



Kaseya 2

Remote-Control-Tools

Benutzerhandbuch

Versión R8

Deutsch

December 22, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at <http://www.kaseya.com/legal.aspx>. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

Inhalt

Kaseya Remote Control	1
Live-Connect	3
K-VNC-Symboleistenoptionen	8
Rollenzugriffsrechte des Benutzers für Live Connect konfigurieren	10
Anpassen: Live-Connect	11
Angepasster "Neues Ticket"-Link	12
Portalzugriff	12
Rollenzugriffsrechte des Rechners für den Portalzugriff konfigurieren	13
Fernzugriff auf den Portalzugriff	14
Ticketing für Portalzugriffbenutzer auf nicht unterstützten Browsern aktivieren.	15
Schnellanzeige	15
Agent-Zeichen	16
Weiterführende Themen	17
Inhaltsverzeichnis	19

Kaseya Remote Control

Kaseya Remote Control ist die primäre Fernsteuerungsfähigkeit, die im gesamten **Virtual System Administrator™** verwendet wird. **Kaseya Remote Control** stellt innerhalb von wenigen Sekunden eine Verbindung zu Remote-Rechnern her, auf denen **Kaseya Remote Control** bereits installiert ist. **Kaseya Remote Control** hält eine zuverlässige, sichere und verschlüsselte Verbindung aufrecht.

- **Terminal-Server-Sitzungen** – Sie können per Fernzugriff auf einen Terminal-Server zugreifen, wählen Sie anschließend eine zu verfolgende Benutzersitzung aus. Shadowing bedeutet, dass der Administrator die Konsolensitzung mit dem Endbenutzer teilt und dem Benutzer Hilfe leisten kann. Die Terminaldienste-Rolle muss auf unterstützten Windows-Servern aktiviert werden, um diese Funktion und die Gruppenrichtlinie zu verwenden und damit Shadowing aktiviert ist.
- **Persönliche Remote-Control-Sitzungen** – Sie können auch die Schaltfläche **Persönliche Remote Control** im Fenster **QuickView** (siehe 15) verwenden, um eine persönliche Sitzung zu starten. Persönliche Sitzungen ermöglichen es Administratoren, sich mit einem Rechner zu verbinden und sich auf dem Rechner anzumelden sowie diesen zu steuern, ohne dabei auf die Konsole zuzugreifen. Ein Endbenutzer, der zur gleichen Zeit auf demselben Rechner arbeitet, kann die persönliche Sitzung des Administrators nicht sehen.

Merkmale

- Unterstützt die Fernsteuerung unabhängig davon, ob ein Rechnerbenutzer angemeldet ist oder nicht.
- Verbindet sich standardmäßig mit der Konsolensitzung. Ist ein Benutzer angemeldet, gibt der Administrator die Konsolensitzung für den Benutzer frei.
- Ermöglicht dem Administrator, zusätzliche *Monitore* auszuwählen, die möglicherweise auf dem Remote-System laufen. Support zur Anzeige mehrerer Monitore unter Verwendung unterschiedlicher Auflösungen.
- Support für HiDPI Windows-Endpunkte.
- Es können mehrere Anzeigesitzungen mit dem gleichen Agent-Rechner verbunden sein und den gleichen oder verschiedene Monitor(e) anzeigen, solange der Endpunkt mehrere gleichzeitige Verbindungen unterstützt.
- Bewegt *Klartext* durch Kopieren und Einfügen (STRG+C und STRG+V) zwischen lokalen und Remote-Systemen hin und her.
- Unterstützt die Nutzung zahlreicher nativer **Windows- und Apple-Tastenkombinationen** (<https://helpdesk.kaseya.com/entries/58322696>) auf dem Remote-Rechner.
- Verwendet das auf dem Remote-Rechner konfigurierte Tastaturlayout. Die Zeichen auf der lokalen Tastatur des Administrators stimmen möglicherweise nicht mit den auf der Remote-Benutzeroberfläche angezeigten Zeichen überein. Administratoren können das Tastaturlayout auf dem Remote-Rechner vorübergehend ändern, damit es ihrer lokalen Tastatur entspricht. Dies ist eventuell für die Eingabe von Kennwörtern notwendig.
- Stellt eine Verbindung her, wenn ein Windows-Rechner im *abgesicherten Modus mit Netzwerktreibern* gestartet wird.

Protokollierung

- Kaseya Remote Control-Ereignisse werden im Protokoll **Remote Control** auf der Seite Agent > Agentprotokolle angemeldet. Protokolleinträge umfassen: Startzeit, Endzeit, Remote-Host hat die Sitzung beendet, Admin hat die Sitzung beendet, die Sitzung wurde unerwartet beendet, Länge der Sitzung, Sitzungs-Administratormame, Name des Remote-Rechners.
- Sie können die Anzahl der Tage einstellen, um sowohl das **Kaseya Remote Control-Protokoll** als auch das **Legacy Remote-Control-Protokoll** auf der Seite Agent > Protokollhistorie beizubehalten. Ein zusätzliches Kontrollkästchen gibt an, ob diese Protokolle archiviert werden sollen.

Reporting

- Ein integrierter Bericht **Kaseya Remote Control-Protokoll** kann dazu verwendet werden, **Info-Center-Berichte** und Berichtsvorlagen zu erstellen.
- Eine integrierte **Remote-Control-Protokoll-Vorlage** umfasst diesen Bericht.

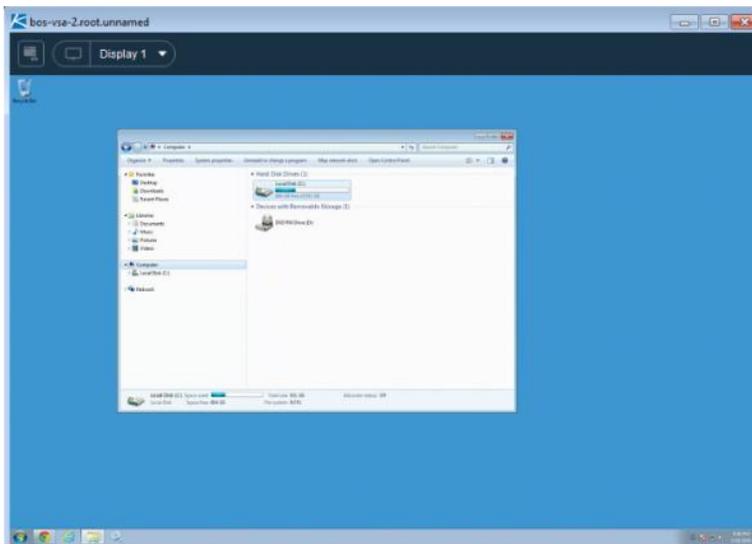
Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter **Kaseya Remote Control-Anforderungen**

(<http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/R8/Reqs/index.asp#18007.htm>).

Benutzeroberfläche

Das grundlegende Layout der **Kaseya Remote Control**-Benutzeroberfläche enthält Folgendes:

- Den Rechnernamen, der oberhalb des Fensters der Fernsteuerungssitzung angezeigt wird.
- Eine schmale Menüleiste oben.
- Eine Anzeige der Sitzungs-Latenz zeigt die Latenz in Millisekunden zwischen dem lokalen Rechner des Administrators und dem Remote-Rechner an.
- Wird ausschließlich zu Windows-Rechnern eine Verbindung hergestellt, wird die Option "STRG+ALT+DEL senden" für Remote-Anmeldungen in der Menüleiste angezeigt.
- Wenn auf dem Remote-Rechner mehrere Monitore verfügbar sind, wird eine Dropdown-Liste der Monitore angezeigt, aus der ein bestimmter Monitor ausgewählt werden kann.
- Durch Schließen des Fensters wird die Sitzung beendet.
- Die Standard-Bildschirmgröße für ein Sitzungsfenster liegt bei 1280 x 800. Die Standardposition ist mittig auf dem Bildschirm. Für neue Sitzungsfenster werden die Größe und Position verwendet, die zuletzt vom Administrator verwendet wurden.



