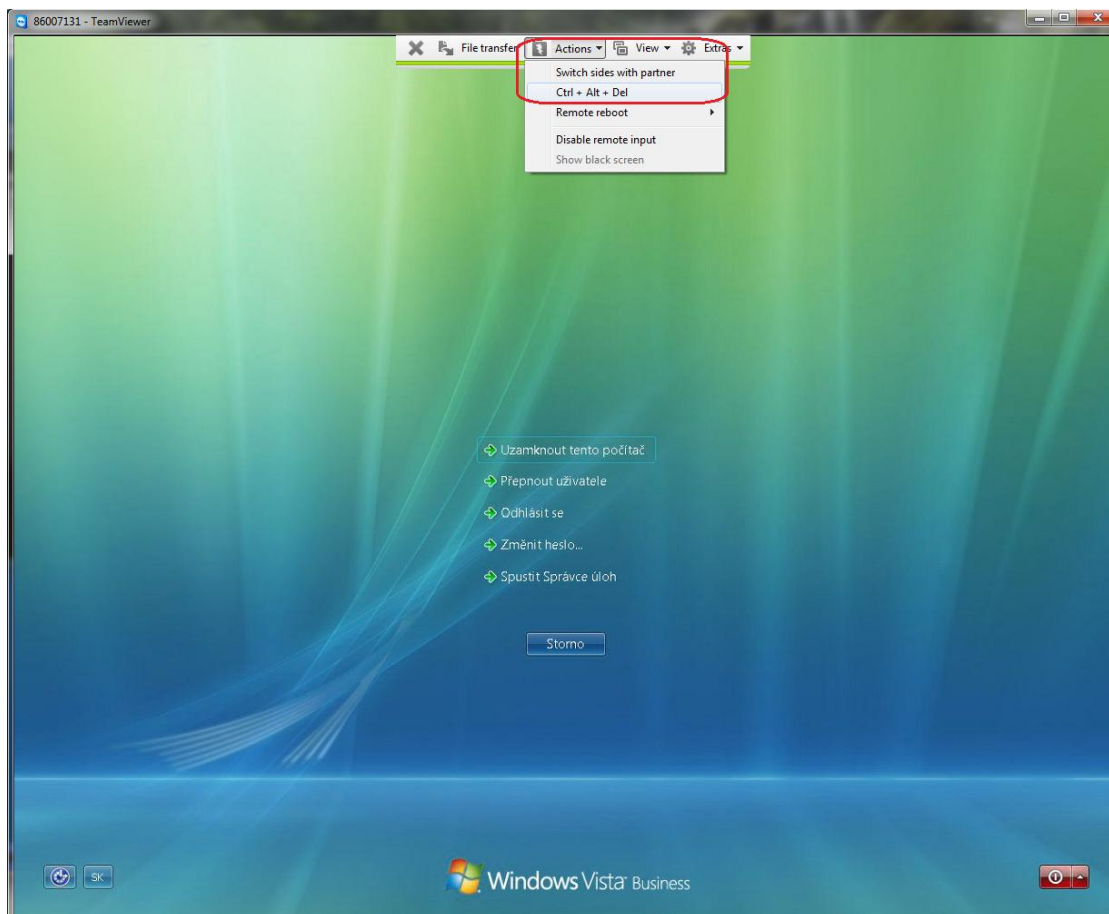
Obrázok č. 25 Stav pripájania cez TeamViewer



Obrázok č. 26 TeamViewer manuálne spustenie

Pomocou horného menu vieme efektívne ovládať vzdialený PC.






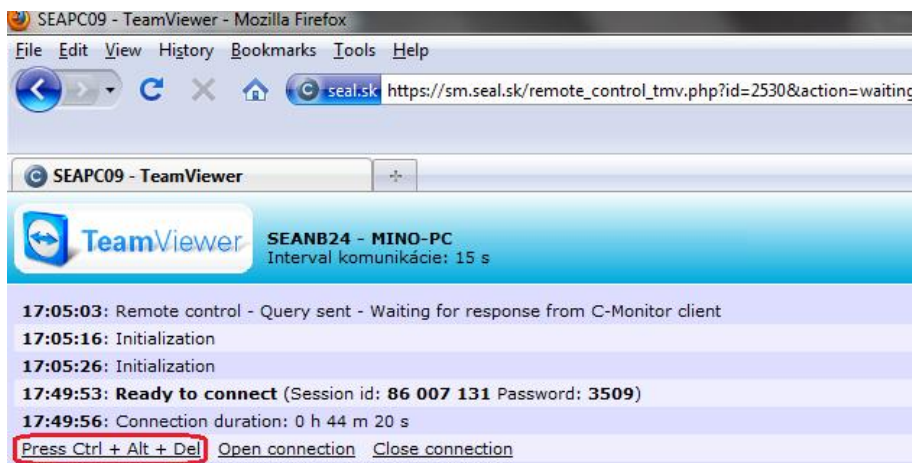
Obrázok č. 27 Pripojenie cez TeamViewer na vzdialenú plochu

### 3.2.5 Odoslanie CTRL+ALT+DEL

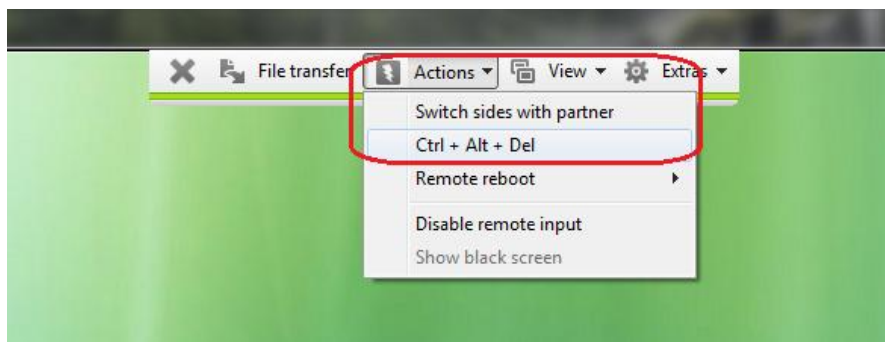
Odoslanie kombinácie CTR+ALR+DEL pri TeamViewer-i je jednoduchšie než pri NTRsupport, nakoľko pri väčšine operačných systémov je možné odoslať CTR+ALT+DEL z konzoly so vzdialenou obrazovkou. Dostupný jej aj spôsob jeho odoslania cez CM.

