

Riferimento per Gestione remota

Novell® ZENworks® 10 Configuration Management SP2

10.2

27 maggio 2009

www.novell.com



Note legali

Novell, Inc. non rilascia alcuna dichiarazione e non fornisce alcuna garanzia in merito al contenuto o all'uso di questa documentazione e in particolare non riconosce alcuna garanzia, espressa o implicita, di commerciabilità o idoneità per uno scopo specifico. Novell, Inc. si riserva inoltre il diritto di aggiornare la presente pubblicazione e di modificarne il contenuto in qualsiasi momento, senza alcun obbligo di notificare tali modifiche a qualsiasi persona fisica o giuridica.

Inoltre, Novell, Inc. non rilascia alcuna dichiarazione e non fornisce alcuna garanzia in merito a qualsiasi software e in particolare non riconosce alcuna garanzia, espressa o implicita, di commerciabilità o idoneità per uno scopo specifico. Novell, Inc. si riserva inoltre il diritto di modificare qualsiasi parte del software Novell in qualsiasi momento, senza alcun obbligo di notificare tali modifiche a qualsiasi persona fisica o giuridica.

Qualsiasi informazione tecnica o prodotto fornito in base a questo Contratto può essere soggetto ai controlli statunitensi relativi alle esportazioni e alla normativa sui marchi di fabbrica in vigore in altri paesi. L'utente si impegna a rispettare la normativa relativa al controllo delle esportazioni e a ottenere qualsiasi licenza o autorizzazione necessaria per esportare, riesportare o importare prodotti finali. L'utente si impegna inoltre a non esportare o riesportare verso entità incluse negli elenchi di esclusione delle esportazioni statunitensi o a qualsiasi paese sottoposto a embargo o che sostiene movimenti terroristici, come specificato nella legislazione statunitense in materia di esportazioni. L'utente accetta infine di non utilizzare i prodotti finali per utilizzi correlati ad armi nucleari, missilistiche o biochimiche. Per ulteriori informazioni sull'esportazione di software Novell, vedere la [pagina Web sui servizi commerciali internazionali di Novell \(http://www.novell.com/info/exports/\)](http://www.novell.com/info/exports/). Novell non si assume alcuna responsabilità relativa al mancato ottenimento, da parte dell'utente, delle autorizzazioni di esportazione necessarie.

Copyright © 2007 - 2009 Novell, Inc. Tutti i diritti riservati. È vietato riprodurre, fotocopiare, memorizzare su un sistema o trasmettere la presente pubblicazione o parti di essa senza l'espresso consenso scritto dell'editore.

Novell, Inc. possiede i diritti di proprietà intellettuale relativa alla tecnologia incorporata nel prodotto descritto nel presente documento. In particolare, senza limitazioni, questi diritti di proprietà intellettuale possono comprendere uno o più brevetti USA elencati nella [pagina Web relativa ai brevetti Novell \(http://www.novell.com/company/legal/patents/\)](http://www.novell.com/company/legal/patents/) e uno o più brevetti aggiuntivi o in corso di registrazione negli Stati Uniti e in altri paesi.

Novell, Inc.
404 Wyman Street, Suite 500
Waltham, MA 02451
USA
www.novell.com

Documentazione online: per accedere alla documentazione online più recente relativa a questo o ad altri prodotti Novell, vedere la [pagina Web della documentazione Novell \(http://www.novell.com/documentation\)](http://www.novell.com/documentation).

Marchi di fabbrica di Novell

Per informazioni sui marchi di fabbrica di Novell, vedere [l'elenco di marchi di fabbrica e di servizio di Novell \(http://www.novell.com/company/legal/trademarks/tmlist.html\)](http://www.novell.com/company/legal/trademarks/tmlist.html).

Materiali di terze parti

Tutti i marchi di fabbrica di terze parti appartengono ai rispettivi proprietari.

Sommario

Informazioni sulla Guida	9
1 Panoramica	11
1.1 Termini applicabili al servizio Gestione remota	11
1.2 Descrizione delle operazioni del servizio Gestione remota	12
1.2.1 Controllo remoto	13
1.2.2 Visualizzazione remota	13
1.2.3 Esecuzione remota	13
1.2.4 Diagnostica remota	13
1.2.5 Trasferimento file	13
1.2.6 Riattivazione remota	14
1.3 Descrizione delle funzioni di Gestione remota	14
1.3.1 Segnale visibile	14
1.3.2 Rilevazione d'intrusi	15
1.3.3 Cifratura sessione	15
1.3.4 Segnale acustico	15
1.3.5 Blocco della tastiera e del mouse	15
1.3.6 Cancellazione dello schermo	15
1.3.7 Interruzione anomala	15
1.3.8 Disattivazione del salvaschermo	15
1.3.9 Interruzione automatica sessione	15
1.3.10 Connessione avviata dall'agente	16
1.3.11 Collaborazione a una sessione	16
1.3.12 Revisione della Gestione remota	16
1.4 Descrizione del proxy di gestione remota	16
2 Impostazione del servizio Gestione remota	17
2.1 Configurazione delle impostazioni di Gestione remota	17
2.1.1 Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di zona	17
2.1.2 Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di cartella	20
2.1.3 Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di dispositivo	20
2.2 Abilitazione del listener di Gestione remota	21
2.3 Creazione delle norme di gestione remota	21
2.4 Configurazione dei diritti degli operatori remoti	28
2.5 Configurazione della password di Gestione remota	29
2.5.1 Impostazione della password di Gestione remota tramite il Centro di controllo ZENworks	29
2.5.2 Impostazione della password di Gestione remota tramite l'agente Adaptive di ZENworks	30
2.5.3 Eliminazione della password di Gestione remota tramite il Centro di controllo ZENworks	30
2.5.4 Eliminazione della password di Gestione remota tramite l'agente Adaptive di ZENworks	31
2.6 Installazione del visualizzatore di gestione remota	31
2.7 Upgrade del visualizzatore di gestione remota	32
2.8 Avvio delle operazioni di Gestione remota	33
2.8.1 Avvio di una sessione dalla console di gestione	33
2.8.2 Avvio di una sessione dal dispositivo gestito	44
2.9 Installazione di un proxy di gestione remota	46

3	Gestione delle sessioni remote	47
3.1	Gestione di una sessione Controllo remoto	47
3.1.1	Uso delle opzioni della barra degli strumenti nel visualizzatore di Gestione remota .	47
3.1.2	Collaborazione a una sessione	49
3.2	Gestione di una sessione Visualizzazione remota	51
3.3	Gestione di una sessione Esecuzione remota	52
3.4	Gestione di una sessione Diagnostica remota	52
3.5	Gestione di una sessione di trasferimento file	54
3.6	Attivazione di un dispositivo remoto	57
3.6.1	Prerequisiti	57
3.6.2	Riattivazione remota dei dispositivi gestiti	57
3.7	Miglioramento delle prestazioni di Gestione remota	58
3.7.1	Nella console di gestione	58
3.7.2	Sul dispositivo gestito	58
4	Security	59
4.1	Autenticazione	59
4.1.1	Autenticazione di gestione remota basata su diritti	59
4.1.2	Autenticazione di gestione remota basata su password	60
4.2	Livello di protezione offerto dalla password	61
4.3	Porte	61
4.4	Audit	61
4.5	Richiedi autorizzazione dall'utente sul dispositivo gestito	62
4.6	Interruzione anomala	62
4.7	Rilevazione d'intrusi	62
4.7.1	Sblocco automatico del servizio Gestione remota	63
4.7.2	Sblocco manuale del servizio Gestione remota	63
4.8	Identificazione dell'operatore remoto	63
4.9	Configurazione del browser	63
4.10	Sicurezza sessione	64
4.10.1	Handshake SSL	64
4.10.2	Rigenerazione del certificato	64
5	Soluzione dei problemi	65
A	Informazioni sulla crittografia	71
A.1	Dettagli sulle coppie di chiavi dei dispositivi gestiti	71
A.2	Dettagli relativi alla coppia di chiavi dell'operatore remoto	71
A.3	Dettagli relativi alla richiesta di Gestione remota	72
A.4	Dettagli sulla cifratura delle sessioni	72
B	Procedure consigliate	73
B.1	Chiusura del listener di gestione remota	73
B.2	Chiusura delle applicazioni avviate durante l'operazione di esecuzione remota	73
B.3	Identificazione dell'operatore remoto sul dispositivo gestito	74
B.4	Esecuzione di una sessione di controllo remoto su un dispositivo già connesso tramite una connessione al desktop remoto	74
B.5	Visualizzazione del nome della console di gestione	74
B.6	Utilizzo del tema Aero su dispositivi Windows Vista e Windows Server 2008	74

B.7	Abilitazione del pulsante Secure Attention Sequence (Ctrl+Alt+Canc) durante il controllo remoto su un dispositivo Windows Vista o Windows Server 2008.	75
B.8	Installazione del servizio di gestione remota su un dispositivo Windows XP mediante RDP .	75
B.9	Prestazioni di Gestione remota	75
C	Aggiornamenti della documentazione	77
C.1	27 maggio 2009: SP2 (10.2)	77
C.1.1	Panoramica	77
C.1.2	Impostazione del servizio Gestione remota.	77
C.1.3	Sicurezza	78

Informazioni sulla Guida

Questo *Riferimento per Gestione remota di Novell ZENworks 10 Configuration Management* fornisce informazioni sul servizio indicato. Le informazioni della guida sono organizzate come segue:

- ♦ Capitolo 1, “Panoramica”, a pagina 11
- ♦ Capitolo 2, “Impostazione del servizio Gestione remota”, a pagina 17
- ♦ Capitolo 3, “Gestione delle sessioni remote”, a pagina 47
- ♦ Capitolo 4, “Security”, a pagina 59
- ♦ Capitolo 5, “Soluzione dei problemi”, a pagina 65
- ♦ Appendice A, “Informazioni sulla crittografia”, a pagina 71
- ♦ Appendice B, “Procedure consigliate”, a pagina 73
- ♦ Appendice C, “Aggiornamenti della documentazione”, a pagina 77

Destinatari

Questa guida è destinata agli amministratori di Novell® ZENworks®.