Starten von Kaseya Remote Control

Klicken Sie auf ein beliebiges Agent-Symbol , das **Kaseya Remote Control** unterstützt, um es automatisch zu starten bzw. neu zu starten. Sie können auch den Mauszeiger über das Agent-Symbol bewegen, um die **Schnellanzeige** (siehe 15) anzuzeigen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fernsteuerung**, um **Kaseya Remote Control** zu starten.

Hinweis: Sie können **Live Connect** (siehe 3) durch Drücken der **Strg-Taste und Klicken auf das Agent-Symbol** starten. Sie können auch auf die **Live Connect-Schaltfläche** in der **Schnellanzeige** klicken.

Installieren und Aktualisieren von Kaseya Remote Control

Kaseya Remote Control ist als Viewer/Serverpaar an Anwendungen installiert: der Viewer auf dem lokalen Rechner des Administrators und der Server auf dem Remote-Agent-Rechner. Der **Kaseya**

Remote Control-Server ist als eine Komponente des Agents installiert, wenn ein neuer Agent installiert wird oder wenn der Agent mithilfe von Agent > Agent aktualisieren aktualisiert wird.

Wenn die **Kaseya Remote Control**-Anwendung nicht bereits auf Ihrem lokalen Administratorrechner installiert ist, werden Sie beim Start der ersten Sitzung in einem Dialogfeld zum Herunterladen und Installieren aufgefordert. Wenn sie bereits installiert ist und nun eine neuere Version durch eine Kaseya-Patch-Freigabe verfügbar ist, werden Sie in einem Dialogfeld zum Herunterladen und Installieren der aktualisierten Version aufgefordert. Es gibt keinen unabhängigen Start der **Kaseya Remote Control**-Anwendung außerhalb des VSA.

Verwenden von K-VNC im Remote Control-Modul

Eine **K-VNC**-Fernsteuerungssitzung kann über die Seite Fernsteuerung > Kontrollrechner gestartet werden. Administratoren sollten K-VNC in Situationen nutzen, in denen keine Unterstützung durch **Kaseya Remote Control** vorhanden ist, und in denen eine webbasierte Fernsteuerungslösung erforderlich ist. Die Einstellungen **Sitzungsaufzeichnung** oder **Benutzer benachrichtigen, wenn die Sitzung beendet ist** auf den Seiten Benutzerrollen-Richtlinie und Rechnerrichtlinie im Modul **Fernsteuerung** werden nur von K-VNC-Fernsteuerungssitzungen unterstützt.

Wenn eine Kaseya Remote Control-Sitzung durch einen VSA-Benutzer initiiert wird, wird jetzt der VSA-Benutzername in der Spalte Aktiver Administrator Remote Control > Rechnersteuerung > für den Rechner angezeigt.

Live-Connect

Live Connect ist eine webbasierte, einzelne Rechneroberfläche. Sie können auf **Live Connect** durch Drücken der Strg-Taste und Klicken auf das Agent-Symbol  oder durch Klicken auf die Schaltfläche **Live Connect** in der **Schnellansicht** (siehe 15) zugreifen. Mithilfe von **Live Connect** können Sie Aufgaben und Funktionen für jeweils einen verwalteten Rechner ausführen. Ein Menü von Eigenschaftenblättern in Form von Registerkarten ermöglicht den Zugriff auf verschiedene Kategorien von Informationen zu dem verwalteten Rechner.



Je nach installierten Zusatzmodulen und dem Betriebssystem des Zielrechners werden weitere Menüelemente angezeigt.

Hinweis: Sowohl das Live Connect- als auch das Portalzugriff-Plugin-Installationsprogramm kann über die Seite > Agent aktualisieren vorinstalliert werden.

Windows

Live Connect für Windows-Rechner unterstützt die folgenden Menüelemente: **Startseite**, **Agent-Daten**, **Audit-Informationen**, **Datei-Manager**, **Befehl-Shell**, **Registrierungs-Editor**, **Task Manager**, **Ereignisanzeige**, **Ticketing**, **Chat**, **Desktop-Zugriff** und **Video-Chat**.

Live-Connect

Plattformübergreifende Unterstützung für Windows-Betriebssysteme: Unter Windows XP und neueren Systemen können Sie über einen unserer unterstützten Browser die verbesserten Funktionen **Dateimanager**, **Befehls-Shell**, **Registrierungs-Editor**, **Task Manager**, **Ereignisanzeige**, **Desktop-Zugriff** mit Windows XP und neuer verwenden. Unter Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) und neueren Systemen können Sie die verbesserten Funktionen **Dateimanager**, **Befehls-Shell** und **Desktop-Zugriff** verwenden.

Apple

Live Connect für Macintosh-Rechner unterstützt die folgenden Menüelemente: **Startseite**, **Agent-Daten**, **Audit-Informationen**, **Dateimanager**, **Befehls-Shell**, **Ticketing**, **Chat**, **Desktop-Zugriff** und **Video-Chat**.

Plattformübergreifende Unterstützung für Apple-Betriebssysteme: Unter Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) und neueren Systemen können Sie über einen unserer unterstützten Browser die verbesserten Funktionen **Dateimanager**, **Befehls-Shell**, **Desktop-Zugriff** mit Windows XP und neuer und Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) und neueren Systemen verwenden.

Linux

Live Connect für Linux-Rechner unterstützt die folgenden Menüelemente: **Startseite**, **Agent-Daten**, **Audit-Informationen**, **Ticketing**, **Chat** und **Video-Chat**. Bietet keine Bildvorschau im Thumbnailformat auf dem Desktop in **Live Connect**. Verwenden Sie die Seiten Kontrollrechner, FTP und SSH, um Linux-Agents remote zu steuern.

Fensterkopfzeile

Oben im Fenster **Live Connect** werden grundlegende Informationen über den verwalteten Rechner angezeigt.

- **Miniaturbildansicht** – Der Desktop des gegenwärtig angemeldeten Benutzers wird als Miniaturbild angezeigt, falls ein Benutzer am Rechner angemeldet ist.
- **Rechnerinfo** – Listet grundlegende Informationen über den verwalteten Rechner auf.
- **Leistungsdiagramme** – Zeigt Prozessor- und Speicher-Leistungsdigramme in Prozent für den verwalteten Rechner an.
- **Abmelden**: Wird nur angezeigt, wenn ein Rechnerbenutzer, der **Portalzugriff** verwendet, remote am Rechner angemeldet ist.
- **Hilfe**: Zeigt die Online-Hilfe für **Live Connect** an.

Menüoptionen

Ein Menü von Eigenschaftenblättern in Form von Registerkarten ermöglicht den Zugriff auf verschiedene Kategorien von Informationen über den verwalteten Rechner.