Spôsoby odoslania CTRL+ALT+Del sú:

- Z konzoly so vzdialenou obrazovkou z menu *Actions*, voľba CTRL+ALT+DEL
- Cez CM v okne zobrazujúcom stav pripájania kliknutím na link [Press Ctrl + Alt + Del](#)
- Cez CM ikonku  nachádzajúcej sa vedľa ikony z ktorej ste iniciovali vzdialené pripojenie. Ikona sa objaví automaticky po úspešnom pripojení a obnovení stránky na Serveri CM.



Obrázok č. 28 CTRL+ALT+DEL pri pripájaní cez TeamViewer



Obrázok č. 29 CTRL+ALT+DEL cez TeamViewer konzolu

### 3.2.6 Známe obmedzenia a problémy

Vo Windows Viste, Windows Server 2008, Windows 7 sa po odhlásení z profilu stratí pripojenie s TeamViewerom. V tomto prípade treba pripojenie nanovo vytvoriť.

Pri nainštalovanej a spustenej aplikácii *TeamViewer Host* na počítači, na ktorý sa chceme pripojiť, nefunguje vzdialené pripojenie cez CM. V tomto prípade odporúčame použiť pripojenie pomocou NTRsupport.

## 4 Vzdialený prístup pomocou Remote Desktop (RDP)

### 4.1 Nastavenia a príprava k pripojeniu cez RDP

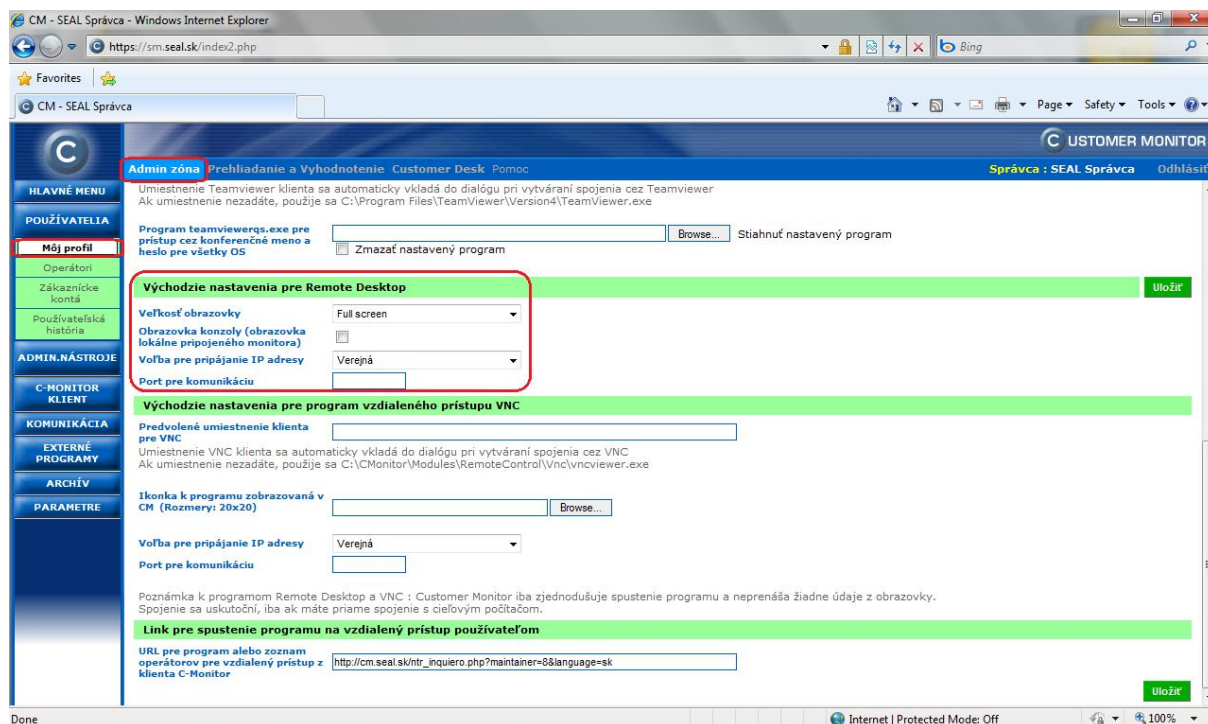
Prostredníctvom Customer Monitoru si môžete zjednodušiť pripojenie na vzdialenú plochu (Remote Desktop - RDP). Využíva sa vstavaná funkcionálna operačného systému a prínos CM je v zautomatizovaní pripojenia na základe zozbieraných IP adries v CM. K pripojeniu si môžete predvoliť aj iné parametre (napr. port) a pripojenie sa zrealizuje na základe kliknutia na ikonu.

#### 4.1.1 CUSTOMER MONITOR nastavenia

Ako prvé treba povoliť cez konto správcu oprávnenie pre operátorov pre pripojenie cez RDP (viď kapitolu 2.1.4 Doporučený postup nastavenia oprávnení).

Doporučujeme nastaviť prednastavené hodnoty pre pripájanie cez RDP voľba IP adresy pre pripájanie (verejná, lokálna, iná) a nastavenie portu. V prípade potreby hodnoty vieme zmeniť aj pri pripájaní sa na vzdialený počítač.

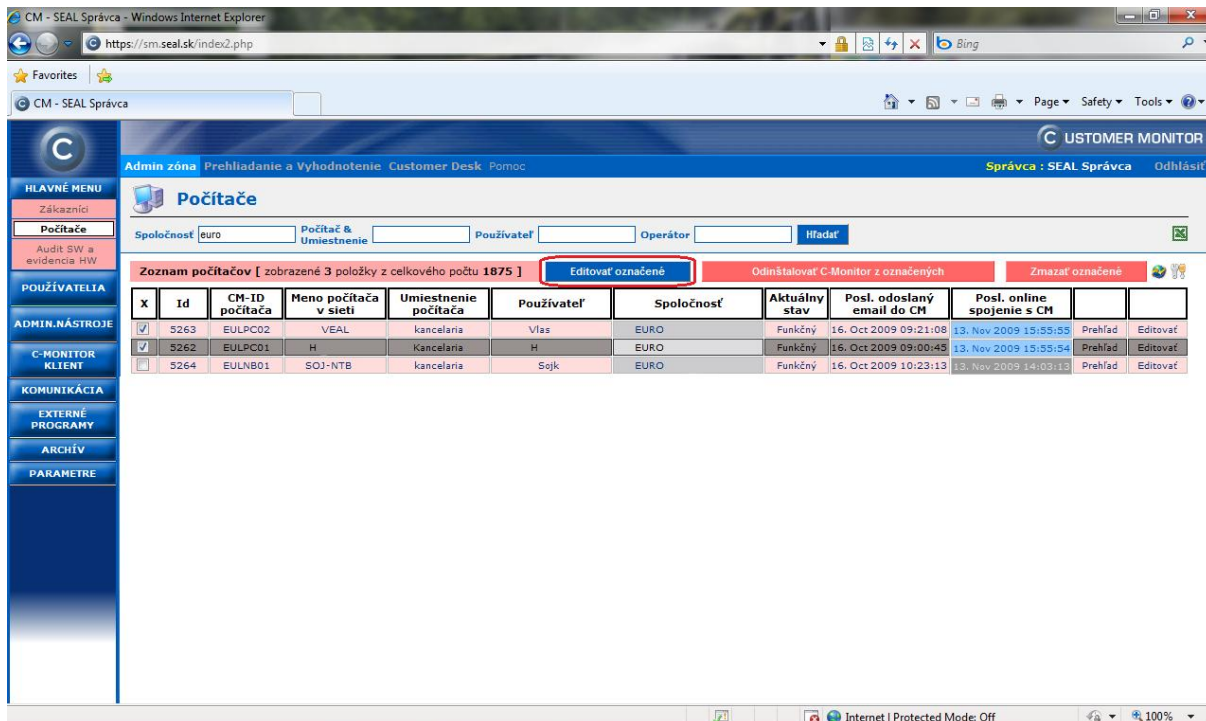
Predvolené nastavenia pre všetky PC zákazníkov zvolíte pod správcom v *Admin zóne* - > *Používatelia* -> záložka *Vzdialený prístup* v časti „Východzie nastavenia pre Remote Desktop“.