Feedback

È possibile inviare i propri commenti e suggerimenti relativi a questa guida e agli altri documenti forniti con questo prodotto. Utilizzare la funzionalità Commenti utente in fondo a ciascuna pagina della documentazione online oppure visitare la [pagina Web per i commenti sulla documentazione di Novell](http://www.novell.com/documentation/feedback.html) (<http://www.novell.com/documentation/feedback.html>) e inserire i propri commenti.

Documentazione aggiuntiva

ZENworks Configuration Management è supportato da altra documentazione (in formato PDF e HTML) che può essere consultata e implementata nel prodotto. Per ulteriori informazioni, vedere la [documentazione di ZENworks 10 Configuration Management SP2](http://www.novell.com/documentation/zcm10/) (<http://www.novell.com/documentation/zcm10/>).

Convenzioni della documentazione

Nella documentazione di Novell, il simbolo maggiore di (>) viene utilizzato per separare le azioni di uno stesso passo di procedura e gli elementi in un percorso di riferimenti incrociati.

Un simbolo di marchio di fabbrica (®, ™, ecc.) denota un marchio di fabbrica Novell. L'asterisco * indica un marchio di fabbrica di terze parti.

Quando un nome di percorso può essere scritto con una barra rovesciata (\) per alcune piattaforme o con una barra (/) per altre piattaforme, verrà riportato con una barra rovesciata. Gli utenti di piattaforme che richiedono l'uso di barre (/) nei percorsi, ad esempio Linux*, dovranno utilizzare questo carattere e non la barra rovesciata.

Novell® ZENworks® Configuration Management consente di gestire a distanza i dispositivi tramite una console di gestione. Il servizio Gestione remota consente di:

- ♦ Controllare a distanza un dispositivo gestito
- ♦ Eseguire a distanza file eseguibili su un dispositivo gestito
- ♦ Trasferire i file tra la console di gestione e il dispositivo gestito
- ♦ Diagnosticare problemi su un dispositivo gestito
- ♦ Riattivare a distanza un dispositivo gestito spento

Vedere le seguenti sezioni:

- ♦ [Sezione 1.1, “Termini applicabili al servizio Gestione remota”, a pagina 11](#)
- ♦ [Sezione 1.2, “Descrizione delle operazioni del servizio Gestione remota”, a pagina 12](#)
- ♦ [Sezione 1.3, “Descrizione delle funzioni di Gestione remota”, a pagina 14](#)
- ♦ [Sezione 1.4, “Descrizione del proxy di gestione remota”, a pagina 16](#)

1.1 Termini applicabili al servizio Gestione remota

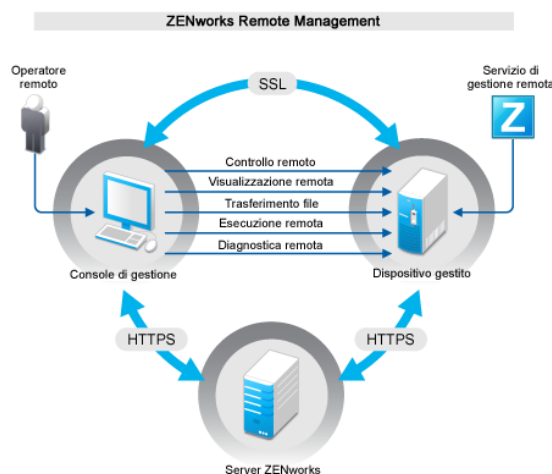
Termini	Descrizione
Dispositivo gestito	Il dispositivo che si desidera gestire a distanza. Per gestire un dispositivo in remoto, assicurarsi che il componente Gestione remota sia installato e che il servizio Gestione remota sia in esecuzione sul dispositivo.
Server di gestione	Dispositivo su cui è installato il server di ZENworks Configuration Management.
Console di gestione	Interfaccia usata per gestire e amministrare i dispositivi. Per eseguire le operazioni remote, è necessario installare il visualizzatore di Gestione remota sulla console.
Amministratore	Persona autorizzata a configurare le norme e le impostazioni del servizio Gestione remota e ad assegnare i diritti per l'uso del servizio agli operatori remoti.
Servizio di Gestione remota	Componente del dispositivo gestito che permette agli operatori remoti di eseguire operazioni remote sul dispositivo.
Visualizzatore di Gestione remota	Applicazione della console di gestione che permette a un operatore remoto di eseguire operazioni remote sul dispositivo gestito. Consente all'operatore remoto di visualizzare il desktop del dispositivo gestito, trasferire file ed eseguire applicazioni sul dispositivo gestito.

Termini	Descrizione
Listener di Gestione remota	Applicazione della console di gestione che consente agli operatori remoti di accettare richieste di assistenza remota dagli utenti dei dispositivi gestiti.
Proxy di gestione remota	Server proxy che inoltra le richieste di operazioni di gestione remota da un visualizzatore di gestione remota a un dispositivo gestito. Il proxy è utile quando il visualizzatore non è in grado di accedere direttamente a un dispositivo gestito ubicato in una rete privata o sull'altro lato di un firewall o su un router che utilizza NAT (Network Address Translation). Come prerequisito, il proxy deve essere installato su un dispositivo gestito Windows.

1.2 Descrizione delle operazioni del servizio Gestione remota

Con Gestione remota gli amministratori possono controllare un dispositivo senza doversi recare personalmente sul posto, consentono alle aziende di risparmiare tempo e denaro. Ad esempio permette all'help desk di un'azienda di analizzare e correggere a distanza i problemi dei dispositivi gestiti senza intervenire in loco sulla workstation dell'utente, con una conseguente riduzione dei tempi di risoluzione e un incremento di produttività.

Figura 1-1 Funzioni di Gestione remota



Le seguenti sezioni consentono di comprendere meglio le varie operazioni del servizio Gestione remota:

- ♦ Sezione 1.2.1, “Controllo remoto”, a pagina 13
- ♦ Sezione 1.2.2, “Visualizzazione remota”, a pagina 13
- ♦ Sezione 1.2.3, “Esecuzione remota”, a pagina 13
- ♦ Sezione 1.2.4, “Diagnostica remota”, a pagina 13
- ♦ Sezione 1.2.5, “Trasferimento file”, a pagina 13
- ♦ Sezione 1.2.6, “Riattivazione remota”, a pagina 14

1.2.1 Controllo remoto

Il Controllo remoto consente di controllare a distanza il dispositivo gestito tramite una console di gestione e di fornire quindi assistenza agli utenti per aiutarli a risolvere i problemi del dispositivo.

Il Controllo remoto stabilisce una connessione tra la console di gestione e il dispositivo gestito. Con le connessioni remote, è possibile eseguire tutte le operazioni normalmente eseguite dall'utente sul dispositivo. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.1, “Gestione di una sessione Controllo remoto”](#), a pagina 47.

1.2.2 Visualizzazione remota

Visualizzazione remota consente di connettersi remotamente con un dispositivo gestito in modo da poterlo visualizzare anziché controllare, e risolvere i problemi riscontrati dall'utente. Ad esempio è possibile osservare come l'utente di un dispositivo gestito esegue alcuni task per assicurarsi che esegua un task specifico in modo corretto. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.2, “Gestione di una sessione Visualizzazione remota”](#), a pagina 51.

1.2.3 Esecuzione remota

Esecuzione remota consente di utilizzare la console di gestione per eseguire tutti i file eseguibili con i privilegi di sistema sul dispositivo gestito. Per eseguire un'applicazione a distanza, è necessario specificare il nome di un file eseguibile nella finestra Esecuzione remota. Ad esempio, è possibile eseguire il comando `regedit` per aprire l'Editor del registro sul dispositivo gestito. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.3, “Gestione di una sessione Esecuzione remota”](#), a pagina 52.

1.2.4 Diagnostica remota

Diagnostica remota consente di diagnosticare e analizzare a distanza i problemi sul dispositivo gestito. Aumenta inoltre la produttività dell'utente, il cui desktop rimane attivo e in esecuzione. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.4, “Gestione di una sessione Diagnostica remota”](#), a pagina 52.

Le applicazioni diagnostiche forniscono in tempo reale informazioni utili per diagnosticare e correggere i problemi sui dispositivi gestiti. Le applicazioni diagnostiche disponibili per default sui dispositivi gestiti comprendono:

- ♦ Informazioni sul sistema
- ♦ Gestione computer
- ♦ Servizi
- ♦ Editor del registro

1.2.5 Trasferimento file

Trasferimento file consente di eseguire varie operazioni sui file tramite la console di gestione e il dispositivo remoto; ad esempio:

- ♦ Copiare i file tra la console di gestione e il dispositivo gestito.
- ♦ Ridenominazione di file o cartelle
- ♦ Cancellazione di file o cartelle

- ♦ Creare cartelle
- ♦ Visualizzare le proprietà di file e cartelle
- ♦ Aprire i file con le applicazioni collegate tramite la console di gestione

Per ulteriori informazioni, consultare [Sezione 3.5, “Gestione di una sessione di trasferimento file”, a pagina 54](#)

Importante: il programma Trasferimento file permette di accedere alle unità di rete sul dispositivo gestito.

1.2.6 Riattivazione remota

Riattivazione remota consente di riattivare a distanza un nodo o gruppo di nodi inattivi della rete, a condizione che l'opzione Wake-on-LAN sia stata abilitata sulla scheda di rete del nodo. Per ulteriori informazioni, consultare [Sezione 3.6, “Attivazione di un dispositivo remoto”, a pagina 57](#)

1.3 Descrizione delle funzioni di Gestione remota

Le seguenti sezioni descrivono in dettaglio le funzioni di Gestione remota:

- ♦ [Sezione 1.3.1, “Segnale visibile”, a pagina 14](#)
- ♦ [Sezione 1.3.2, “Rilevazione d'intrusi”, a pagina 15](#)
- ♦ [Sezione 1.3.3, “Cifratura sessione”, a pagina 15](#)
- ♦ [Sezione 1.3.4, “Segnale acustico”, a pagina 15](#)
- ♦ [Sezione 1.3.5, “Blocco della tastiera e del mouse”, a pagina 15](#)
- ♦ [Sezione 1.3.6, “Cancellazione dello schermo”, a pagina 15](#)
- ♦ [Sezione 1.3.7, “Interruzione anomala”, a pagina 15](#)
- ♦ [Sezione 1.3.8, “Disattivazione del salvaschermo”, a pagina 15](#)
- ♦ [Sezione 1.3.9, “Interruzione automatica sessione”, a pagina 15](#)
- ♦ [Sezione 1.3.10, “Connessione avviata dall'agente”, a pagina 16](#)
- ♦ [Sezione 1.3.11, “Collaborazione a una sessione”, a pagina 16](#)
- ♦ [Sezione 1.3.12, “Revisione della Gestione remota”, a pagina 16](#)

1.3.1 Segnale visibile

Consente di visualizzare un'indicazione visibile sul desktop del dispositivo gestito per segnalare all'utente che si sta gestendo il dispositivo a distanza. L'indicazione visibile mostra dati identificativi dell'operatore remoto e dettagli sulla sessione, come il tipo di sessione remota e l'ora di inizio della sessione. L'utente può scegliere di interrompere una sessione remota specifica oppure chiudere la finestra di dialogo del segnale per interrompere tutte le sessioni remote.