- **Startseite** – Wenn das Fenster **Live Connect** geöffnet wird, wird als Erstes die Registerkarte **Startseite** angezeigt.
 - **Startseite** – Normalerweise zeigt die Registerkarte **Startseite** eine Begrüßungsmeldung und die URL-Seite des Agent-Diensteanbieters an. Über den Abschnitt **Verfahren ausführen** der Registerkarte **Startseite** kann der **Live Connect**-Benutzer sofort Agent-Verfahren auf dem verwalteten Rechner ausführen. Falls dies vom Diensteanbieter festgelegt wurde, wird der Abschnitt **Benutzerdefinierte Links** mit Links zu weiteren Ressourcen auf der Registerkarte **Startseite** angezeigt. Es sind mehrere benutzerdefinierte Registerkarten **Startseite** möglich, falls dies vom Diensteanbieter angegeben wurde.
 - **Anmeldenamen ändern** - Ändert den *Remote*-Anmeldenamen und das Passwort des Benutzers für diesen verwalteten Rechner. Anhand dieser Anmeldeoptionen kann ein Benutzer von jedem anderen Rechner auf das Fenster **Live Connect** auf diesem verwalteten Rechner zugreifen und unter Anderem eine Remote-Desktop-Sitzung mit dem verwalteten Rechner einleiten, falls **Desktop-Zugriff** vom Diensteanbieter aktiviert wurde. Geben Sie dieselbe URL ein, die zur Anmeldung beim VSA verwendet wurde. Geben Sie dann den **Live Connect**-Benutzernamen und das Passwort so ein, wie sie auf dieser Registerkarte

festgelegt wurden. Diese Methode des Remote-Zugriffs auf **Live Connect** von einem anderen Rechner aus wird als **Portalzugriff** bezeichnet. Anmeldeoptionen für den **Portalzugriff** können auch über Agent > Portalzugriff auf dem VSA gepflegt werden.

- **Profil ändern** – Ändert die Kontaktinformationen für diesen verwalteten Rechner. Wenn **Live Connect** zum Erstellen eines Tickets verwendet wird, wird das Ticket mit diesen Informationen ausgefüllt. Die Informationen können auch über Agent > Profil bearbeiten gepflegt werden.
- **Agent-Daten** – Zeigt die folgenden Registerkarten an:
 - **Anstehende Verfahren:** Zeigt und plant anstehende Agent-Verfahren für einen verwalteten Rechner und zeigt die **Verfahrenshistorie** für diesen Rechner an, einschließlich des Datums/der Uhrzeit/des Status der Ausführung und des Benutzers, der das Verfahren plante.
 - ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Anderes Verfahren planen**, um ein noch nicht anstehendes Verfahren zu planen. Nachdem das Verfahren ausgewählt und geplant wurde, wird es unten im Abschnitt **Anstehende Verfahren** angezeigt.
 - ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Planen**, um ein ausgewähltes Verfahren für die Ausführung zu einem späteren Zeitpunkt oder auf periodischer Basis zu planen.
 - ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Jetzt ausführen**, um ein ausgewähltes Verfahren sofort einmal auszuführen.
 - ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**, um ausgewählte anstehende Verfahren zu stornieren.
 - **Protokolle** – Zeigt die für diesen Rechner verfügbaren Protokolle an: Alarmprotokoll, Monitoraktionsprotokoll, Agent-Protokoll, Konfigurationsänderungen, Netzwerkstatistiken, Ereignisprotokoll, Agent-Verfahrensprotokoll, Fernsteuerungsprotokoll, Protokoll-Monitoring.
 - **Patch-Status:** Zeigt Missing und Pending Microsoft-Patches an und plant fehlende Patches. Wenn ein Rechner zu einer Patch-Richtlinie gehört, können fehlende Patches außerdem auch als Denied (Pending Approval) identifiziert werden. Der Benutzer kann die Patch-Regel "Abgelehnt" manuell außer Kraft setzen, indem er das Patch plant.
 - ✓ Klicken Sie auf den Link **Historie anzeigen**, um die Historie der auf dem verwalteten Rechner installierten Patches anzuzeigen.
 - ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Planen**, um die Bereitstellung von fehlenden Patches zu planen.
 - ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Jetzt scannen**, um sofort nach fehlenden Patches zu suchen.
 - ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen**, um ein ausgewähltes anstehendes Patch zu stornieren.
 - ✓ Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ignorieren einstellen**, um das Installieren eines Patches über eine der Installationsmethoden zu verhindern. Wird die Installation erforderlich, muss zunächst das Kontrollkästchen **Ignorieren einstellen** deaktiviert werden.
 - ✓ Aktivieren Sie **Patches ausblenden, die von der Patch-Bestätigung abgelehnt wurden:** Wenn diese Option aktiviert ist, werden Patches, die von der Patch-Bestätigung abgelehnt werden, nicht angezeigt.
 - **Agent-Einstellungen** – Zeigt Informationen über den Agent auf dem verwalteten Rechner an:
 - ✓ **Agentversion**
 - ✓ **Letzter Check-in**
 - ✓ **Letzter Neustart**
 - ✓ **Erster Check-in**
 - ✓ **Zugehörigkeit zu Patch-Richtlinie** – Wird definiert unter Patch-Verwaltung > Zugehörigkeit: Patch-Richtlinie.

- ✓ **Definitionskollektionen anzeigen** – Wird über die Option **Nur ausgewählte Rechner-IDs anzeigen** in Ansichtsdefinitionen definiert.
- ✓ **Arbeitsverzeichnis** – Kann auch über "Agent > Arbeitsverzeichnis" definiert werden.
- ✓ **Check-in-Kontrolle** – Kann auch über "Agent > Check-in-Kontrolle" definiert werden.
- ✓ **Profil bearbeiten** – Kann auch über "Agent > Profil bearbeiten" definiert werden.
- **Dokumente** – Listet die Dokumente auf, die für einen verwalteten Rechner auf den Kaseya Server hochgeladen wurden. Sie können zusätzliche Dokumente hochladen. Dies stellt dieselbe Funktionalität wie "Audit > Dokumente" bereit.
- **Datei abrufen** – Bietet Zugriff auf Dateien, die bereits von einem verwalteten Rechner aus hochgeladen wurden. Klicken Sie auf den Link unterhalb einer Datei, um sie anzuzeigen oder auszuführen. Bietet dieselbe Funktionalität wie Agent-Verfahren > getFile().
- **Audit-Informationen** – Die Informationsregisterkarten umfassen: **Rechnerinfo**, **Installierte Anwendungen**, **Systeminformationen**, **Datenträgervolumen**, **PCI & Disk-Hardware**, **Drucker**, **Softwarelizenzen** und **Programme hinzufügen/entfernen**. Stellt Audit-Informationen basierend auf Ihrer letzten Inventarisierung zur Verfügung. Über die Registerkarte **Rechnerinfo** können Sie eine sofortige Inventarisierung ausführen.
- **Dateimanager** – Zeigt zwei Dateimanager an, einen für den lokalen Rechner und einen anderen für den verwalteten Rechner. In den *oberen Feldern* können Sie Folgendes ausführen:
 - Unter Verwendung eines der Dateimanager Verzeichnisse erstellen und löschen, Dateinamen oder Verzeichnisse aktualisieren oder umbenennen
 - Dateien unter Verwendung von Drag & Drop im *selben* Dateimanager *verschieben*
 - Dateien unter Verwendung von Drag & Drop *zwischen* den Dateimanagern *kopieren*
- **Befehls-Shell** – Öffnet eine Befehls-Shell auf dem verwalteten Rechner. Sie wechselt standardmäßig zum Verzeichnis `c:\windows\system32`.
- **Registrierungs-Editor** – Zeigt die Registrierung der verwalteten Rechner-ID an. Sie können Schlüssel und Werte erstellen, umbenennen, aktualisieren oder löschen sowie Daten für Werte festlegen.
- **Task Manager** – Listet die Daten des Windows-Task Managers für den verwalteten Rechner auf. Sie können **Prozesse** stoppen oder priorisieren, **Dienste** stoppen und starten, nach Prozessor, Platten, Netzwerk und Speicher kategorisierte **Leistungs-Benchmarks** überprüfen, **Benutzersitzungsdaten** prüfen, den verwalteten Rechner **neu starten** oder herunterfahren oder Sitzungen auf dem verwalteten Rechner abmelden und **Benutzer und Gruppen** auf dem verwalteten Rechner anzeigen. Durch Starten des **Task Manager** können Sie Monitor-Sets mithilfe eines Assistenten basierend auf Prozessen und Diensten erstellen oder ändern. Wenn Sie den Cursor über das Monitorsymbol eines Protokolleintrags bewegen, wird ein Assistent angezeigt.
 - Ein Monitorassistent--Symbol wird neben jedem Prozess und Dienst angezeigt, der in den Registerkarten **Prozesse** und **Dienste** des **Task Manager** aufgelistet ist. Mit diesen beiden Assistenten können Sie ein neues Monitor-Set-Kriterium basierend auf ausgewählten Prozessen oder Diensten aktivieren. Das neue Prozess- oder Dienstkriterium kann zu jedem neuen oder bestehenden Monitor-Set hinzugefügt werden. Das neue oder geänderte Monitor-Set wird sofort auf den Rechner angewendet, der die Quelle dieses Protokolleintrags war. Wird ein bestehendes Monitor-Set geändert, so sind alle Rechner davon betroffen, denen dieses Monitor-Set zugeordnet ist. Unter Monitor > Monitor-Set > Prozessstatus und Monitor > Monitor-Set > Dienstprüfung finden Sie eine Beschreibung der jeweiligen Felder, die in diesen beiden Assistenten angezeigt werden.
- **Ereignisanzeige** – Zeigt die auf dem verwalteten Rechner gespeicherten Ereignisdaten nach Ereignisprotokolltyp an.
 - Ein Monitorassistent--Symbol wird neben dem Ereignisprotokolleintrag im VSA und in **Live Connect** angezeigt. Wenn Sie den Cursor über das Monitorassistent-Symbol eines Protokolleintrags bewegen, wird ein Assistent angezeigt. Der Assistent ermöglicht Ihnen auf Basis dieses Protokolleintrags ein neues Kriterium für den Ereignissatz zu erstellen. Das neue Ereignissatz-Kriterium kann zu jedem neuen oder bestehenden Ereignissatz