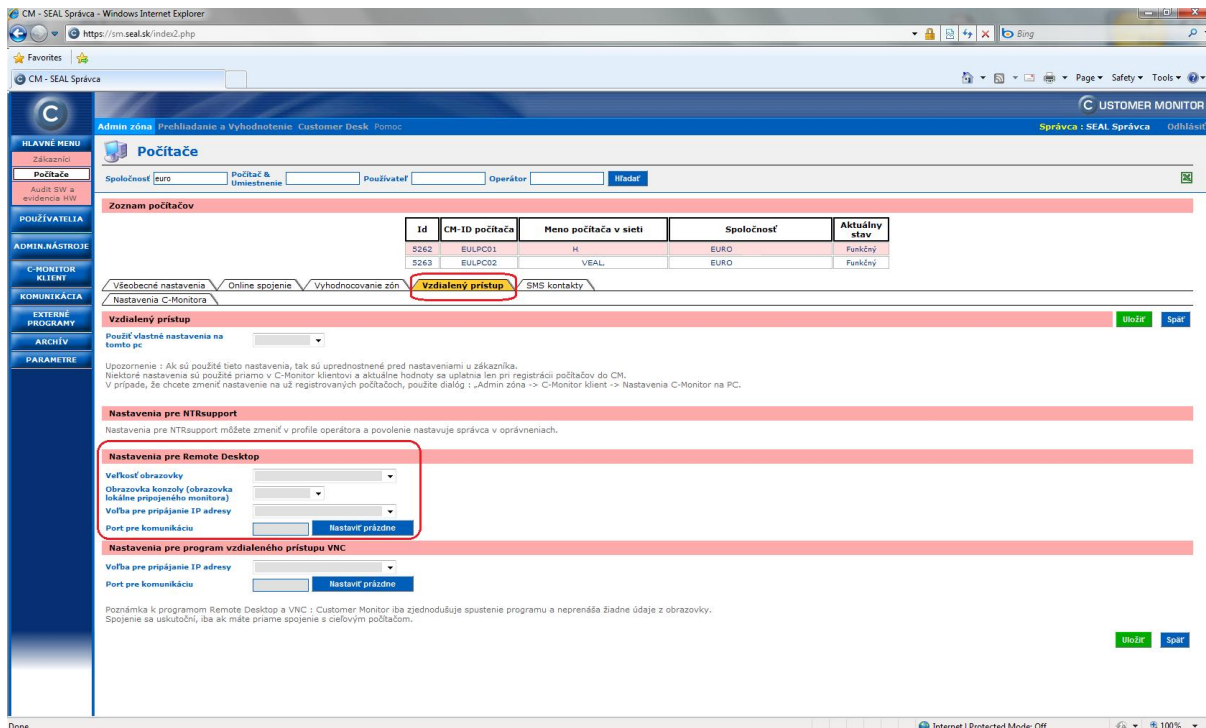
Obrázok č. 30 Nastavenie RDP predvolených hodnôt pre všetkých zákazníkov

Pre nastavenie hodnôt pre konkrétny počítač alebo počítače, zadáme (pod operátorom) v *Admin zóne* -> *Počítače*, zadáme názov firmy, označíme počítač alebo počítače, ktorých sa

to má týkať a klikneme na tlačidlo *Editovať označené*. Zvolíme záložku *Vzďialený prístup*, v ktorej prednastavíme parametre pre Remote Desktop (RDP) a klikneme na tlačidlo uložiť.