1.3.2 Rilevazione d'intrusi

La funzione Rilevazione d'intrusi riduce notevolmente i rischi di intrusione sul dispositivo gestito. Se l'operatore remoto non accede al dispositivo gestito entro il numero specificato di tentativi (per default 5), il servizio Gestione remota viene bloccato e non accetta ulteriori richieste di sessioni remote fino a quando non viene sbloccato.

1.3.3 Cifratura sessione

Le sessioni remote sono protette mediante Secured Socket Layer (protocollo TLSv1).

1.3.4 Segnale acustico

Quando una sessione remota è attiva, sul dispositivo gestito è possibile generare un segnale acustico a intervalli regolari, come nella configurazione impostata nelle norme di gestione remota.

1.3.5 Blocco della tastiera e del mouse

Consente di bloccare i comandi della tastiera e del mouse del dispositivo gestito durante una sessione remota in modo che l'utente del dispositivo gestito non possa interrompere la sessione.

1.3.6 Cancellazione dello schermo

Consente di cancellare lo schermo del dispositivo remoto durante una sessione remota per evitare che l'utente possa vedere le azioni che vengono eseguite dall'operatore remoto nel corso della sessione. Vengono anche bloccati i controlli da tastiera e mouse del dispositivo gestito.

1.3.7 Interruzione anomala

Consente di bloccare il dispositivo remoto oppure di scollegare l'utente del dispositivo gestito nel caso in cui la sessione remota termini in modo anomalo.

1.3.8 Disattivazione del salvaschermo

Consente di disabilitare l'attivazione del salvaschermo protetto da password su un dispositivo gestito durante una sessione remota.

Nota: questa funzione non è disponibile sui dispositivi gestiti con Windows Vista*.

1.3.9 Interruzione automatica sessione

Interrompe automaticamente una sessione remota se non viene utilizzata durante un intervallo di tempo specificato.

1.3.10 Connessione avviata dall'agente

Consente di autorizzare l'utente del dispositivo gestito a richiedere assistenza a un operatore remoto. L'elenco di operatori remoti accessibile all'utente può essere preconfigurata. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 2.8.2, “Avvio di una sessione dal dispositivo gestito”, a pagina 44](#).

Nota: questa funzione è correntemente supportata solo in Windows.

1.3.11 Collaborazione a una sessione

Consente a un gruppo di operatori remoti di collaborare insieme all'esecuzione di una sessione remota. L'operatore remoto master può invitare altri operatori remoti alla sessione, delegare i diritti di controllo remoto a un altro operatore remoto per consentirgli di risolvere il problema, riacquisire il controllo di un operatore remoto e interrompere una sessione remota. Per ulteriori informazioni, vedere [Sezione 3.1.2, “Collaborazione a una sessione”, a pagina 49](#).

1.3.12 Revisione della Gestione remota

Consente di generare registrazioni per la verifica di tutte le sessioni remote eseguite sul dispositivo gestito. Il log di revisione viene mantenuto sul dispositivo gestito e può essere visualizzato dall'utente.

1.4 Descrizione del proxy di gestione remota

Non è possibile eseguire operazioni di gestione remota su un dispositivo gestito ubicato in una rete privata o sull'altro lato di un firewall o su un router che utilizza NAT (Network Address Translation). Il firewall NAT nasconde infatti l'indirizzo IP del dispositivo dalla rete esterna bloccando quindi tutte le richieste di connessione effettuate al dispositivo.

Per gestire in remoto un dispositivo simile, è necessario instradare l'operazione remota del dispositivo tramite un proxy di gestione remota. Installare il proxy su un dispositivo che di norma è ubicato in una zona demilitarizzata (DMZ). Il dispositivo deve essere accessibile dalla rete pubblica con la console di gestione, deve poter accedere ai dispositivi ubicati in una rete privata e deve essere gestito in remoto. Per informazioni sull'installazione del proxy di gestione remota, vedere [Sezione 2.9, “Installazione di un proxy di gestione remota”, a pagina 46](#).

Per default, il proxy di gestione remota è in ascolto sulla porta 5750 per le richieste di gestione remota in entrata provenienti dal visualizzatore di gestione remota e inoltra la richiesta al dispositivo.

Impostazione del servizio Gestione remota

2

Nelle sezioni che seguono viene spiegato come distribuire il componente Gestione remota di[®] ZENworks 10 Configuration Management in un ambiente di produzione:

- ♦ Sezione 2.1, “Configurazione delle impostazioni di Gestione remota”, a pagina 17
- ♦ Sezione 2.2, “Abilitazione del listener di Gestione remota”, a pagina 21
- ♦ Sezione 2.3, “Creazione delle norme di gestione remota”, a pagina 21
- ♦ Sezione 2.4, “Configurazione dei diritti degli operatori remoti”, a pagina 28
- ♦ Sezione 2.5, “Configurazione della password di Gestione remota”, a pagina 29
- ♦ Sezione 2.6, “Installazione del visualizzatore di gestione remota”, a pagina 31
- ♦ Sezione 2.7, “Upgrade del visualizzatore di gestione remota”, a pagina 32
- ♦ Sezione 2.8, “Avvio delle operazioni di Gestione remota”, a pagina 33
- ♦ Sezione 2.9, “Installazione di un proxy di gestione remota”, a pagina 46

2.1 Configurazione delle impostazioni di Gestione remota

Le impostazioni di Gestione remota sono regole che definiscono il comportamento o l'esecuzione del servizio Gestione remota sul dispositivo gestito. Queste impostazioni comprendono la configurazione delle porte, delle impostazioni delle sessioni e delle prestazioni durante la sessione remota. Queste impostazioni possono essere applicate a livello di zona, cartella e dispositivo.

Nelle sezioni che seguono viene spiegato come configurare le impostazioni di Gestione remota a diversi livelli:

- ♦ Sezione 2.1.1, “Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di zona”, a pagina 17
- ♦ Sezione 2.1.2, “Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di cartella”, a pagina 20
- ♦ Sezione 2.1.3, “Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di dispositivo”, a pagina 20

2.1.1 Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di zona

Per default, le impostazioni di Gestione remota configurate a livello di zona vengono applicate a tutti i dispositivi gestiti.

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Configurazione*.
- 2 Nel riquadro Impostazioni zona di gestione fare clic su *Gestione dispositivo*, quindi selezionare *Gestione remota*.

- 3 Selezionare *Esegui servizio di gestione remota sulla porta* e specificare la porta sulla quale il servizio Gestione remota verrà eseguito.

Per default, il servizio Gestione remota utilizza la porta numero 5950 per l'ascolto.

- 4 Selezionare l'opzione *Ricerca il nome DNS del visualizzatore all'avvio della sessione remota* per consentire al servizio Gestione remota di ricercare il nome DNS della console di gestione all'avvio della sessione remota.

Il nome viene salvato nei log di revisione e viene visualizzato fra le informazioni sulla sessione durante le sessioni remote. Se questa opzione non viene selezionata, oppure se il servizio Gestione remota non è in grado di trovare il nome della console, il nome visualizzato sarà *Sconosciuto*.

Se l'opzione di ricerca inversa del nome DNS non è stata abilitata, è generalmente preferibile disabilitare questa sessione per evitare ritardi significativi nell'avvio della sessione.

- 5 Per migliorare le prestazioni di una sessione remota, selezionare una delle seguenti opzioni:

Campo	Dettagli
<i>Cancella sfondo</i>	Elimina lo sfondo su un dispositivo gestito durante l'esecuzione di una sessione remota. Ciò migliora le prestazioni della sessione remota poiché impedisce l'invio ripetuto dei dati bitmap dello sfondo alla console Gestione remota.
<i>Abilita driver ottimizzazione</i>	consente di abilitare il driver di ottimizzazione, installato per default in ogni dispositivo gestito. Se si seleziona questa opzione, solo la porzione modificata dello schermo del dispositivo viene rilevata e aggiornata sulla console Gestione remota durante la sessione remota, con un conseguente miglioramento delle prestazioni della sessione stessa.

- 6 (Opzionale) Configurare un proxy di gestione remota per eseguire operazioni remote sul dispositivo gestito.

Se il dispositivo gestito è ubicato in una rete privata o sull'altro lato di un firewall o su un router che utilizza NAT (Network Address Translation), è possibile instradare l'operazione di gestione remota del dispositivo tramite un proxy di gestione remota. È necessario installare il proxy separatamente. Per informazioni sull'installazione del proxy di gestione remota, vedere

[Sezione 2.9, "Installazione di un proxy di gestione remota", a pagina 46.](#)

Compito	Dettagli
Aggiunta di un proxy di gestione remota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Aggiungi</i> per visualizzare la finestra di dialogo Aggiungi impostazioni proxy. 2. Immettere le informazioni nei campi: <p>Proxy: specificare l'indirizzo IP o il nome DNS del proxy di gestione remota.</p> <p>Intervallo indirizzi IP: specificare gli indirizzi IP dei dispositivi da gestire in remoto tramite il proxy di gestione remota. È possibile specificare l'intervallo di indirizzi IP in uno dei seguenti modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Specificare l'intervallo di indirizzi IP con la notazione CIDR (Classless Inter-Domain Routing). Con CIDR, la parte tratteggiata dell'indirizzo IP viene interpretata come numero binario a 32 bit diviso in quattro gruppi di 8 bit. Il numero che segue la barra (/n) rappresenta la lunghezza del prefisso, ovvero il numero di bit iniziali condivisi, contando a partire dal lato sinistro dell'indirizzo. Il numero /n può essere compreso tra 0 e 32, benché i numeri più comunemente usati siano 8, 16, 24 e 32. Esempi: <p>123.45.678.12/16: Specifica tutti GLI indirizzi IP che iniziano con 123.45.</p> <p>123.45.678.12/24: Specifica tutti GLI indirizzi IP che iniziano con 123.45.678.</p> ◆ Specificare l'intervallo di indirizzi IP nel formato Da indirizzo IP - A indirizzo IP. Ad esempio: <p>123.45.678.12 - 123.45.678.15: specifica tutti gli indirizzi IP nell'intervallo compreso tra 123.45.678.12 e 123.45.678.15.</p>
Cancellazione di un proxy di gestione remota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare il proxy da cancellare. 2. Fare clic su <i>Cancella</i>, quindi su <i>OK</i>.