hinzugefügt werden. Der neue oder geänderte Ereignissatz wird sofort auf den Rechner angewendet, der die Quelle dieses Protokolleintrags war. Wird ein bestehender Ereignissatz geändert, so sind alle Rechner davon betroffen, denen dieser Ereignissatz zugeordnet ist. Das Monitorassistent-Symbol wird angezeigt in:

- ✓ Agent > Agent-Protokolle
- ✓ Live Connect > Ereignisanzeige
- ✓ Live Connect > Agent-Daten > Ereignisprotokoll

Unter Monitor > Ereignisprotokoll-Meldungen finden Sie eine Beschreibung der jeweiligen Felder, die im Assistenten angezeigt werden.

- **Ticketing** – Erstellt Tickets für den verwalteten Rechner und zeigt diese an. Zeigt und erstellt Tickets für **Ticketing**-Modul-Tickets oder Tickets und Knowledge Base-Artikel für das **Service Desk**-Modul, je nachdem, welches Modul aktiviert wurde.

Hinweis: Ein **Service-Desk** muss Mitglied des Umfangs **Anonymous** sein, um **Service Desk**-Tickets in der **Portalzugriff**-Sitzung von **Live Connect** eines Rechnerbenutzers anzuzeigen.

- **Chat** – Leitet eine Chat-Sitzung mit dem gegenwärtig beim verwalteten Rechner angemeldeten Benutzer ein. Sie können andere VSA-Benutzer zur Teilnahme an der Chat-Sitzung einladen. Weitere Informationen finden Sie unter Fernsteuerung > Chat.
- **Fernzugriff** – Leitet eine **Kaseya Remote Control**-Sitzung mit dem verwalteten Rechner ein.
- **Video-Chat** – Wenn ein Rechnerbenutzer an einem verwalteten Rechner angemeldet ist, kann ein **Live Connect**-Benutzer eine Audio-/Video-Chat-Sitzung mit diesem angemeldeten Rechnerbenutzer einleiten. Falls Video nicht auf einem oder beiden Rechnern unterstützt wird, kann die Sitzung für einen oder beide Rechner nur Audio sein.
 - **Video-Chat mit dem Rechnerbenutzer** – Klicken Sie auf die Schaltfläche "Chat", um die Video-Chat-Sitzung einzuleiten. Dem Rechnerbenutzer wird ein Browserfenster oder eine Browserregisterkarte auf seinem Rechner angezeigt, in dem er Ihr Videobild und sein eigenes Videobild sehen kann, wenn eine Webcam auf seinem Rechner installiert ist.
 - **Video-Chat mit jedem** – Klicken Sie auf die Schaltfläche "Verbindungs-URL". Dann wird eine URL in Ihre Zwischenablage kopiert. Kopieren Sie die URL-Adresse in eine E-Mail-Nachricht oder in ein Instant-Messaging-Programm und senden Sie sie an andere Personen. Wenn diese URL in einen Browser eingegeben wird, kann die andere Person einen Video-Chat mit Ihnen halten. *Bei einem Video-Chat ist es nicht erforderlich, dass die Person, die die Chat-Einladung erhält, ein verwalteter Rechner ist.*
 - **Video-Chat-Bestätigung** – Der zur Übertragung des Audio-/Videostroms verwendete Adobe Flash Player erfordert, dass jeder Benutzer auf die Schaltfläche "Zulassen" klickt, um seinerseits mit dem Video-Chat fortzufahren.
 - **Audio-/Videosteuerungen** – Bewegen Sie den Mauszeiger auf eines der Videobilder im Chat-Fenster, um Audio-/Videosteuerungen anzuzeigen.
 - **Text-Chat** – Sie können gleichzeitig einen Text- und Video-Chat im selben Fenster ausführen.
- **VPN** – Nur Windows. Durch Klicken auf diese Option wird eine VPN-Verbindung zwischen dem lokalen Rechner und dem **Live Connect**-Rechner hergestellt. Sobald eine Verbindung hergestellt wurde, kann der Administrator eine Verbindung zu anderen Rechnern herstellen, die das gleiche LAN wie der **Live Connect**-Rechner verwenden, selbst wenn auf diesen Rechnern kein Agent installiert ist. Dies umfasst die Verwendung von Anwendungen, wie SSH oder Telnet, oder das Erstellen anderer Browser-Instanzen, die auf diese anderen Rechner im gleichen LAN abzielen. Die VPN-Sitzung endet, wenn das **Live Connect**-Fenster geschlossen oder die Schaltfläche **VPN anhalten** im **VPN**-Menü ausgewählt wird.
- **AntiMalware** – Zeigt den **AntiMalware**-Status des verwalteten Rechners an, falls installiert.
- **Antivirus** – Zeigt den **Antivirus**-Status des verwalteten Rechners an, falls installiert.
- **Datensicherung** – Wenn **Data Backup** für den verwalteten Rechner aktiviert ist, können Sie dieses Menü verwenden, um:

Live-Connect

- Sicherungen automatisch auszuführen.
- Ausgewählte Sicherungen, Verzeichnisse und Dateien wiederherzustellen, wenn sie sich auf dem gleichen Rechner befinden.
- Den Status und die Historie von Sicherungen anzuzeigen.
- **Ermittlung** – Zeigt den **Network Discovery**-Status des Rechners an, falls installiert.

Plugin-Manager

Die verbesserten Funktionen des Browsers von **Live Connect** werden über einen *Plugin-Manager* verwaltet.