Obrázok č. 31 Povolenie vzdialeného prístupu pre RDP

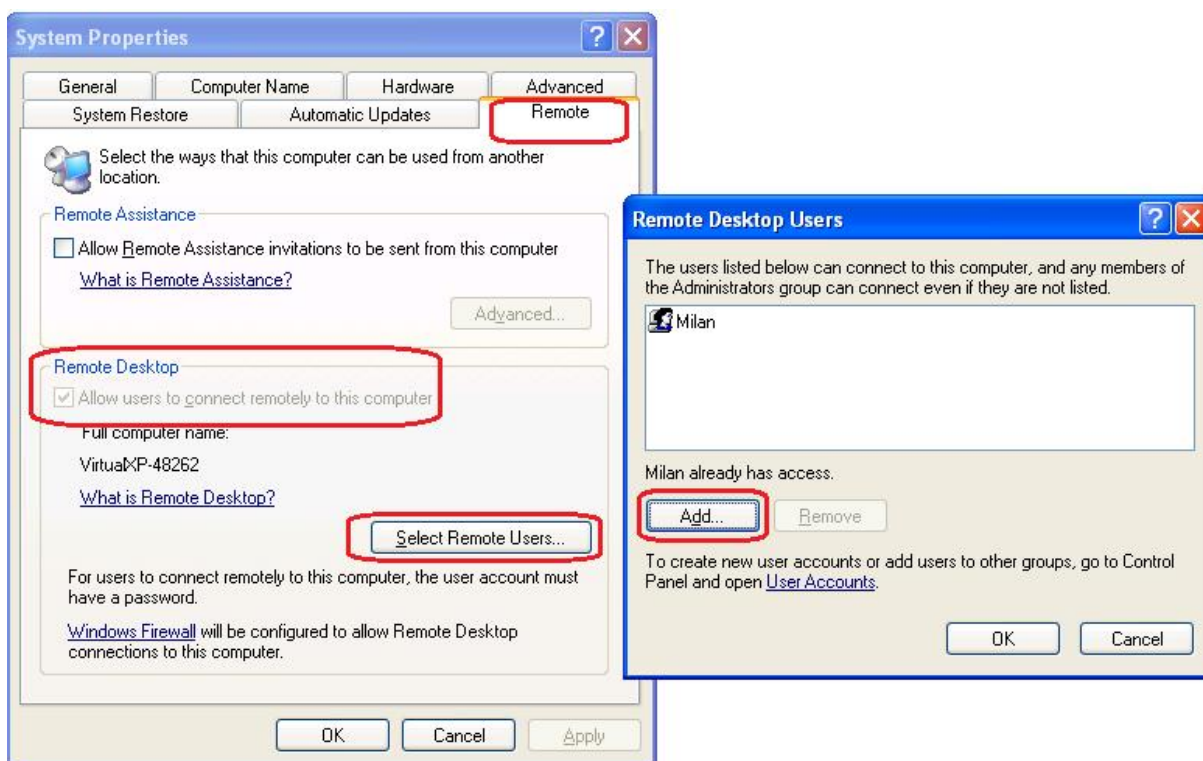


Obrázok č. 32 Nastavenie predvolených hodnôt RDP pre vybrané počítače

### 4.1.2 Nastavenia pracovnej stanice

Na pracovnej stanici netreba inštalovať žiadne doplňujúce programy, nakoľko sa jedná o nástroj integrovaný priamo vo Windows (platí to pre rady Windows XP Professional a vyššie). Treba však povoliť vzdialený prístup cez Remote Desktop na pracovných staniciach, na ktoré sa budeme pripájať. Ako príklad vo Windows XP kliknete na *Tento Počítač(Computer)* pravým tlačidlom myši a zvolíte *Vlastnosti(Properties)*. Kliknete na *Vzdialené použitie(Remote)*. Ďalej v časti *Remote Desktop* treba zvoliť *Povolenie vzdialeného prístupu(Allow users to connect remotely to this computer)* a zvoliť používateľov, ktorý budú mať oprávnenie sa vzdialene pripájať. Pozor, zvolení používatelia musia mať nastavené heslo pri prihlásení sa do profilu.


Upozornenie, pokiaľ používate pre RDP iný port ako je štandardný 3389, treba tento port manuálne povoliť na firewalle!

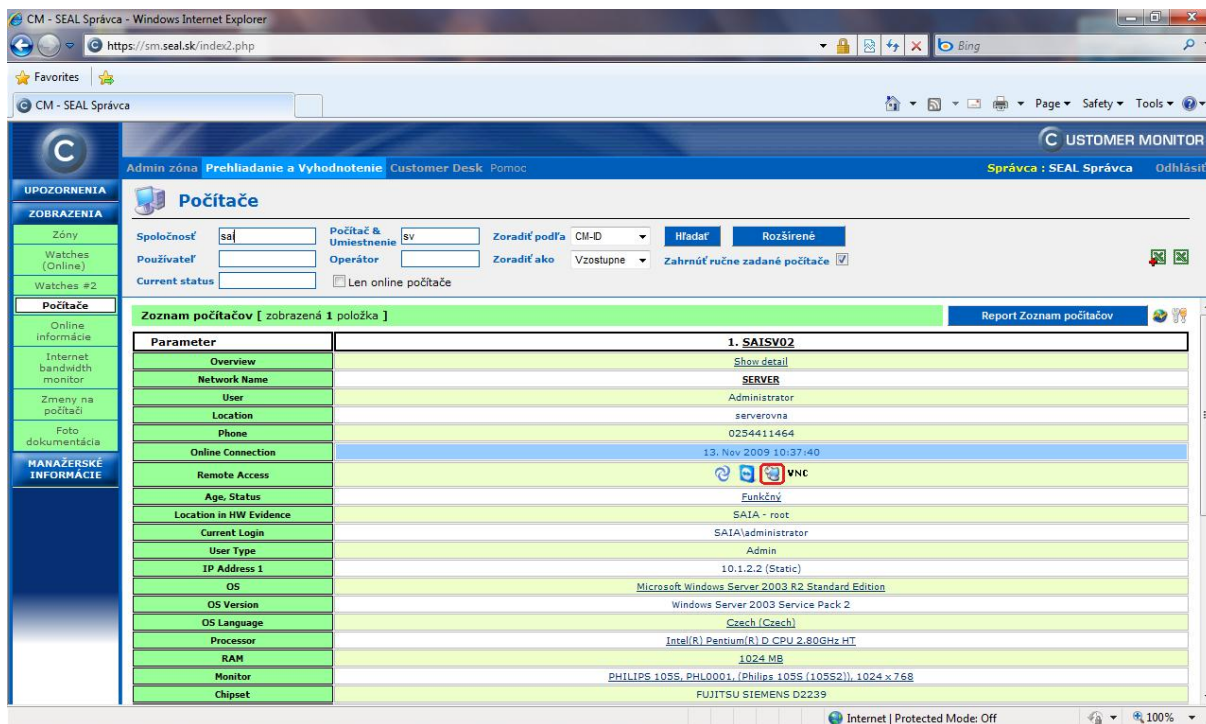


Obrázok č. 33 Povolenie RDP vo Windows XP

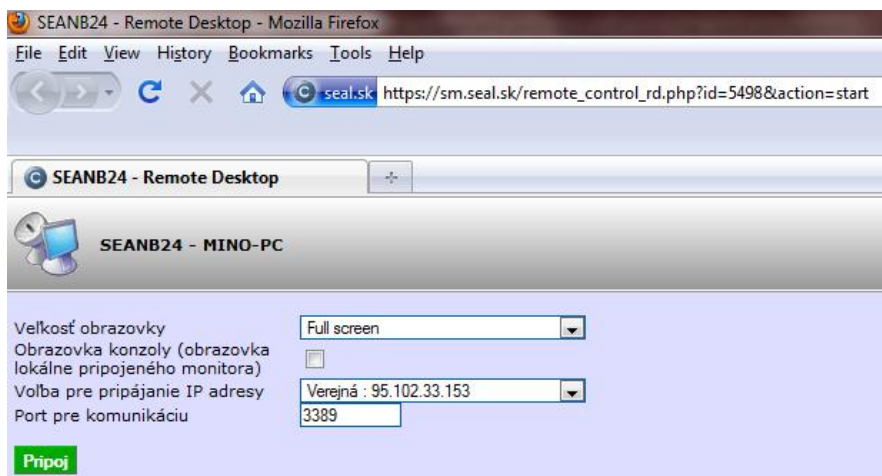
Obdobne si nastavte RDP prístup aj pre ostatné operačné systémy.