7 (Facoltativo) Configurare l'avvio dell'applicazione sul dispositivo gestito durante una sessione di diagnostica remota aggiungendola all'elenco *Applicazioni diagnostiche*. Per default questo elenco comprende le seguenti applicazioni:

- ◆ Informazioni sul sistema
- ◆ Gestione computer
- ◆ Servizi
- ◆ Editor del registro

La seguente tabella illustra i task che possono essere effettuati per personalizzare l'elenco *Applicazioni diagnostiche*:

Compito	Dettagli
Aggiunta di un'applicazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Aggiungi</i>. 2. Specificare il nome e il percorso dell'applicazione sul dispositivo gestito, quindi fare clic su <i>OK</i>.
Cancellazione di un'applicazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare l'applicazione da cancellare. 2. Fare clic su <i>Cancella</i>, quindi su <i>OK</i>.
Ripristino delle applicazioni di default	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Annulla modifiche</i>, quindi su <i>OK</i>.

8 Fare clic su *Applica*, quindi su *OK*.

Le modifiche vengono applicate al dispositivo al momento dell'aggiornamento dello stesso.

2.1.2 Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di cartella

Per default, le impostazioni di Gestione remota configurate a livello di zona vengono applicate a tutti i dispositivi gestiti. È possibile tuttavia modificare queste impostazioni per i dispositivi in una cartella:

- 1** Nel Centro di controllo ZENworks fare clic su *Dispositivi*.
- 2** Fare clic sulla cartella (dettagli) per cui si desidera configurare le impostazioni di Gestione remota.
- 3** Fare clic su *Impostazioni*, quindi selezionare *Gestione dispositivi > Gestione remota*.
- 4** Fare clic su *Ignora*.
- 5** Apportare le modifiche desiderate alle impostazioni di Gestione remota.
- 6** Per applicare le modifiche, fare clic su *Applica*.
oppure
Per tornare alle impostazioni di sistema configurate a livello di zona, fare clic su *Annulla*.
- 7** Fare clic su *OK*.

Le modifiche vengono applicate al dispositivo al momento dell'aggiornamento dello stesso.

2.1.3 Configurazione delle impostazioni di Gestione remota a livello di dispositivo

Per default, le impostazioni di Gestione remota configurate a livello di zona vengono applicate a tutti i dispositivi gestiti. È possibile tuttavia modificare le impostazioni per il dispositivo gestito:

- 1** Nel Centro di controllo ZENworks fare clic su *Dispositivi*.
- 2** Fare clic su *Server* o *Workstation* per visualizzare l'elenco dei dispositivi gestiti.
- 3** Fare clic sul dispositivo per cui si desidera configurare le impostazioni di Gestione remota.
- 4** Fare clic su *Impostazioni*, quindi selezionare *Gestione dispositivi > Gestione remota*.
- 5** Fare clic su *Ignora*.

6 Apportare le modifiche desiderate alle impostazioni di Gestione remota.

7 Per applicare le modifiche, fare clic su *Applica*.

oppure

Per ripristinare le impostazioni di sistema configurate precedentemente sul dispositivo, fare clic su *Ripristina*.

Se le impostazioni di gestione remota sul dispositivo sono state configurate a livello di cartella, vengono ripristinate le impostazioni configurate nel livello cartella; altrimenti vengono ripristinate le impostazioni nel livello di zona di default.

8 Fare clic su *OK*.

Le modifiche vengono applicate al dispositivo al momento dell'aggiornamento dello stesso.

2.2 Abilitazione del listener di Gestione remota

Per abilitare il listener di Gestione remota in modo che individui le connessioni da un dispositivo gestito:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks fare clic su *Dispositivi*.
- 2 In *Task dispositivi* nel riquadro sinistro fare clic sul listener di Gestione remota.
- 3 Nella finestra di dialogo del listener di Gestione remota, specificare la porta sulla quale vanno individuate le connessioni remote. Il numero di porta di default è 5550.
- 4 Fare clic su *OK*. L'icona listener di Gestione remota di ZENworks viene visualizzata nell'area di notifica.

2.3 Creazione delle norme di gestione remota

Le norme Gestione remota permettono di configurare il comportamento o l'esecuzione di una sessione Gestione remota sul dispositivo gestito. Queste norme includono le impostazioni per le operazioni di Gestione remota, cioè Controllo remoto, Visualizzazione remota, Esecuzione remota, Diagnostica remota, Trasferimento file, e consentono di controllare le impostazioni di sicurezza.

Per default, norme di gestione remota sicure vengono create sui dispositivi gestiti quando l'agente Adaptive di ZENworks viene distribuito con il componente Gestione remota sul dispositivo. È possibile usare le norme di default per gestire in remoto i dispositivi. Per ignorare le norme di default, è possibile creare esplicitamente norme di gestione remota per il dispositivo.

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic sulla scheda *Norme*.
- 2 Nell'elenco *Norme* fare clic su *Nuovo*, quindi selezionare *Norma* per visualizzare la pagina Selezione del tipo di norma.
- 3 Selezionare *Norme gestione remota*, fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Definisci dettagli, quindi immettere i dati richiesti nei campi:

Nome norma: specificare un nome univoco per la norma. Il nome della norma deve essere diverso da quello di qualsiasi altro elemento (gruppo, cartella, ecc.) residente nella stessa cartella.

Cartella: immettere il nome o ricercare la cartella del Centro di controllo ZENworks in cui si desidera salvare le norme. L'impostazione di default è `/policies`, ma è possibile anche creare ulteriori cartelle in cui disporre le norme.

Descrizione: fornire una breve descrizione del contenuto della norma. Questa descrizione viene visualizzata nella pagina di riepilogo delle norme nel Centro di controllo ZENworks.

- 4 Fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Impostazioni generali di gestione remota. Per accettare le impostazioni di default, procedere al passaggio successivo oppure utilizzare le informazioni specificati nella tabella che segue per modificare le impostazioni di default.

Campo	Dettagli
<i>Consenti all'utente di richiedere una sessione remota</i>	Consente a un utente del dispositivo gestito di chiedere a un operatore remoto di eseguire una sessione remota. L'operatore remoto deve verificare che il Listener di Gestione remota sia attivo.
<i>Arresta l'esecuzione della sessione remota quando il permesso viene richiesto da un nuovo utente che accede al dispositivo gestito</i>	Arresta la sessione remota in corso quando l'autorizzazione viene richiesta da un nuovo utente che ha eseguito il login a un dispositivo gestito in remoto.
<i>Mostra le informazioni di controllo della sessione remota all'utente sul dispositivo gestito</i>	Consente all'utente sul dispositivo gestito di visualizzare le informazioni di controllo per le sessioni remote dall'icona ZENworks.
<i>Visualizza proprietà di gestione remota nell'icona ZENworks</i>	Consente all'utente sul dispositivo gestito di visualizzare le proprietà associate alle norme di Gestione remota nell'icona ZENworks®.
<i>Modifica</i>	Per modificare il messaggio visualizzato sul dispositivo gestito dell'utente prima dell'avvio di una sessione remota: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Modifica</i> per visualizzare la finestra di dialogo 2. Modifica messaggio 3. modificare il messaggio, quindi scegliere <i>OK</i>.
<i>Ripristina default</i>	Per ripristinare il messaggio di default: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Ripristina default</i> per ripristinare il messaggio di default.
<i>Aggiungi dispositivo in ascolto remoto</i>	per aggiungere un dispositivo in ascolto remoto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Aggiungi</i>. 2. Nella finestra di dialogo Aggiungi listener remoti, specificare il nome DNS o l'indirizzo IP della console di gestione e il numero di porta su cui il listener di gestione remota dovrà individuare le richieste di sessione remota. 3. Fare clic su <i>OK</i>.
<i>Cancella dispositivo in Ascolto remoto</i>	Per cancellare un dispositivo in ascolto remoto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare il dispositivo in ascolto remoto che si desidera cancellare. 2. Fare clic su <i>Rimuovi</i>.

- 5 Fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Impostazioni controllo remoto. Per accettare le impostazioni di default, procedere al passaggio successivo oppure utilizzare le informazioni specificati nella tabella che segue per modificare le impostazioni di default.

Campo	Dettagli
<i>Consenti il controllo remoto del dispositivo gestito</i>	Consente di controllare in remoto le sessioni sul dispositivo gestito. Selezionando questa opzione, tutte le opzioni successive nella pagina vengono abilitate. Deselezionando questa opzione, viene disabilitato il funzionamento di Controllo remoto sul dispositivo.
<i>Chiedi permesso all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare il controllo remoto</i>	Consente di chiedere all'utente del dispositivo gestito l'autorizzazione all'avvio della sessione di controllo remoto.
<i>Invia un segnale visivo all'utente del dispositivo gestito durante il controllo remoto</i>	Visualizza un segnale visivo nell'angolo superiore destro del dispositivo gestito durante una sessione di Controllo remoto. Il segnale visibile permette all'utente sul dispositivo gestito di sapere quando è in corso una sessione di Controllo remoto.
<i>Emette un segnale acustico per l'utente del dispositivo gestito ogni [] secondi durante il controllo remoto</i>	Consente di generare un segnale acustico sul dispositivo gestito durante la sessione di controllo remoto. Il segnale acustico viene generato periodicamente al termine del numero specificato di secondi.
<i>Consente di cancellare lo schermo del dispositivo gestito durante il controllo remoto</i>	Abilita lo svuotamento dello schermo del dispositivo gestito durante una sessione di Controllo remoto. Se si seleziona questa opzione anche la tastiera e il mouse del dispositivo gestito vengono bloccati.
<i>Consenti il blocco del mouse e della tastiera del dispositivo gestito durante il controllo remoto</i>	Abilita il blocco del mouse e della tastiera del dispositivo gestito durante una sessione di Controllo remoto.
<i>Consenti lo sblocco automatico dello screen saver durante il controllo remoto</i>	Attiva lo sblocco dello screen saver protetto da password nel Visualizzatore di controllo remoto prima di avviare una sessione di controllo remoto sul dispositivo gestito.
<i>Interrompi automaticamente la sessione di controllo remoto dopo un'inattività di [] minuti</i>	Consente di terminare una sessione di controllo remoto sul dispositivo gestito, se questo è rimasto inattivo per la durata specificata.