- **Plugin-Manager-Installation** – Der Benutzer wird aufgefordert, den Plugin-Manager nach der ersten Anmeldung zu installieren. Die Installation des Plugin-Managers kann hinausgeschoben werden, bis **Live Connect** zum ersten Mal gestartet wird.
- **Plugin-Updates** – IE- und Firefox-Browser erkennen Plugins, die veraltet sind, und laden sie automatisch im Hintergrund herunter. Ein Neustart des Browsers ist für diese beiden Browser nicht erforderlich. Chrome- und Safari-Browser erkennen ebenfalls veraltete Plugins und laden diese im Hintergrund herunter, ohne dass Benutzereingriff erforderlich ist.

Weitere Anmerkungen

- Der Zugriff auf spezifische **Live Connect**-Funktionen hängt von den Zugriffsrechten in System > Benutzerrollen > Zugriffsrechte und Rechnerrollen > Zugriffsrechte ab.
- Alle **Live Connect** -Menüoptionen sind aktiviert, wenn der Rechner mit **Live Connect** verbunden ist. Wenn der Rechner von **Live Connect** getrennt ist, sind nur **Startseite**, **Audit-Informationen**, **Agent-Daten** und **Ticketing** aktiviert.
- *Sie können die **Live Connect-Startseite** mithilfe von System > Anpassen: Live Connect (siehe 11) anpassen.*
- **Ereignisanzeige**daten sind nicht von Agent > Ereignisprotokolleinstellungen abhängig.
- Wenn ein `externalLink.xml` im `\Webpages\install`-Verzeichnis des Kaseya Server vorhanden ist, wird ein **Neues Ticket**-Link neben dem **Hilfe**-Link in **Live Connect** angezeigt. Durch Klicken auf den Link **Neues Ticket** werden die Benutzer auf die in `externalLink.xml` angegebene URL umgeleitet. Weitere Informationen finden Sie unter **Neuen Ticket-Link anpassen** (siehe 12).

K-VNC-Symbolleistenoptionen

Eine **K-VNC**-Fernsteuerungssitzung kann über die Seite Fernsteuerung > Kontrollrechner gestartet werden. Administratoren sollten K-VNC in Situationen nutzen, in denen keine Unterstützung durch **Kaseya Remote Control** (siehe 2) vorhanden ist, und in denen eine webbasierte Fernsteuerungslösung erforderlich ist. Die Einstellungen **Sitzungsaufzeichnung** oder **Benutzer benachrichtigen, wenn die Sitzung beendet ist** auf den Seiten Benutzerrollen-Richtlinie und Rechnerrichtlinie im Modul **Fernsteuerung** werden nur von K-VNC-Fernsteuerungssitzungen unterstützt.

Eine K-VNC-Sitzung bietet eine Reihe von Schaltflächen in der Werkzeugleiste zur Verwaltung des Remote-Desktop-Viewers. Bewegen Sie den Mauszeiger über die einzelnen Schaltflächen, um eine Quickinfo anzuzeigen.



- **Optionen festlegen** – Legt Verbindungsoptionen für die aktuelle Viewer-Sitzung fest. Weitere Angaben finden Sie unten.
- **Verbindungsinformationen anzeigen** – Zeigt Verbindungsinformationen zur aktuellen Desktop-Viewer-Sitzung an.
- **Bildschirm aktualisieren** – Aktualisiert die Anzeige des Desktop-Viewers.
- **Verkleinern**

- **Vergrößern**
- **Zoom 100 %**
- **An Fenster anpassen**
- **Vollbild**
- **'Strg-Alt-Entf senden'** – Wählt STRG+ALT+ENTF auf dem Remote-Rechner aus.
- **'Win'-Schlüssel als 'Strg-Esc' senden** – Wählt STRG+ESC auf dem Remote-Rechner aus.
- **Strg-Sperre** – Wenn aktiviert, wird die STRG-Taste auf dem Remote-Rechner gedrückt gehalten.
- **Alt-Sperre** – Wenn aktiviert, wird die ALT-Taste auf dem Remote-Rechner gedrückt gehalten.
- **Trennen**: Trennt die aktuelle Viewer-Sitzung.

Festlegen von Optionen

Format und Kodierungen

Änderungen an diesen Einstellungen gelten nur für die aktuelle Viewer-Sitzung.

- **Bevorzugte Kodierung**
 - **Tight (default)** – In der Regel die beste Wahl für Netzwerkverbindungen mit geringer Bandbreite.
 - **Hextile** – In der Regel die beste Wahl für Netzwerkverbindungen mit hoher Geschwindigkeit.
 - **ZRLE** – Im Applet enthalten, um Kompatibilität mit verschiedenen VNC-Servern herzustellen. Nicht erforderlich in Live Connect.
 - **Raw** – Am schnellsten, wenn sich Server und Viewer auf dem gleichen Rechner befinden.
- **Farbformat** – Reduzierte Farben für eine bessere Leitung bei langsameren Netzwerkverbindungen.
- **Benutzerdefinierter Komprimierungsgrad** – Stufe 1–9. Standardeinstellung ist 6.
 - In Stufe 1 wird die Mindestprozessorzeit verwendet und es werden schwache Komprimierungsverhältnisse erreicht.
 - Für Netzwerkumgebungen mit hoher Bandbreite werden geringere Stufen empfohlen.
 - Stufe 9 bietet die beste Komprimierung, ist aber langsam in Bezug auf den Prozessorzeitbedarf auf dem Remote-Rechner.
 - Für Netzwerkumgebungen mit geringerer Bandbreite werden höhere Stufen empfohlen.
- **JPEG zulassen, Qualitätsstufe festlegen** – Stufe 1–9. Standardeinstellung ist 6.
 - Bezieht sich auf den JPEG-Komprimierungsgrad.
 - Stufe 1 bietet eine schlechte Bildqualität, jedoch höhere Komprimierungsverhältnisse, während Stufe 9 für eine gute Bildqualität bei geringeren Komprimierungsverhältnissen sorgt.
 - Für Netzwerkumgebungen mit geringerer Bandbreite werden niedrigere Stufen empfohlen.
 - Für Netzwerkumgebungen mit hoher Bandbreite werden höhere Stufen empfohlen.
 - Die Deaktivierung wird nur empfohlen, wenn eine perfekte Bildqualität benötigt wird.
- **CopyRect-Kodierung zulassen** – Standardmäßig aktiviert. Spart Bandbreite und Zeit, wenn Teile des Remote-Bildschirms durch Ziehen auf dem Bildschirm bewegt werden.

Einschränkungen

- **Nur Ansicht** – Deaktiviert die Übertragung eines Maus- oder Tastaturvorgangs vom Viewer zum Remote-Rechner.
- **Übertragung der Zwischenablage deaktivieren** – Deaktiviert das Kopieren/Einfügen zwischen dem Viewer und dem Remote-Rechner.

Mauscursor

- **Remote-Cursor lokal verfolgen** – Position des Remote-Cursors wird im Viewer angezeigt.
- **Remote-Server übernimmt Steuerung des Mausursors ODER Remote-Cursor nicht anzeigen** – Position des Remote-Cursors wird im Viewer nicht angezeigt. Spart Bandbreite.

Form des lokalen Cursors

- Wählt die Form des lokalen Cursors aus, wenn sich die Maus über dem Viewer-Fenster befindet.

(Andere)

- **Freigegebene Sitzung anfordern** – Immer aktiviert.

Rollenzugriffsrechte des Benutzers für Live Connect konfigurieren

Sie können die Funktionen konfigurieren, die während einer **Live Connect**-Sitzung den *VSA-Benutzern* angezeigt werden. Dies erfolgt über die Registerkarte "System > **Benutzerrollen** > Zugriffsrechte".