## 4.2 Pripájanie sa k počítačom

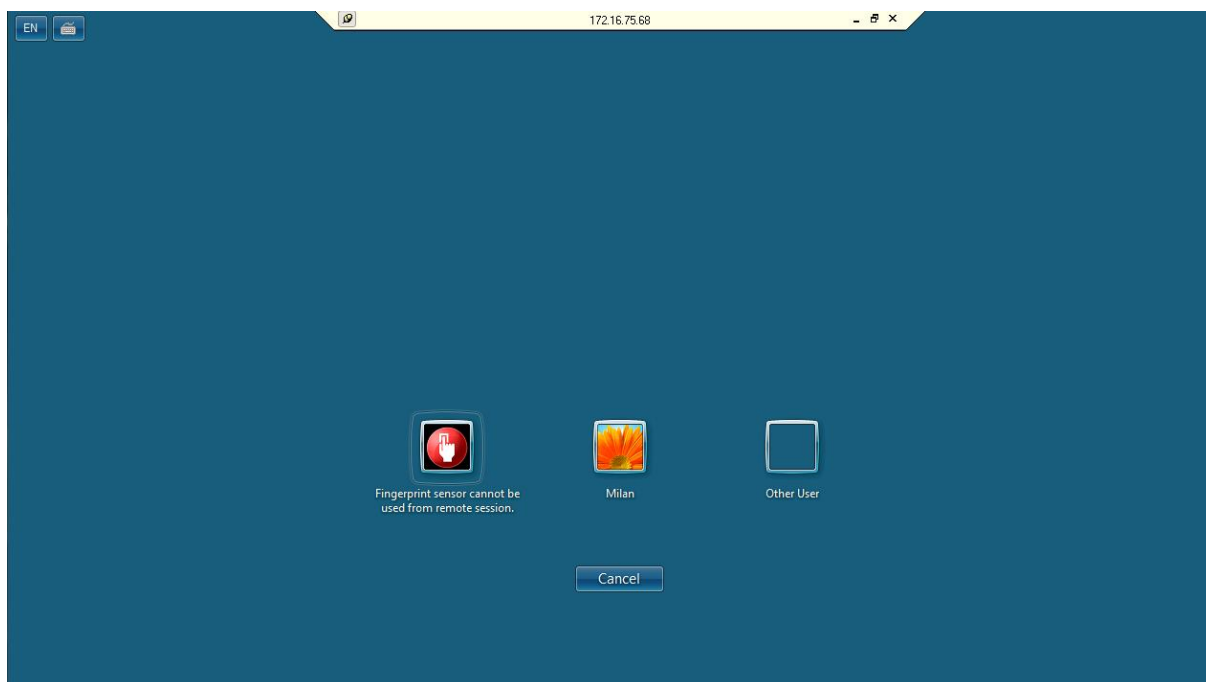
Pripájanie sa zrealizuje kliknutím na ikonu vzdialeného prístupu RDP . Po kliknutí sa zobrazí nové okno, v ktorom vieme v prípade potreby zmeniť rozlíšenie, zvoliť verejnú, lokálnu alebo inú IP adresu. Pokiaľ používate pre RDP iný ako štandardný port 3389 prepíšete ho v kolónke „Port pre komunikáciu“ a kliknete na odkaz *Pripoj*. Vygeneruje sa \*.rup súbor, ktorý priamo otvoríte a tým nadvižeme komunikáciu so vzdialeným PC v priebehu pár sekúnd.



Obrázok č. 34 Pripojenie pomocou RDP



Obrázok č. 35 Vzdialený prístup pomocou RDP



Obrázok č. 36 Pripojenie cez RDP na plochu vzdialeného PC

#### **4.2.1 Odoslanie CTRL+ALT+DEL**

Odoslanie kombinácie CTRL+ALT+DEL sa zabezpečí stlačením kláves CTRL+ALR+END po nadviazaní pripojenia.

## 5 Vzdialený prístup pomocou VNC

Možnosť pripojenia sa cez VNC je skôr určená v rámci lokálnej siete alebo pri práci cez VPN.

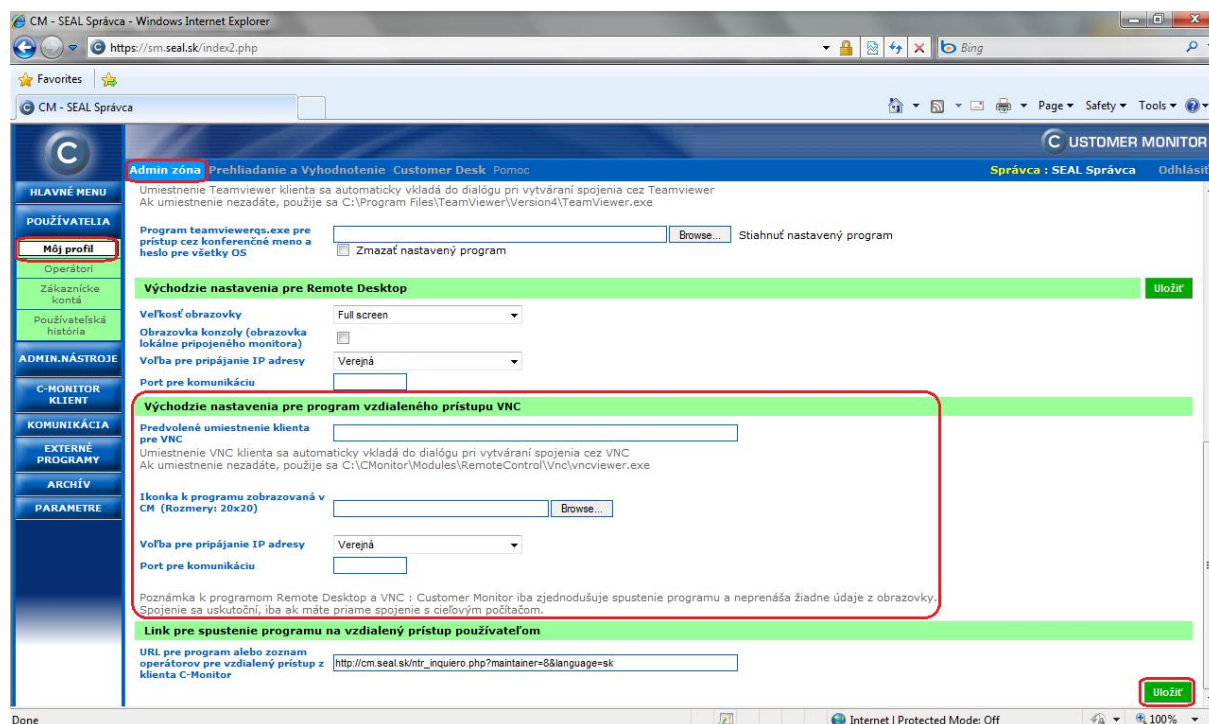
### 5.1 Nastavenia a príprava k pripojeniu cez VNC

Cez konto správcu nastavíme oprávnenie pre operátorov pre pripojenie cez VNC (viď kapitolu 2.1.4 Doporučený postup nastavenia oprávnení).