- 6** Fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Impostazioni visualizzazione remota. Per accettare le impostazioni di default, procedere al passaggio successivo oppure utilizzare le informazioni specificati nella tabella che segue per modificare le impostazioni di default.

Campo	Dettagli
<i>Consenti la visualizzazione remota del dispositivo gestito</i>	Consente l'esecuzione di sessioni di visualizzazione remota sul dispositivo gestito. Selezionando questa opzione, tutte le opzioni successive nella pagina vengono abilitate. Deselezionando questa opzione, viene disabilitato il funzionamento di Visualizzazione remota sul dispositivo.
<i>Chiedi permesso all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare la visualizzazione remota</i>	Consente di chiedere all'utente del dispositivo gestito l'autorizzazione all'avvio della sessione di visualizzazione remota.

Campo	Dettagli
<i>Invia un segnale visivo all'utente del dispositivo gestito durante la visualizzazione remota</i>	Visualizza un segnale visibile nell'angolo superiore destro del dispositivo gestito durante la sessione di visualizzazione remota. Il segnale visibile permette all'utente sul dispositivo gestito di sapere quando è in corso una sessione di Visualizzazione remota.
<i>Emette un segnale acustico per l'utente del dispositivo gestito ogni [] secondi durante la visualizzazione remota</i>	Consente di generare un segnale acustico sul dispositivo gestito durante la sessione di visualizzazione remota. Il segnale acustico viene generato periodicamente al termine del numero specificato di secondi.

- 7 Fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Impostazioni diagnostica remota. Per accettare le impostazioni di default, procedere al passaggio successivo oppure utilizzare le informazioni specificati nella tabella che segue per modificare le impostazioni di default.

Campo	Dettagli
<i>Consenti la diagnosi remota del dispositivo gestito</i>	Consente l'esecuzione di sessioni di diagnostica remota sul dispositivo gestito. Selezionando questa opzione, tutte le opzioni successive nella pagina vengono abilitate. Deselezionando questa opzione, viene disabilitato il funzionamento di Diagnostica remota sul dispositivo.
<i>Chiedi permesso all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare la diagnostica remota</i>	Fa sì che l'operatore remoto richieda l'autorizzazione all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare una sessione di Diagnostica remota.
<i>Invia un segnale visivo all'utente del dispositivo gestito durante la diagnostica remota</i>	Visualizza un segnale visibile nell'angolo superiore destro del dispositivo gestito durante la sessione di diagnostica remota. Il segnale visibile permette all'utente sul dispositivo gestito di sapere quando è in corso una sessione di diagnostica remota.
<i>Emette un segnale acustico per l'utente del dispositivo gestito ogni [] secondi durante la diagnostica remota</i>	Consente di generare un segnale acustico sul dispositivo gestito durante la sessione di diagnostica remota. Il segnale acustico viene generato periodicamente al termine del numero specificato di secondi.
<i>Consenti lo svuotamento dello schermo del dispositivo gestito durante la diagnostica remota</i>	Abilita lo svuotamento dello schermo del dispositivo gestito durante una sessione di Diagnostica remota. La tastiera e il mouse del dispositivo gestito sono sempre bloccati durante una sessione di diagnostica remota. Se si seleziona questa opzione anche il segnale visibile sul dispositivo viene disabilitato.
<i>Mostra messaggio di avviso prima di riavviare per [] secondi</i>	Visualizza un messaggio di avviso sul dispositivo gestito all'avvio di una sessione di diagnostica remota, con cui l'utente viene sollecitato a salvare tutti i file aperti. Questo messaggio di avviso viene visualizzato per la durata indicata per impedire all'utente di perdere dati non salvati, perché l'operatore remoto potrebbe iniziare un riavvio del sistema durante la sessione di Diagnostica remota.
<i>Interrompi automaticamente la sessione di diagnostica remota dopo un'inattività di [] minuti</i>	Interrompe la sessione di Diagnostica remota se inattiva per la durata specificata.

- 8 Fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Impostazioni esecuzione remota. Per accettare le impostazioni di default, procedere al passaggio successivo oppure utilizzare le informazioni specificati nella tabella che segue per modificare le impostazioni di default.

Campo	Dettagli
<i>Consente l'esecuzione remota dei programmi sul dispositivo gestito</i>	Consenti di eseguire programmi in remoto sul dispositivo gestito. Selezionando questa opzione, tutte le opzioni successive nella pagina vengono abilitate. Deselezionando questa opzione, viene disabilitato il funzionamento di Esecuzione remota sul dispositivo.
<i>Chiedi permesso all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare l'esecuzione remota</i>	Fa sì che l'operatore remoto richieda l'autorizzazione all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare una sessione di Esecuzione remota.
<i>Invia un segnale visivo all'utente del dispositivo gestito durante l'esecuzione remota</i>	Visualizza un segnale visivo nell'angolo superiore destro del dispositivo gestito durante una sessione di Esecuzione remota. Il segnale visibile permette all'utente sul dispositivo gestito di sapere quando è in corso una sessione di Esecuzione remota.
<i>Interrompi automaticamente la sessione di diagnostica remota dopo un'inattività di [] minuti</i>	Interrompe la sessione di Esecuzione remota se inattiva per la durata specificata.

- 9 Fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Impostazioni trasferimento file. Per accettare le impostazioni di default, procedere al passaggio successivo oppure utilizzare le informazioni specificate nella seguente tabella per modificare le impostazioni di sicurezza di default.

Campo	Dettagli
<i>Consenti il trasferimento di file sul dispositivo gestito</i>	Consente di trasferire i file tra la console di gestione e il dispositivo gestito. Selezionando questa opzione, tutte le opzioni successive nella pagina vengono abilitate. Deselezionando questa opzione, viene disabilitato il funzionamento di Trasferimento file sul dispositivo.
<i>Chiedi permesso all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare il trasferimento file</i>	Fa sì che l'operatore remoto richieda l'autorizzazione all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare una sessione di Trasferimento file.
<i>Chiedi permesso all'utente sul dispositivo gestito prima di avviare il trasferimento file</i>	Visualizza un segnale visibile nell'angolo in alto a destra del desktop del dispositivo gestito durante la sessione di trasferimento file. Il segnale visibile permette all'utente sul dispositivo gestito di sapere quando è in corso una sessione di Trasferimento remoto.
<i>Permetti lo scaricamento di file da dispositivi gestiti</i>	Consente a un operatore remoto di aprire i file sul dispositivo gestito e di trasferirli nella console di gestione. Se non si seleziona questa opzione, l'operatore remoto può trasferire i file solo dalla console di gestione al dispositivo gestito.

Campo	Dettagli
<i>Directory radice trasferimento file</i>	Consente di specificare la directory del dispositivo gestito visualizzata dall'operatore remoto durante una sessione di trasferimento di file. L'operatore remoto può trasferire file solo da e verso questa directory e le relative sottodirectory. La directory di default è Risorse del computer, ciò significa che l'operatore remoto può visualizzare e trasferire file nell'intero file system del dispositivo gestito.

- 10** Fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Impostazioni di sicurezza. Per accettare le impostazioni di default, procedere al passaggio successivo oppure utilizzare le informazioni specificate nella seguente tabella per modificare le impostazioni di sicurezza di default.

Autenticazione della password

Campo	Dettagli
<i>Abilita autenticazione basata su password</i>	Consente all'operatore remoto di utilizzare una password per l'autenticazione sul dispositivo gestito. Selezionare questa opzione per configurare le impostazioni relative al tipo di password.
<i>Lunghezza minima password</i>	Consente di specificare la lunghezza minima della password. Per default è di 6 caratteri.
<i>Password di sessione</i>	selezionare questa opzione per fare in modo che all'utente del dispositivo gestito venga chiesto di impostare una password prima di avviare una nuova sessione remota. È consigliabile selezionare questa opzione poiché la password non viene archiviata sul dispositivo gestito ed è valida solo per la sessione attuale.
<i>Password permanente</i>	Selezionare questa opzione per impostare le password ZENworks e VNC. Si raccomanda di impostare la password ZENworks perché è più sicura e protetta della password VNC. Questa password può essere impostata dall'amministratore mediante le norme Gestione remota o dall'utente del dispositivo gestito dall'icona di ZENworks. Se si seleziona questa opzione, vengono abilitate anche quelle successive. Per abilitare l'utente all'impostazione della password tramite l'icona ZENworks, selezionare l'opzione <i>Consenti all'utente di ignorare le password di default sul dispositivo gestito</i> .
<i>Password ZENworks</i>	Per eliminare la password ZENworks: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Elimina password</i>. 2. Fare clic su <i>Applica</i>, quindi su <i>OK</i>. Per impostare la password ZENworks: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Imposta password</i>. 2. Immettere la password. La lunghezza massima della password è di 255 caratteri. 3. Fare clic su <i>Applica</i>, quindi su <i>OK</i>.

Campo	Dettagli
<i>Password VNC</i>	<p>Per eliminare la password VNC:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Elimina password</i>. 2. Fare clic su <i>Applica</i>, quindi su <i>OK</i>. <p>Per impostare la password VNC:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Imposta password</i>. 2. Immettere la password. La lunghezza massima della password è di 8 caratteri. 3. Fare clic su <i>Applica</i>, quindi su <i>OK</i>.