Rollenzugriffsrechte des Benutzers

Auf der Registerkarte **Zugriffsrechte** der Seite "System > **Benutzerrollen**" wird festgelegt, welche Funktionen VSA-Benutzer, die zu einer ausgewählten Rolle gehören, ausführen dürfen. Zum Beispiel können Zugriffsrechte einschließen, ob ein Benutzer einen bestimmten Datensatz öffnen, hinzufügen, bearbeiten oder löschen darf.

Hinweis: Scopes bestimmen, ob ein Benutzer bestimmte benutzererstellte Datenstrukturen *sehen kann*, die im VSA angezeigt werden. Rollen legen die Zugriffsrechte auf die Funktionen fest, die an diesen Datenstrukturen ausgeführt werden können.

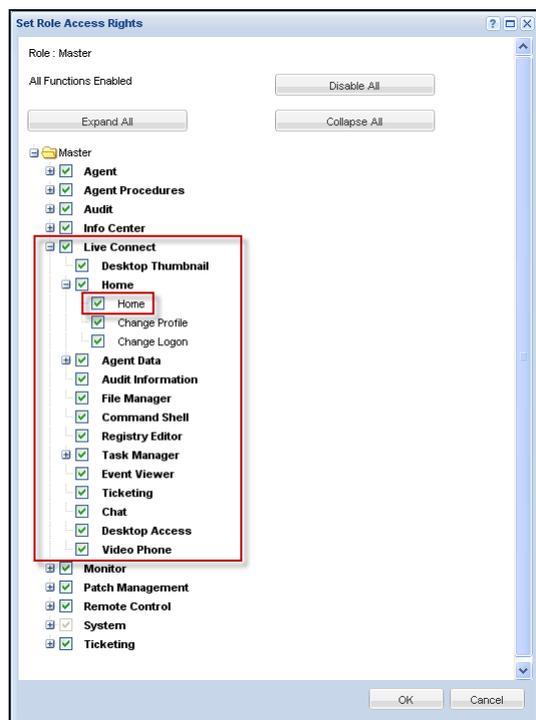
Eine Navigationsstruktur bietet Zugriff auf alle Module, Ordner, Elemente und Steuerelemente im VSA.

- Klicken Sie auf die Symbole oder neben einem Element in der Struktur, um untergeordnete Verzweigungen dieses Elements ein- oder auszublenden.
 - Ein markiertes Element bedeutet, dass eine Rolle den Zugriff darauf bietet.
 - Ein nicht markiertes Element bedeutet, dass eine Rolle *keinen* Zugriff darauf hat.
 - Klicken Sie auf **Alles erweitern**, um die gesamte Struktur zu erweitern.
 - Klicken Sie auf **Alles reduzieren**, um die gesamte Struktur zu reduzieren.
- Klicken Sie auf **Rollenzugriffsrechte konfigurieren**, um die Zugriffsrechte für eine Rolle zu ändern.
 - Durch Aktivieren oder Deaktivieren der Kontrollkästchen wird derselbe Status für untergeordnete Elemente eingestellt.
 - Klicken Sie auf **Alle aktivieren**, um alle Elemente zu aktivieren.
 - Klicken Sie auf **Alle deaktivieren**, um alle Elemente zu deaktivieren.

Rollenzugriffsrechte des Benutzers für Live Connect konfigurieren

Neben anderen Modulen wird auf der Registerkarte **Zugriffsrechte** ein separates **Live Connect**-Modul aufgelistet. Sie können verschiedene Kombinationen von Zugriffsrechten für jede Benutzerrolle festlegen und diese verschiedenen Gruppen von VSA-Benutzern zuweisen.

Hinweis: Die für eine Rolle angezeigten Zugriffsrechte richten sich nach den Rollentypen, die dieser Rolle zugewiesen wurden. Weitere Informationen zu Rollentypen finden Sie unter "System > Benutzerrollen".



Mehrere Registerkarten für die Startseite von Benutzerrollen

Falls mehr als eine Registerkarte als **Startseite** über die Seite "System > Anpassen > **Live Connect**" definiert wurden, werden beide **Startseite**-Registerkarten in der Baumstruktur der Registerkarte "System > Benutzerrollen > **Zugriffsrechte**" unterhalb des Kontrollkästchens des Menüs "Live Connect > **Startseite**" angezeigt. Sie können beispielsweise zwei Registerkarten als **Startseiten** haben, eine namens **Home** und eine zweite namens **Resources**. Sie können eine oder mehrere Startseiten in der Struktur **Zugriffsrechte** für jede Benutzerrolle aktivieren oder deaktivieren. Dies beeinflusst, welche **Startseite**-Registerkarten den verschiedenen Gruppen von VSA-Benutzern angezeigt werden, die diese Rechnerrollen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen: **Live Connect** (siehe 11).

Anpassen: Live-Connect

System > Anpassen > Live-Connect

Auf der Seite **Anpassen: Live Connect** werden die in den Fenstern **Live Connect** (siehe 3) und Portalzugriff angezeigten Registerkarten für die **Startseite** angepasst. Sie können mehrere angepasste Registerkarten für **Startseite** erstellen und nach Namen speichern.

Diese Registerkarten der **Startseite** werden für eine bestimmte Rolle aktiviert, indem Sie das Kontrollkästchen unter "Live-Connect > Startseite" aktivieren, und zwar in:

- System > Benutzerrollen > Zugriffsrechte
- System > Rechnerrollen > Zugriffsrechte

Hinweis: Im ersten Thema der Online-Hilfe können Sie eine PDF-Datei zu Live-Connect herunterladen.

Sie können drei Abschnitte auf der standardmäßigen **Startseite** anpassen.

Portalzugriff

- **Portal-Kopfzeile** – Passen Sie den Text und das Bild an, der/das oben auf der Registerkarte **Startseite** angezeigt wird.
- **Agent-Verfahren** – Stellen Sie eine benutzerdefinierte Liste von Agent-Verfahren bereit, die der Benutzer sofort über diese Registerkarte ausführen kann.
- **Benutzerdefinierte Links** – Stellen Sie eine benutzerdefinierte Liste von URLs bereit, auf die der Benutzer auf dieser Registerkarte klicken kann. Beispielsweise könnten Sie eine URL zu einer Webseite bereitstellen, die technische Informationen über die Fehlerbehebung auf verwalteten Rechnern liefert.

Allen Tenants zur Verfügung stellen

Wenn dies aktiviert ist, kann die Startseite zu Benutzerrollen und Rechnerrollen in allen Tenant-Partitionen hinzugefügt werden. Diese Option wird nur für Masterrollenbenutzer angezeigt.

Angepasster "Neues Ticket"-Link

Zum Anpassen des Links **Neues Ticket** auf der Seite **Live Connect** tragen Sie die erforderlichen Angaben entsprechend dem Kommentarabschnitt der folgenden XML in die Datei `externalLink.xml` ein. Legen Sie die `externalLink.xml`-Datei zur Aktivierung des neuen Ticket-Links im `\WebPages\install\`-Verzeichnis Ihres Kaseya Server ab.