#### 5.1.1 CUSTOMER MONITOR nastavenia

Doporučujeme nastaviť prednastavené hodnoty pre pripájanie cez VNC ako je umiestnenie VNC viewera na strane operátora a voľba IP adresy pre pripájanie (verejná, lokálna, iná). V prípade potreby hodnoty vieme zmeniť aj pri pripájaní sa na vzdialený počítač.

Predvolené parametrov pre všetky firmy zvolíme pod správcom v *Admin zóne* -> *Používatelia* -> *Vzdialený prístup* v časti „Východzie nastavenia pre program vzdialeného prístupu VNC“.

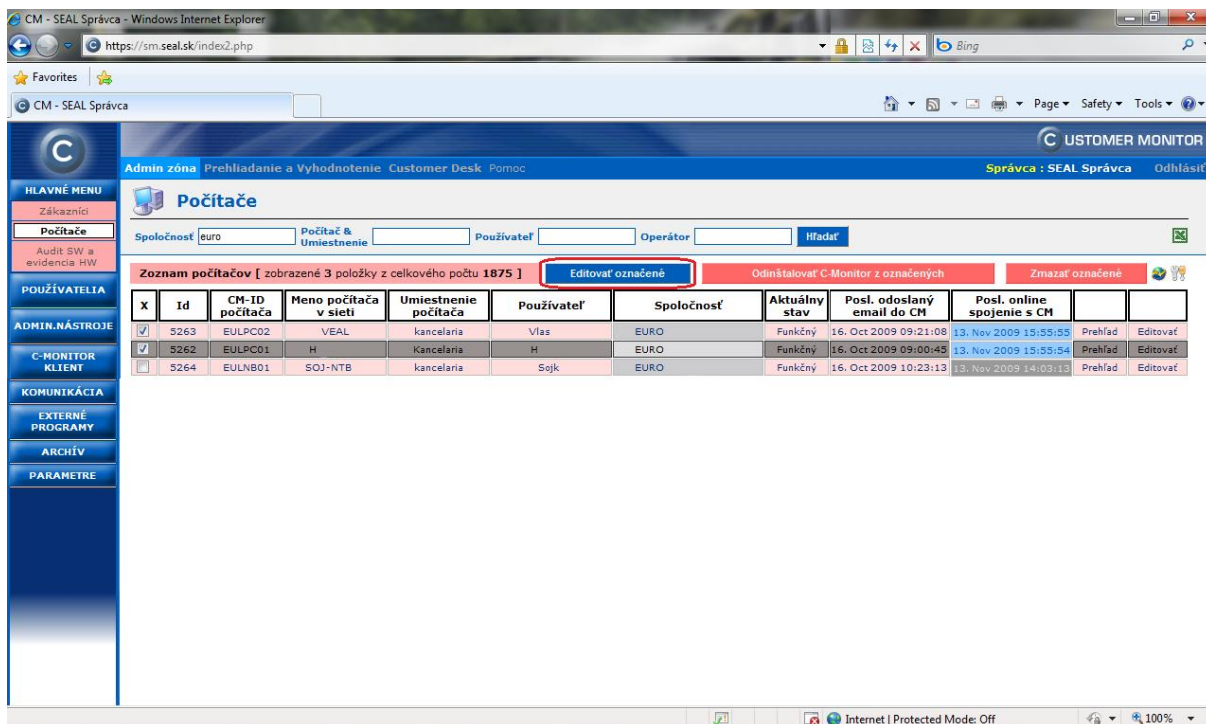


Obrázok č. 37 Nastavenie VNC predvolených hodnôt pre všetkých zákazníkov

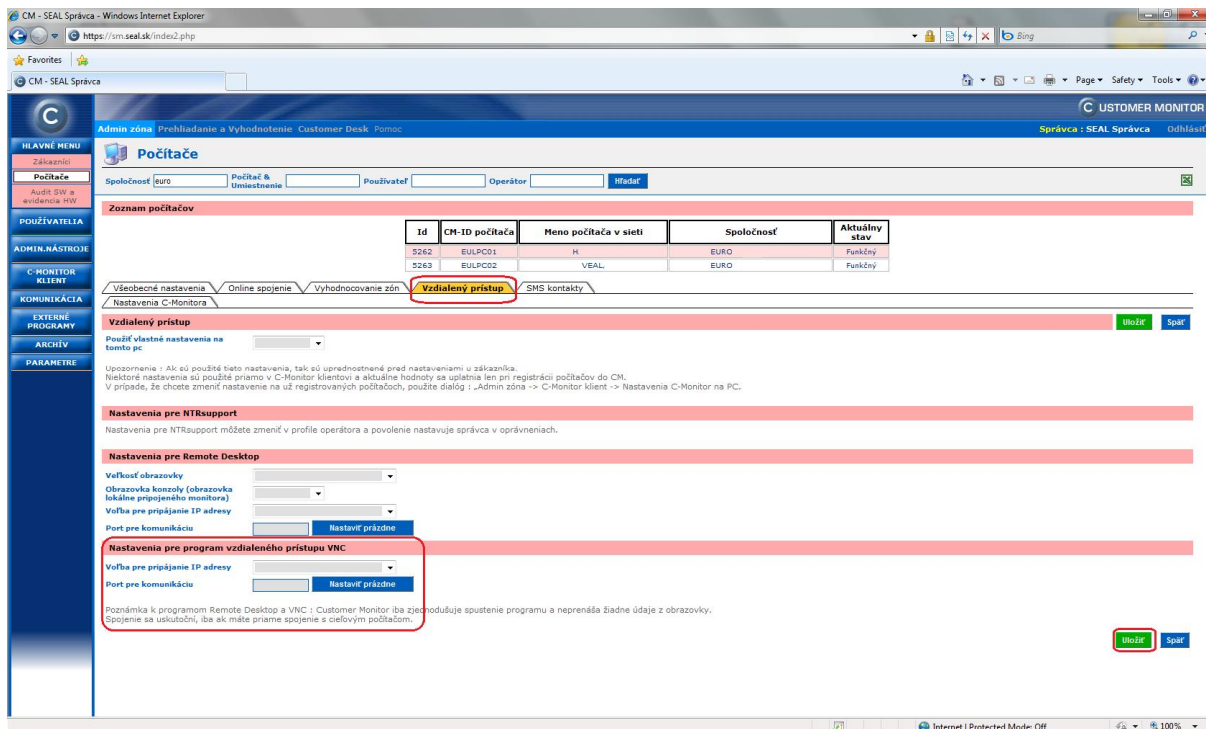
Pre nastavenie hodnôt pre konkrétny počítač alebo počítače, zadáme (pod operátorom) v *Admin zóne* -> *Počítače*, názov firmy, označíme počítač alebo počítače, ktorých sa to má týkať a klikneme na tlačidlo *Editovať označené*. Zvolíme záložku *Vzdialený prístup*, v ktorej prednastavíme parametre pre VNC a klikneme na tlačidlo *uložiť*.