Rilevazione intrusi

Campo	Dettagli
<i>Abilita rilevazione intrusi</i>	Selezionare questa opzione per attivare il rilevamento di tentativi non validi o non autorizzati di avvio di una sessione remota sul dispositivo gestito. Se si seleziona questa opzione, vengono abilitate le opzioni successive nella sezione Rilevazione d'intrusi.
<i>Impedisci l'accettazione di connessioni dopo [] tentativi non validi successivi</i>	Specificare il numero massimo di tentativi consecutivi non validi che può effettuare un operatore remoto prima che venga bloccato il servizio di gestione remota sul dispositivo gestito. Per default, i tentativi sono 5.
<i>Inizia ad accettare automaticamente le connessioni dopo</i>	Specifica il tempo in minuti dopo cui l'agente di gestione remota accetta automaticamente una connessione al dispositivo gestito. Per sbloccare manualmente il dispositivo di gestione remota, fare doppio clic sull'icona agente Adaptive di ZENworks, fare clic su <i>Impostazioni di sicurezza</i> , quindi selezionare <i>Abilita accettazione connessioni, se bloccate a causa di un rilevamento di intrusi</i> . Per default è 10 minuti.

Sicurezza sessione

Campo	Dettagli
<i>Abilita cifratura sessione</i>	Consente di attivare la cifratura della sessione tramite SSL (protocollo TLSv1). Se si seleziona questa opzione, vengono abilitate le opzioni successive nella sezione Sicurezza sessione.
<i>Consenti la connessione quando la console di gestione remota non ha un certificato SSL</i>	All'avvio di una sessione remota dal Centro di controllo ZENworks, viene automaticamente generato un certificato per un operatore remoto. Questo certificato viene utilizzato durante l'autenticazione. Selezionare questa opzione per consentire connessioni da una console di gestione remota avviata al di fuori del Centro di controllo ZENworks che potrebbero non avere un certificato SSL.

Campo	Dettagli
<i>Consenti fino a [] livelli nella catena di certificati del visualizzatore</i>	<p>Gli schemi di autenticazione basati su password e basati su diritti di Novell vengono eseguiti su un canale cifrato SSL. Per la definizione di questo canale è necessario che il visualizzatore disponga di un certificato. Questo certificato può essere firmato da un'autorità di certificazione intermedia o radice, creando in tal modo una catena di certificati.</p> <p>Questa proprietà definisce il numero massimo di livelli consentiti nella catena di certificati del visualizzatore. Quando viene utilizzata l'autorità di certificazione interna ZENworks (installata per default), viene creata automaticamente una catena di certificati del visualizzatore a due livelli durante l'avvio di una sessione remota dal Centro di controllo ZENworks.</p>

Interruzione anomala

Campo	Dettagli
<i>Blocca dispositivo</i>	blocca il dispositivo gestito quando la sessione remota viene interrotta in maniera anomala.
<i>Log off utente</i>	scollega l'utente del dispositivo gestito quando la sessione remota viene terminata in maniera anomala.

- 11 Fare clic su *Avanti* per visualizzare la pagina Riepilogo.
- 12 Fare clic su *Fine* per creare subito la norma immediatamente oppure selezionare *Definisci proprietà aggiuntive* per specificare ulteriori informazioni, come l'assegnazione delle norme, il tipo di applicazione, lo stato e il gruppo di cui fa parte la norma.

2.4 Configurazione dei diritti degli operatori remoti

È possibile assegnare a un operatore remoto i diritti necessari per eseguire sessioni remote sul dispositivo gestito. L'operatore remoto può avere diritti specifici per il dispositivo e diritti specifici come utente.

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Configurazione*.
- 2 Nel riquadro Amministratori fare clic sul nome dell'amministratore al quale assegnare i diritti di Gestione remota.
- 3 Nel riquadro Diritti assegnati, fare clic su *Aggiungi*, quindi fare clic su *Diritti di gestione remota* per visualizzare la finestra di dialogo Diritti di gestione remota.
- 4 Selezionare il dispositivo o l'utente a cui assegnare i diritti.

La tabella che segue contiene informazioni sui diritti di Gestione remota:

Diritti di gestione remota	Dettagli
Controllo remoto	Assegnare all'operatore remoto i diritti di controllo remoto sui dispositivi.

Diritti di gestione remota	Dettagli
Visualizzazione remota	Assegnare all'operatore remoto i diritti di visualizzazione remota dei dispositivi.
Diagnostica remota	Assegnare all'operatore remoto i diritti di diagnostica remota dei dispositivi .
Esecuzione remota	Assegnare all'operatore remoto i diritti di esecuzione remota di applicazioni sui dispositivi.
Trasferisci file	Assegnare all'operatore remoto i diritti di trasferire i file da o verso dispositivi.
Sblocca servizio di gestione remota	Assegnare all'operatore remoto i diritti di sblocco del servizio Gestione remota che è stato bloccato a causa di un rilevamento di intrusioni.

Nota: i diritti di gestione remota sono applicabili solo per l'autenticazione basata su diritti. L'operatore remoto può tuttavia eseguire l'operazione Gestione remota usando l'autenticazione basata su password se le norme di gestione remota lo consentono.

5 Fare clic su *OK*.

2.5 Configurazione della password di Gestione remota

Nelle sezioni che seguono viene spiegato come configurare la password di Gestione remota per il servizio Gestione remota sul dispositivo gestito:

- ♦ [Sezione 2.5.1, “Impostazione della password di Gestione remota tramite il Centro di controllo ZENworks”, a pagina 29](#)
- ♦ [Sezione 2.5.2, “Impostazione della password di Gestione remota tramite l'agente Adaptive di ZENworks”, a pagina 30](#)
- ♦ [Sezione 2.5.3, “Eliminazione della password di Gestione remota tramite il Centro di controllo ZENworks”, a pagina 30](#)
- ♦ [Sezione 2.5.4, “Eliminazione della password di Gestione remota tramite l'agente Adaptive di ZENworks”, a pagina 31](#)

2.5.1 Impostazione della password di Gestione remota tramite il Centro di controllo ZENworks

L'amministratore può impostare una password di Gestione remota nella pagina Impostazioni di sicurezza durante la creazione di norme di gestione remota, o dopo la creazione delle stesse.

Per impostare la password durante la creazione delle norme di gestione remota, vedere [“Sezione 2.3, “Creazione delle norme di gestione remota”, a pagina 21”](#).

Per modificare la password impostata nelle norme di gestione remota:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Norme*.
- 2 Fare clic sulle norme di gestione remota, quindi fare clic sulla scheda *Impostazioni*.

- 3 Nel riquadro Impostazioni di sicurezza, selezionare la password e sostituirla con la nuova password.
- 4 Fare clic su *Applica*.
- 5 Incrementare la versione delle norme nella pagina Riepilogo o nei Task comuni per aggiornare le modifiche alle password sul dispositivo gestito.

Per impostare la password dopo la creazione delle norme di gestione remota:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Norme*.
- 2 Fare clic sulle norme di gestione remota, quindi fare clic sulla scheda *Impostazioni*.
- 3 Nel riquadro Impostazioni di sicurezza, selezionare *Abilita autenticazione basata su password*, quindi selezionare *Permanente*.
- 4 Fare clic su *Imposta password* e specificare la password. Se si è già impostata la password durante la creazione delle norme di gestione remota, è possibile modificarla. Per farlo, selezionare la password e sostituirla con quella nuova.
- 5 Fare clic su *Applica*.
- 6 Incrementare la versione delle norme nella pagina Riepilogo o nei Task comuni per aggiornare le modifiche alle password sul dispositivo gestito.

2.5.2 Impostazione della password di Gestione remota tramite l'agente Adaptive di ZENworks

L'utente del dispositivo gestito può impostare una password per il servizio Gestione remota se l'opzione *Consenti all'utente di ignorare le password di default sul dispositivo gestito* è abilitata nelle norme di gestione remota in vigore sul dispositivo gestito. Questa password ha la precedenza su quella impostata nelle norme di gestione remota.

Per impostare una password sul dispositivo gestito:

- 1 Fare doppio clic sull'icona dell'*agente Adaptive di ZENworks* per visualizzare la finestra dell'agente Adaptive di ZENworks.
- 2 Nel pannello di sinistra, passare a *Gestione remota*, quindi fare clic su *Sicurezza*.
- 3 Nel riquadro di destra, fare clic su *Imposta password* per impostare le seguenti password:
 - ♦ **Password ZENworks (consigliata):** usata nell'autenticazione di ZENworks. L'ID può avere una lunghezza massima di 255 caratteri.
 - ♦ **Password VNC:** usata nell'autenticazione VNC per l'interoperabilità con visualizzatori VNC open source. L'ID può avere una lunghezza massima di 8 caratteri.
- 4 Fare clic su *OK*.

2.5.3 Eliminazione della password di Gestione remota tramite il Centro di controllo ZENworks

Per eliminare la password di Gestione remota impostata usando le norme:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Norme*.
- 2 Fare clic sulle norme di gestione remota, quindi fare clic sulla scheda *Impostazioni*.

- 3 Nel riquadro Impostazioni di sicurezza, selezionare *Elimina password* e quindi fare clic su *Applica*.
- 4 Incrementare la versione delle norme nella pagina Riepilogo o nei Task comuni per aggiornare le modifiche alle norme sul dispositivo gestito.

Per eliminare la password di Gestione remota impostata dall'utente del dispositivo gestito:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Norme*.
- 2 Fare clic sulle norme di gestione remota, quindi fare clic sulla scheda *Impostazioni*.
- 3 Nel riquadro Impostazioni di sicurezza, deselezionare *Consenti all'utente di impostare password sul dispositivo gestito*, quindi fare clic su *Applica*.
- 4 Incrementare la versione delle norme nella pagina Riepilogo o nei Task comuni per aggiornare le modifiche alle norme sul dispositivo gestito.

2.5.4 Eliminazione della password di Gestione remota tramite l'agente Adaptive di ZENworks

L'utente sul dispositivo gestito può reimpostare la password di Gestione remota da lui precedentemente impostata.

- 1 Fare doppio clic sull'icona dell'*agente Adaptive di ZENworks* per visualizzare la finestra dell'agente Adaptive di ZENworks.
- 2 Nel pannello di sinistra, passare a *Gestione remota*, quindi fare clic su *Sicurezza*.
- 3 Nel riquadro di destra, fare clic su *Elimina password* per eliminare le password.
- 4 Fare clic su *OK*.