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>
<externalLinks>
  <!--
  URL STRING SUBSTITUTIONS: The URL string displayed is associated
  with a particular machine ID. The string is searched for the following
  case sensitive values and substituted for the values below.
  machineNameVal - the machine name for the active machine is substituted
                   in the URL string.
  groupNameVal - the group name for the active group.
  -->
  <ticketLink displayName="Ext Ticket"
  url="http://192.168.212.52/?mname=machineNameVal&gname=groupNameVal"/>
</externalLinks>
```

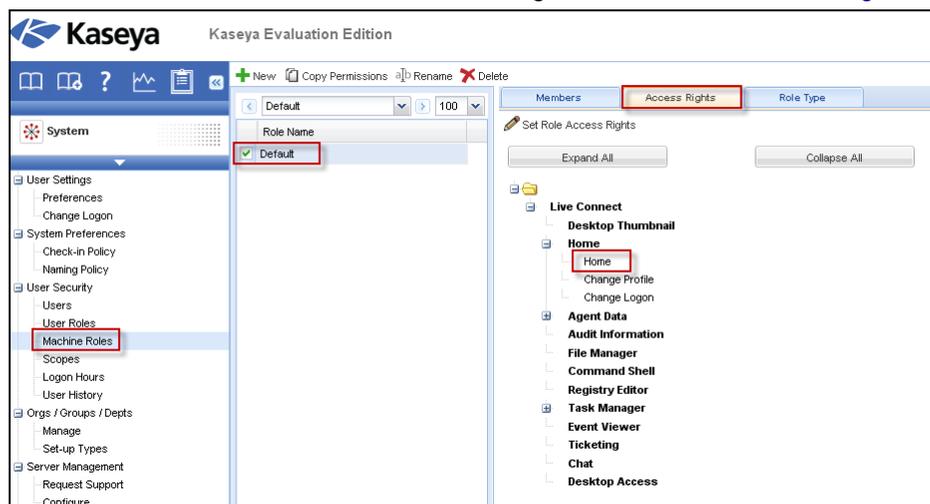
Portalzugriff

Als Portalzugriff bezeichnet man eine von dem Rechnerbenutzer initiierte **Live Connect** (siehe 3)-Sitzung. Der Rechnerbenutzer zeigt die Seite **Portalzugriff** durch Klicken auf das Agent-Symbol  auf der Systemablage eines verwalteten Rechners an. Auf der Seite **Portalzugriff** befinden sich Benutzeroptionen, beispielsweise zum Ändern der Kontaktinformationen des Benutzers, zum Erstellen oder Nachverfolgen von Tickets, zum Chatten mit VSA-Benutzern oder für die Fernsteuerung des eigenen Rechners von einem anderen Rechner aus. **Portalzugriff**-Anmeldungen werden über Agent > Portalzugriff definiert. Die Funktionsliste, die dem Benutzer während einer **Portalzugriff**-Sitzung angezeigt wird, wird über die Seite System > Rechnerrollen eingerichtet. Sie können **Portalzugriff**-Sitzungen über die Seite > Anpassen > **Live-Connect** (siehe 11) bedarfsgerecht gestalten. Die Installationsprogramme für die **Live-Connect**- und **Portalzugriff**-Plug-ins können über die Seite Agent > Agent aktualisieren vorinstalliert werden.

Rollenzugriffsrechte des Rechners für den Portalzugriff konfigurieren

Rechnerrollen

Über die Seite [Rechnerrollen](#) lässt sich der Zugriff auf das Fenster [Portalzugriff](#) steuern.



Die Standardrechnerrolle

Bei der Installation des VSA wird eine vordefinierte **Default**-Rechnerrolle bereitgestellt. Neu erstellte Rechner-ID-Konten werden automatisch der **Default**-Rechnerrolle zugewiesen. Wenn Sie andere Rechnerrollen erstellen, können Sie ihnen Rechner-ID-Konten neu zuweisen. Dies wäre eventuell der Fall, wenn Sie den Rechnerbenutzerzugriff auf Funktionen auf der Seite [Portalzugriff](#) für verschiedene Gruppen von Rechnerbenutzern beschränken möchten. Jedes Rechner-ID-Konto kann nur zu einer einzigen Rechnerrolle gehören.

Rollenzugriffsrechte des Rechners

Auf der Registerkarte [Zugriffsrechte](#) der Seite "System > [Rechnerrollen](#)" wird festgelegt, welche Funktionen *Rechnerbenutzer*, die zu einer ausgewählten Rechnerrolle gehören, auf den Rechnern ausführen dürfen. Zum Beispiel können die Zugriffsrechte einschließen, ob ein Rechnerbenutzer remote von einem anderen Rechner auf seinen eigenen Rechner zugreifen kann.

Eine Navigationsstruktur bietet Zugriff auf jedes Element und jede Steuerung auf der Seite [Live Connect](#).

- Klicken Sie auf die Symbole oder neben einem Element in der Struktur, um untergeordnete Verzweigungen dieses Elements ein- oder auszublenden.
 - Ein markiertes Element bedeutet, dass ein Rechner den Zugriff darauf bietet.
 - Ein nicht markiertes Element bedeutet, dass eine Rechnerrolle *keinen* Zugriff darauf hat.
 - Klicken Sie auf [Alles erweitern](#), um die gesamte Struktur zu erweitern.
 - Klicken Sie auf [Alles reduzieren](#), um die gesamte Struktur zu reduzieren.
- Klicken Sie auf [Rollenzugriffsrechte konfigurieren](#), um die Zugriffsrechte für eine Rechnerrolle zu ändern.
 - Durch Aktivieren oder Deaktivieren der Kontrollkästchen wird derselbe Status für untergeordnete Elemente eingestellt.
 - Klicken Sie auf [Alle aktivieren](#), um alle Elemente zu aktivieren.
 - Klicken Sie auf [Alle deaktivieren](#), um alle Elemente zu deaktivieren.

Rollenzugriffsrechte des Benutzers für Live Connect konfigurieren

Ein einzelnes **Live Connect**-Modul wird in der Baumstruktur der Registerkarte **Zugriffsrechte** von "System > **Rechnerrollen**" aufgelistet. Sie können verschiedene Kombinationen von Zugriffsrechten für jede Rechnerrolle festlegen und diese verschiedenen Gruppen von Rechnerbenutzern zuweisen.

Hinweis: Die für eine Rolle angezeigten Zugriffsrechte richten sich nach den Rollentypen, die dieser Rolle zugewiesen wurden. Weitere Informationen zu Rollentypen finden Sie unter "System > Rechnerrollen".

Mehrere Registerkarten für die Startseite von Rechnerrollen

Falls mehr als eine Registerkarte als **Startseite** über die Seite "System > Anpassen > **Live Connect**" definiert wurden, werden beide **Startseite**-Registerkarten in der Baumstruktur der Registerkarte "System > Rechnerrollen > **Zugriffsrechte**" unterhalb des Kontrollkästchens des Menüs "Live Connect > **Startseite**" angezeigt. Sie können beispielsweise zwei Registerkarten als **Startseiten** haben, eine namens **Home** und eine zweite namens **Resources**. Sie können eine oder mehrere Startseiten in der Struktur **Zugriffsrechte** für jede Rechnerrolle aktivieren oder deaktivieren. Dies beeinflusst, welche Registerkarten **Startseite** den verschiedenen Gruppen von Rechnerbenutzern angezeigt werden, die diese Rechnerrollen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen: **Live Connect** (siehe 11).

Fernzugriff auf den Portalzugriff

Agent > Portalzugriff

Auf der Seite **Portalzugriff** werden der Anmeldename und das Kennwort nach Rechner-ID definiert, damit **Live-Connect** von einem Rechnerbenutzer *remote* verwendet werden kann. Eine von einem Rechnerbenutzer ausgeführte **Live-Connect**-Sitzung wird als **Portalzugriff** bezeichnet. Die über **Portalzugriff** angezeigten Funktionen werden auf der Registerkarte "System > Rechnerrollen > Zugriffsrechte" festgelegt.

Hinweis: Sowohl der **Live Connect**- als auch der **Portalzugriff**-Plug-in-Installer kann über die Seite "Agent > Agent aktualisieren" vorinstalliert werden.