## Vzdialený prístup k ploche počítača z Customer Monitor, 18.11.2009



Obrázok č. 38 Povolenie vzdialeného prístupu pre VNC

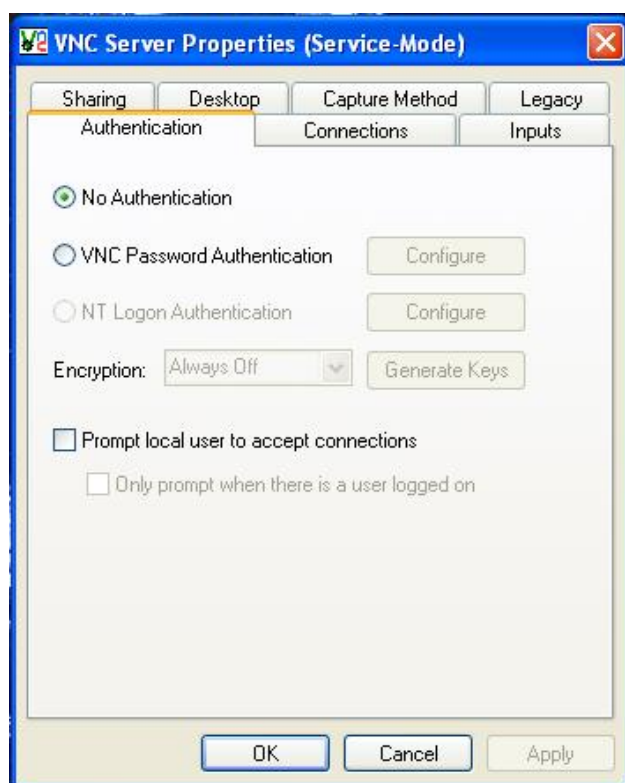


Obrázok č. 39 Nastavenie predvolených hodnôt pre vybrané počítače

### 5.1.2 Nastavenia pracovnej stanice

Na počítač, ktorý sa budeme chcieť v budúcnosti pripojiť, treba nainštalovať VNC server aplikáciu, ktorá bude bežať ako služba. Inštalčný balík RealVNC stiahnete na: <http://www.realvnc.com/products/download.html>

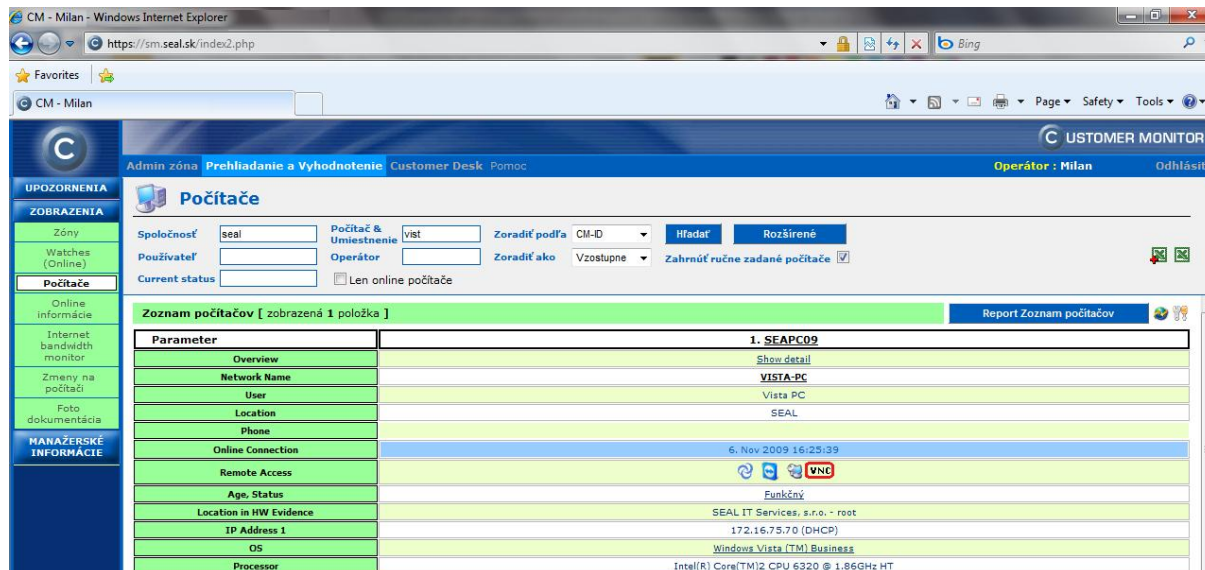
Po nainštalovaní je potrebné overiť, či VNC aplikáciu neblokuje firewall. Ďalej nastavíme oprávnenia a spôsob autentifikácie.