La password configurata nelle norme sarà effettiva poiché non vi è alcuna password impostata dall'utente.

2.6 Installazione del visualizzatore di gestione remota

Il visualizzatore di gestione remota è un'applicazione della console di gestione che consente agli operatori remoti di eseguire operazioni remote sul dispositivo gestito. Consente all'operatore remoto di visualizzare il desktop del dispositivo gestito, trasferire file ed eseguire applicazioni sul dispositivo gestito.

Per installare il visualizzatore di gestione remota, fare clic sul collegamento *Installa Visualizzatore gestione remota* visualizzato nel Centro di controllo ZENworks durante l'esecuzione di un'operazione di gestione remota sul dispositivo gestito. Tale collegamento è visualizzato solo se si esegue per la prima volta un'operazione di gestione remota sul dispositivo o se il visualizzatore non è stato ancora installato sul dispositivo.

Se sul dispositivo è già installata una versione precedente del visualizzatore di gestione remota, viene visualizzato il collegamento *Upgrade visualizzatore gestione remota*. Fare clic sul collegamento per eseguire l'upgrade della versione del visualizzatore installato sul dispositivo.

È inoltre possibile installare manualmente il visualizzatore di gestione remota sul dispositivo:

In Windows:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Configurazione*.
- 2 Nel riquadro di navigazione sinistro, fare clic su *Effettua download degli strumenti di ZENworks*.
- 3 Nel riquadro di navigazione sinistro della pagina di download di ZENworks, fare clic su *Strumenti amministrativi*.
- 4 Fare clic su `novell-zenworks-rm-viewer-<versione>.msi`.
- 5 (Condizionale) Se il Centro di controllo ZENworks è stato avviato con Internet Explorer, eseguire una delle seguenti operazioni:
 - ♦ Fare clic su *Esegui* per installare il visualizzatore.
 - ♦ Fare clic su *Salva* per salvare il file in un'ubicazione temporanea. Fare doppio clic sul file per installare il visualizzatore.
- 6 (Condizionale) Se il Centro di controllo ZENworks è stato avviato con Firefox, fare clic su *Salva file* per salvare il file in un'ubicazione temporanea, quindi fare doppio clic sul file per installare il visualizzatore.

Su Linux:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Configurazione*.
- 2 Nel riquadro di navigazione sinistro, fare clic su *Effettua download degli strumenti di ZENworks*.
- 3 Nel riquadro di navigazione sinistro della pagina di download di ZENworks, fare clic su *Strumenti amministrativi*.
- 4 Fare clic su `novell-zenworks-rm-viewer-<versione>.noarch.rpm`.
- 5 Specificare se installare subito il visualizzatore o salvare il file RPM del visualizzatore per installarlo in seguito.
 - ♦ Per installare subito il visualizzatore, fare clic su *Apri con* per aprire il visualizzatore di gestione remota con zen-installer, specificare la password root, quindi fare clic su *OK*.
 - ♦ Per salvare il file RPM del visualizzatore nella directory di download di default per installarlo in seguito, fare clic su *Salva su disco*. Per installare il file RPM, eseguire una delle seguenti operazioni:
 - ♦ Fare clic sul file RPM del visualizzatore, specificare la password root, quindi fare clic su *OK*.
 - ♦ Eseguire il comando seguente come utente con privilegi avanzati o come utente root:

```
rpm -ivh novell-zenworks-rm-viewer-<versione>.noarch.rpm
```

2.7 Upgrade del visualizzatore di gestione remota

Se si esegue un'operazione di gestione remota su un dispositivo gestito Windows sul quale è già installata una versione precedente del visualizzatore di gestione remota, viene visualizzato il collegamento *Upgrade visualizzatore gestione remota* nel Centro di controllo ZENworks. Fare clic sul collegamento per eseguire l'upgrade della versione del visualizzatore installato sul dispositivo.

Per eseguire l'upgrade del visualizzatore di gestione remota su un dispositivo Linux da Novell ZENworks 10 Configuration Management SP1 (10.1) a Novell ZENworks 10 Configuration Management SP2 (10.2), eseguire il seguente comando come utente con privilegi avanzati o come utente root:

```
rpm -Uvh --no-postun novell-zenworks-rm-viewer-version>.noarch.rpm
```

In alternativa, disinstallare la versione precedente `novell-zenworks-rm-viewer-10.1.x.x.rpm` e installare la nuova. Per ulteriori informazioni sull'installazione del visualizzatore, vedere [Sezione 2.6, “Installazione del visualizzatore di gestione remota”](#), a pagina 31.

2.8 Avvio delle operazioni di Gestione remota

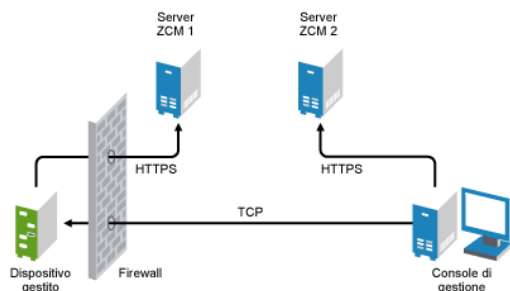
Le operazioni remote sono avviabili come segue:

- ♦ [Sezione 2.8.1, “Avvio di una sessione dalla console di gestione”](#), a pagina 33
- ♦ [Sezione 2.8.2, “Avvio di una sessione dal dispositivo gestito”](#), a pagina 44

2.8.1 Avvio di una sessione dalla console di gestione

In questo caso, la sessione remota è avviata dall'amministratore sulla console di gestione. La console di gestione è in genere ubicata in una rete aziendale e il dispositivo gestito può trovarsi all'interno o all'esterno della rete aziendale. Nell'illustrazione che segue è raffigurata una sessione remota avviata sul dispositivo gestito dalla console di gestione.

Figura 2-1 Sessione avviata da console



L'agente Gestione remota viene avviato automaticamente all'avvio del dispositivo gestito. Al momento della distribuzione vengono create norme di gestione remota di default sul dispositivo gestito. È possibile gestire in remoto il dispositivo usando queste norme di default esclusivamente in modalità di autenticazione basata su diritti. Se si creano nuove norme di gestione remota, le nuove norme hanno la precedenza sulle norme di default.

Per consentire l'esecuzione della connessione da una rete pubblica in una rete privata, distribuire DNS Application Level Gateway (DNS_ALG). Per ulteriori informazioni su DNS_ALG, consultare [RFC 2694](http://www.ietf.org/rfc/rfc2694) (<http://www.ietf.org/rfc/rfc2694>).

Se si desidera gestire in remoto un dispositivo utilizzando il rispettivo nome DNS, assicurarsi che il servizio DNS dinamico venga distribuito nella rete.

L'operatore remoto può avviare una sessione seguendo una delle procedure sotto elencate:

- ♦ [“Avvio di un'operazione di gestione remota nel Centro di controllo ZENworks”](#) a pagina 34

- ♦ “Avvio di un'operazione di gestione remota in modalità indipendente” a pagina 39
- ♦ “Avvio di un'operazione di gestione remota utilizzando le opzioni della riga di comando” a pagina 40

Avvio di un'operazione di gestione remota nel Centro di controllo ZENworks

È possibile avviare le operazione di gestione remota dal contesto dispositivo o dal contesto utente:

- ♦ “Avvio di una sessione Gestione remota da un contesto dispositivo” a pagina 34
- ♦ “Avvio di una sessione Gestione remota da un contesto utente” a pagina 36

Avvio di una sessione Gestione remota da un contesto dispositivo

Per avviare una sessione di gestione remota su un dispositivo

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic sulla scheda *Dispositivi*.
- 2 Fare clic su *Server* oppure *Workstation* selezionare il dispositivo da gestire in remoto. Fare clic su *Azione*, quindi selezionare l'operazione di Gestione remota da eseguire.

oppure

In *Task dispositivo* nel riquadro di sinistra, selezionare l'operazione di gestione remota da eseguire.

Le operazioni remote disponibili sono:

- ♦ **Controllo remoto:** visualizza la finestra di dialogo Gestione remota, che permette di eseguire un'operazione di controllo remoto, visualizzazione remota o esecuzione remota sul dispositivo gestito.
 - ♦ **Diagnostica remota:** visualizza la finestra di dialogo Diagnostica remota che permette di eseguire un'operazione di diagnostica remota sul dispositivo gestito.
 - ♦ **Trasferisci file:** visualizza la finestra di dialogo Trasferimento file che permette di eseguire un'operazione di trasferimento sul dispositivo gestito.
- 3 Specificare le opzioni nella finestra di dialogo che viene visualizzata. La seguente tabella contiene informazioni sulle opzioni disponibili:

Campo	Dettagli
Dispositivo	Specificare il nome host o l'indirizzo IP del dispositivo che si desidera gestire in remoto.
Operazione	Selezionare il tipo di operazione remota che si desidera eseguire sul dispositivo gestito. Questa opzione è disponibile solo nella finestra di dialogo Gestione remota.
Applicazione	Selezionare l'applicazione che si desidera avviare sul dispositivo per la diagnosi remota. Questa opzione è disponibile solo nella finestra di dialogo Diagnostica remota.
Autenticazione	<p>Selezionare la modalità che si desidera utilizzare per autenticare il dispositivo gestito. Le modalità di autenticazione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Autenticazione basata su diritti ♦ Autenticazione basata su password
Port	Specificare il numero di porta di ascolto per il servizio di Gestione remota. Il numero di porta di default è 5950.
Modalità di sessione	<p>Selezionare una delle seguenti modalità per la sessione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Collabora: consente di avviare una sessione di controllo remoto e di visualizzazione remota in modalità collaborazione. Questa modalità è selezionata per default per l'operazione Controllo remoto. Se si avvia prima una sessione di controllo remoto sul dispositivo gestito, si otterranno i privilegi dell'operatore remoto master che includono: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Possibilità di invitare altri operatori remoti a partecipare alla sessione remota. ♦ Possibilità di delegare i diritti di controllo remoto a un operatore remoto. ♦ Possibilità di riottenere il controllo dall'operatore remoto. ♦ Possibilità di interrompere una sessione remota. <p>Le sessioni successive sono sessioni di visualizzazione remota.</p> ♦ Condivisa: consente a più operatori remoti di controllare contemporaneamente il dispositivo gestito. ♦ Esclusivo: consente di disporre di una sessione remota esclusiva sul dispositivo gestito. Dopo l'avvio di una sessione in modalità esclusiva non è possibile inizializzare altre sessioni remote. Questa modalità è selezionata per default per l'operazione Visualizzazione remota. <p>Questa opzione è disponibile solo nella finestra di dialogo Gestione remota.</p>
Cifratura sessione	Verifica che la sessione remota sia protetta con la cifratura SSL (protocollo TLSv1).
Abilita cache	Abilita la memorizzazione nella cache dei dati della sessione di gestione remota per migliorare le prestazioni. Questa opzione è disponibile per le operazioni Controllo remoto, Visualizzazione remota e Diagnostica remota. Questa opzione è correntemente supportata solo in Windows.
Attiva l'ottimizzazione della larghezza di banda dinamica	<p>Abilita la rilevazione della larghezza di banda di rete disponibile e regola di conseguenza le impostazioni della sessione per migliorare le prestazioni.</p> <p>Questa opzione è disponibile per le operazioni Controllo remoto, Visualizzazione remota e Diagnostica remota.</p>