Lokaler Zugriff auf den Portalzugriff

Rechnerbenutzer brauchen sich nicht lokal am **Portalzugriff** anmelden. Durch Klicken auf das Agent-Symbol in der Systemablage ihres Rechners wird die **Live Connect**-Sitzung ohne Anmeldung eingeleitet.

Remote Zugriff auf die Anmeldeseite des Portalzugriffs

Ein Benutzer kann die Anmeldeseite des **Portalzugriffs** für seinen eigenen Rechner von einem anderen Rechner wie folgt anzeigen:

1. Gehen Sie zur Seite `http://your_KServer_address/access/` und ersetzen Sie `your_KServer_address` durch den entsprechenden Ziel-KServer-Namen im URL-Text.

Hinweis: Dies ist dieselbe Seite, die VSA-Benutzer zur Anmeldung bei VSA verwenden.

2. Melden Sie sich an, indem Sie den Benutzernamen und das Passwort für die Rechner-ID des Benutzers eingeben. Der Benutzername und das Passwort werden über die Seite "Agent > **Portalzugriff**" in VSA festgelegt.

Die Seite **Portalzugriff** wird angezeigt. Der Rechnerbenutzer kann auf jede Menüoption klicken, so als ob er von seinem eigenen verwalteten Rechner aus angemeldet wäre. Er kann auf die Menüoptionen **Desktop** oder **Dateiübertragung** klicken, um eine Remote-Verbindung zu seinem eigenen Rechner einzuleiten, ein Ticket zu erstellen oder anzuzeigen oder einen Chat zu beginnen, wenn diese Optionen aktiviert wurden.

Eine Verknüpfung zum [Ausloggen](#) wird nur Benutzern angezeigt, die von ihren Rechnern aus remote auf die Seite [Portalzugriff](#) zugreifen.

Ticketing für Portalzugriffbenutzer auf nicht unterstützten Browsern aktivieren.

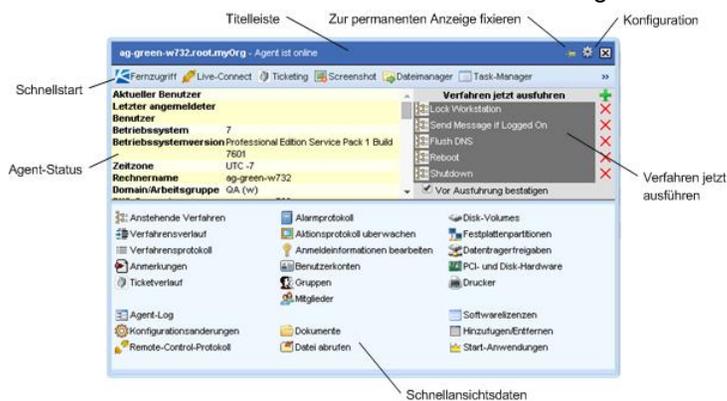
Live-Connect und **Portalzugriff** werden auf bestimmten Browsern, die z.B. älter als IE8 oder Firefox 3.5 sind, nicht unterstützt. Rechnerbenutzer, die mit nicht unterstützten Browsern arbeiten müssen, können auf folgendem Weg Ticketing-Tickets erstellen und anzeigen:

1. Erstellen Sie eine eigene Rechnerrolle für Benutzer mit nicht unterstützten Browsern in System > Rechnerrollen. Erstellen Sie zum Beispiel eine Rechnerrolle **Tickets Only**.
2. Für die neue Rechnerrolle, die Sie soeben erstellt haben, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Live-Connect** auf der Registerkarte System > Rechnerrollen > Zugriffsberechtigungen.
3. Weisen Sie Rechner mit nicht unterstützten Browsern dieser neuen Rechnerrolle zu.
4. Wenn die Rechnerbenutzer ihr Agent-Symbol anklicken, erscheint ein einziges **Ticketing**-Fenster anstelle des Fensters **Portalzugriff**.

Hinweis: Wenn diese Option aktiviert ist, gilt sie für alle Benutzer, die den gleichen verwalteten Rechner verwenden.

Schnellanzeige

Wenn Sie den Cursor auf ein Check-in-Symbol bewegen, wird sofort das **Agent-Schnellansichtsfenster** geöffnet. Im **Agent-Schnellansichtsfenster** können Sie Agent-Verfahren starten, Protokolle anzeigen oder **Live-Connect** starten. Mithilfe von **Agent-Zeichen** (siehe 16) können Sie Text für **besondere Anweisungen** am unteren Rand des **Schnellansichtsfensters** anzeigen.



Screenshot

Diese Funktion steht ausschließlich im Fenster **Schnellanzeige** zur Verfügung. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Screenshot**, um ein Bildschirmabbild des aktuellen Desktops anzufertigen. Die gespeicherten Bilder öffnen Sie über das Ordnersymbol **Datei abrufen** im selben Fenster (**Schnellanzeige**).

Desktop aufzeichnen

Gilt nur für Rechner, denen der Remote-Control-Typ WinVNC zugewiesen wurde. Die Schaltfläche **Desktop aufzeichnen** zeichnet den Desktop auf, ohne eine Remote-Control-Sitzung zu starten.

Agent-Zeichen

Fügen Sie *Zeichen* zur unteren rechten Ecke des Agentstatussymbols hinzu, wie . Diese Zeichen werden überall angezeigt, wo das Agent-Symbol in der Benutzeroberfläche erscheint. Sie können beispielsweise einen Rechner mit einem -Zeichen versehen, um anzugeben, dass der Kunde einen Telefonanruf bekommen muss, bevor jemand an diesem Rechner arbeitet. Sie können einen Server auch mit einem -Zeichen markieren, damit dieser erst nach Betriebsschluss verwendet wird.

Wählen Sie auf der Seite Agent > Profil bearbeiten mindestens einen Rechner aus. Klicken Sie anschließend auf den Link **Symbol-Abzeichen** oben auf der Seite und wählen Sie eines der verfügbaren Zeichen aus. Sie können eine Textnachricht mit **speziellen Anweisungen** für jedes Zeichen definieren. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren**, um das Zeichen ausgewählten Rechnern zuzuweisen.

Wenn Sie den Cursor über ein Agent-Statussymbol mit einem Zeichen bewegen, wird das Fenster **Schnellansicht** (*siehe 15*) im Text mit den **speziellen Anweisungen** unten im Fenster angezeigt.

Weiterführende Themen

Für die ersten Schritte bei der Implementierung von **Virtual System Administrator™** stehen PDF-Dokumente zur Verfügung. Diese können unter dem **ersten Thema in der VSA-Online-Hilfe** (<http://help.kaseya.com/webhelp/DE/VSA/R8>) heruntergeladen werden.

Falls Sie mit **Virtual System Administrator™** noch nicht vertraut sind, empfehlen wir die folgenden Schnellstart-Handbücher:

1. Erste Schritte
2. Benutzer-Administration
3. Konfiguration und Bereitstellung von Agents
4. Remote-Control-Tools
5. Kontrollkonfiguration
6. Benutzerdefinierte Berichte

Die folgenden Ressourcen stehen ebenfalls zur Verfügung.

Kaseya University

Im **Kaseya University** (<http://university.kaseya.com>) finden Sie verschiedenste Schulungsangebote.

Inhaltsverzeichnis

A

- Agent-Zeichen • 16
- Angepasster • 12
- Anpassen
 - Live-Connect • 11

F

- Fernzugriff auf den Portalzugriff • 14

K

- Kaseya Remote Control • 1
- K-VNC-Symboleistenoptionen • 8

L

- Live-Connect • 3

P

- Portalzugriff • 12

R

- Rollenzugriffsrechte des Benutzers für Live Connect konfigurieren • 10
- Rollenzugriffsrechte des Rechners für den Portalzugriff konfigurieren • 13

S

- Schnellanzeige • 15

T

- Ticketing für Portalzugriffbenutzer auf nicht unterstützten Browsern aktivieren. • 15

W

- Weiterführende Themen • 17