Obrázok č. 40 Možnosti nastavení pre VNC server

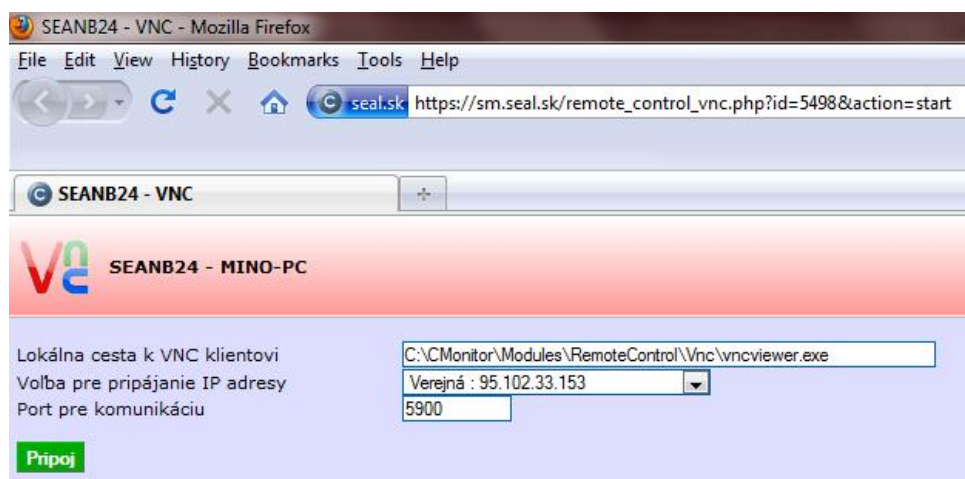
## 5.2 Pripájanie sa k počítačom

Pripojenie sa zrealizuje kliknutím na tlačidlo **VNC**

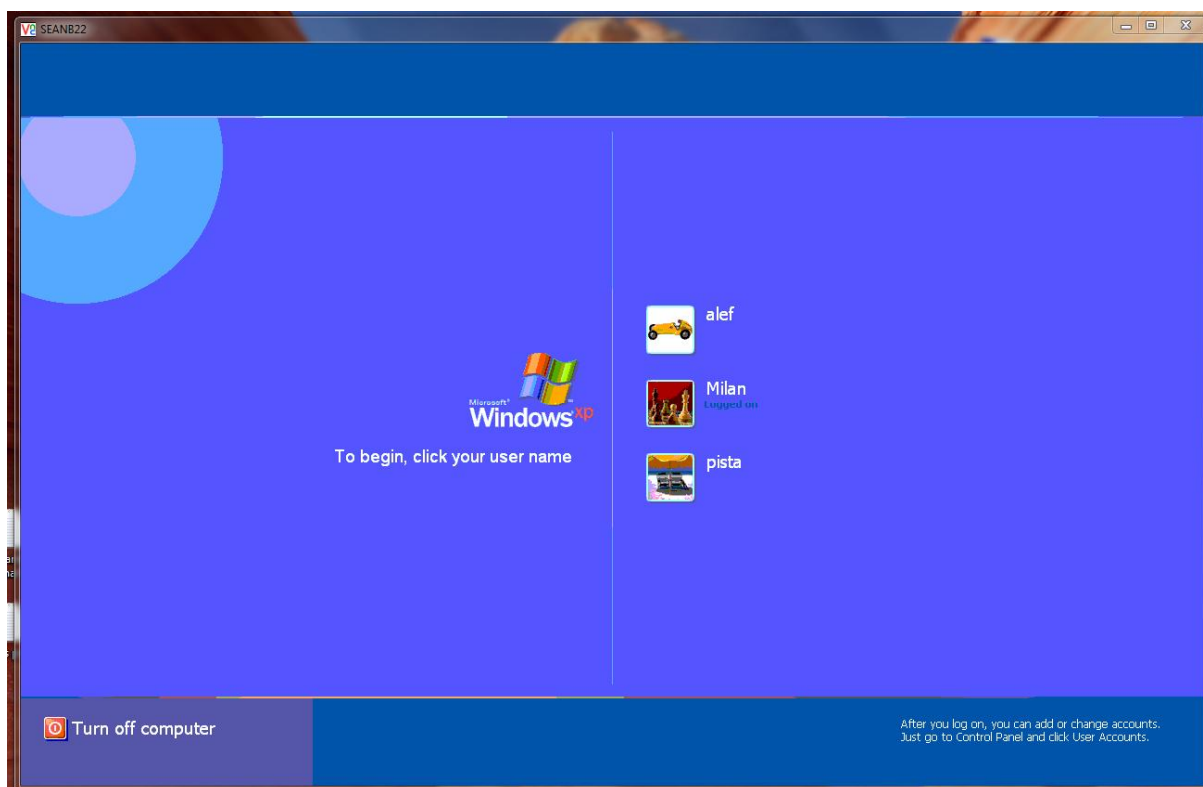


Obrázok č. 41 Pripojenie pomocou VNC

Po kliknutí sa zobrazí nové okno, s možnosťou nastavenia cesty k VNC Viewer-u na strane operátora, zvolíme verejnú, lokálnu alebo inú IP adresu a klikneme na odkaz *Pripoj*. Po kliknutí na odkaz *Pripoj* sa vygeneruje batch súbor, ktorý v prípade pripájania sa cez Internet Explorer priamo spustíme. V prípade Mozilla Firefox batch súbor stiahneme a potom manuálne otvoríme. Po otvorení batch súboru sme pripojený na vzdialený počítač v priebehu pár sekúnd.



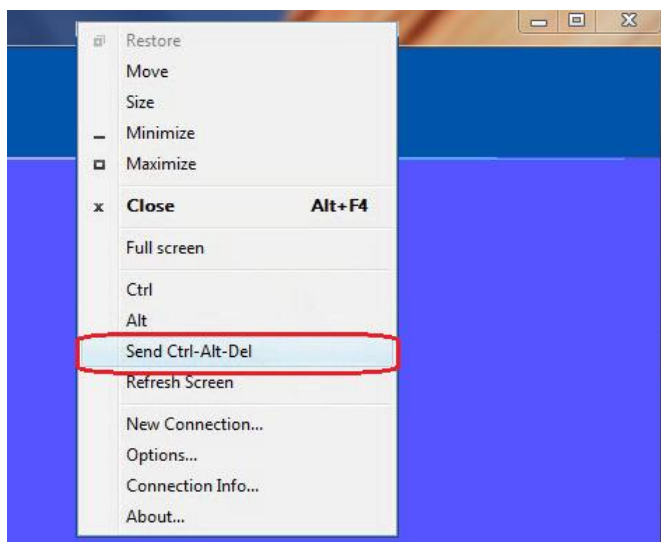
Obrázok č. 42 Nastavenie parametrov pre pripojenie cez VNC



Obrázok č. 43 Pripojenie na vzdialený počítač pomocou VNC

## 5.2.1 Odoslanie CTRL+ALT+DEL

Odoslanie kombinácie CTRL+ALT+DEL zabezpečíme kliknutím pravého odkazu na hornú časť okna VNC viewera a následne kliknutím na „Send Ctil + Alt+Del“.



Obrázok č. 44 Odoslanie CTRL+ALT+DEL