Campo	Dettagli
Abilita logging	Registra le informazioni sulla sessione e di debug nel file <code>novell-zenworks-vncviewer.tx</code> . Il file viene salvato per default sul desktop se si avvia il Centro di controllo ZENworks® (ZCC) mediante Internet Explorer e nella directory installata in Mozilla se si avvia ZCC mediante Mozilla Firefox.
Routing tramite proxy	<p>Consente di eseguire il routing dell'operazione di gestione remota del dispositivo gestito tramite un proxy di gestione remota. Se il dispositivo gestito è ubicato in una rete privata o sull'altro lato di un firewall o su un router che utilizza NAT (Network Address Translation), è possibile instradare l'operazione di gestione remota del dispositivo tramite un proxy di gestione remota. Questa opzione è correntemente supportata solo in Windows.</p> <p>Immettere le informazioni nei campi:</p> <p>Proxy: specificare il nome DNS o l'indirizzo IP del proxy di gestione remota. Per default, in questo campo viene popolato il proxy configurato nel pannello Impostazioni proxy per l'esecuzione dell'operazione remota sul dispositivo. È possibile specificare un proxy diverso.</p> <p>Porta proxy: specificare il numero di porta di ascolto per il proxy di gestione remota. Il numero di porta di default è 5750.</p> <hr/> <p>Nota: revisione gestione remota visualizza l'indirizzo IP del dispositivo sul quale è in esecuzione il proxy di gestione remota e non l'indirizzo IP della console di gestione.</p> <hr/> <p>Utilizza la seguente coppia di chiavi per l'identificazione</p> <p>Se si distribuisce un'autorità di certificazione (CA) interna, le seguenti opzioni non vengono visualizzate. Se si distribuisce un'autorità di certificazione (CA) esterna, compilare i seguenti campi:</p> <p>Chiave privata: fare clic su <i>Sfoglia</i> per individuare e selezionare la chiave privata dell'operatore remoto.</p> <p>Certificato: fare clic su <i>Sfoglia</i> per individuare e selezionare il certificato corrispondente alla chiave privata. Il certificato deve essere concatenato all'autorità di certificazione configurata per la zona.</p> <p>I formati supportati per la chiave e il certificato sono DER, PEM e PFX. Se si utilizza il formato PFX, sia la chiave sia il certificato devono essere disponibili nello stesso file. È necessario fornire il certificato come input sia per la chiave sia per il certificato.</p> <p>Abilita percorso cache: abilita la memorizzazione nella cache dei percorsi primari della chiave e del certificato sulla console di gestione.</p> <p>Questa opzione è correntemente supportata solo in Windows.</p>

- 4 Fare clic su *OK* per avviare l'operazione remota selezionata.

Avvio di una sessione Gestione remota da un contesto utente

Se si desidera assistere un utente eseguendo una sessione remota sul dispositivo gestito su cui tale utente ha eseguito il login:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic sulla scheda *Utenti*.
- 2 Fare clic su *Origine utente*.

- 3 Selezionare l'utente del quale gestire il dispositivo su cui ha eseguito il login.
- 4 Fare clic su *Azione*, quindi selezionare l'operazione di Gestione remota da eseguire.

Le operazioni disponibili sono:

- ♦ **Controllo remoto:** visualizza la finestra di dialogo Gestione remota, che permette di eseguire un'operazione di controllo remoto, visualizzazione remota o esecuzione remota sul dispositivo gestito.
 - ♦ **Diagnostica remota:** visualizza la finestra di dialogo Diagnostica remota che permette di eseguire un'operazione di diagnostica remota sul dispositivo gestito.
 - ♦ **Trasferisci file:** visualizza la finestra di dialogo Trasferimento file che permette di eseguire un'operazione di trasferimento sul dispositivo gestito.
- 5 Specificare le opzioni nella finestra di dialogo che viene visualizzata. La seguente tabella contiene informazioni sulle opzioni disponibili:

Campo	Dettagli
Dispositivo	Specificare il nome host o l'indirizzo IP del dispositivo che si desidera gestire in remoto.
Operazione	Selezionare il tipo di operazione remota che si desidera eseguire sul dispositivo gestito. Questa opzione è disponibile solo nella finestra di dialogo Gestione remota.
Applicazione	Selezionare l'applicazione che si desidera avviare sul dispositivo per la diagnosi remota. Questa opzione è disponibile solo nella finestra di dialogo Diagnostica remota.
Autenticazione	<p>Selezionare la modalità che si desidera utilizzare per autenticare il dispositivo gestito. Le modalità di autenticazione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Autenticazione basata su diritti ♦ Autenticazione basata su password
Port	Specificare il numero di porta di ascolto per il servizio di Gestione remota. Il numero di porta di default è 5950.
Modalità di sessione	<p>Selezionare una delle seguenti modalità per la sessione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Collabora: consente di avviare una sessione di controllo remoto e di visualizzazione remota in modalità collaborazione. Questa modalità è selezionata per default per l'operazione Controllo remoto. Se si avvia prima una sessione di controllo remoto sul dispositivo gestito, si otterranno i privilegi dell'operatore remoto master che includono: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Possibilità di invitare altri operatori remoti a partecipare alla sessione remota. ♦ Possibilità di delegare i diritti di controllo remoto a un operatore remoto. ♦ Possibilità di riottenere il controllo dall'operatore remoto. ♦ Possibilità di interrompere una sessione remota. <p>Le sessioni successive sono sessioni di visualizzazione remota.</p> ♦ Condivisa: consente a più operatori remoti di controllare contemporaneamente il dispositivo gestito. ♦ Esclusivo: consente di disporre di una sessione remota esclusiva sul dispositivo gestito. Dopo l'avvio di una sessione in modalità esclusiva non è possibile inizializzare altre sessioni remote. Questa modalità è selezionata per default per l'operazione Visualizzazione remota. <p>Questa opzione è disponibile solo nella finestra di dialogo Gestione remota.</p>
Cifratura sessione	Verifica che la sessione remota sia protetta con la cifratura SSL (protocollo TLSv1).
Abilita cache	Abilita la memorizzazione nella cache dei dati della sessione di gestione remota per migliorare le prestazioni. Questa opzione è disponibile per le operazioni Controllo remoto, Visualizzazione remota e Diagnostica remota. Questa opzione è correntemente supportata solo in Windows.
Attiva l'ottimizzazione della larghezza di banda dinamica	<p>Abilita la rilevazione della larghezza di banda di rete disponibile e regola di conseguenza le impostazioni della sessione per migliorare le prestazioni.</p> <p>Questa opzione è disponibile per le operazioni Controllo remoto, Visualizzazione remota e Diagnostica remota.</p>

Campo	Dettagli
Abilita logging	Registra le informazioni sulla sessione e di debug nel file <code>novell-zenworks-vncviewer.tx</code> . Il file viene salvato per default sul desktop se si avvia il Centro di controllo ZENworks® (ZCC) mediante Internet Explorer e nella directory installata in Mozilla se si avvia ZCC mediante Mozilla Firefox.
Routing tramite proxy	<p>Consente di eseguire il routing dell'operazione di gestione remota del dispositivo gestito tramite un proxy di gestione remota. Se il dispositivo gestito è ubicato in una rete privata o sull'altro lato di un firewall o su un router che utilizza NAT (Network Address Translation), è possibile instradare l'operazione di gestione remota del dispositivo tramite un proxy di gestione remota. Questa opzione è correntemente supportata solo in Windows.</p> <p>Immettere le informazioni nei campi:</p> <p>Proxy: specificare il nome DNS o l'indirizzo IP del proxy di gestione remota. Per default, in questo campo viene popolato il proxy configurato nel pannello Impostazioni proxy per l'esecuzione dell'operazione remota sul dispositivo. È possibile specificare un proxy diverso.</p> <p>Porta proxy: specificare il numero di porta di ascolto per il proxy di gestione remota. Il numero di porta di default è 5750.</p> <hr/> <p>Nota: revisione gestione remota visualizza l'indirizzo IP del dispositivo sul quale è in esecuzione il proxy di gestione remota e non l'indirizzo IP della console di gestione.</p> <hr/> <p>Utilizza la seguente coppia di chiavi per l'identificazione</p> <p>Se si distribuisce un'autorità di certificazione (CA) interna, le seguenti opzioni non vengono visualizzate. Se si distribuisce un'autorità di certificazione (CA) esterna, compilare i seguenti campi:</p> <p>Chiave privata: fare clic su <i>Sfoglia</i> per individuare e selezionare la chiave privata dell'operatore remoto.</p> <p>Certificato: fare clic su <i>Sfoglia</i> per individuare e selezionare il certificato corrispondente alla chiave privata. Il certificato deve essere concatenato all'autorità di certificazione configurata per la zona.</p> <p>I formati supportati per la chiave e il certificato sono DER, PEM e PFX. Se si utilizza il formato PFX, sia la chiave sia il certificato devono essere disponibili nello stesso file. È necessario fornire il certificato come input sia per la chiave sia per il certificato.</p> <p>Abilita percorso cache: abilita la memorizzazione nella cache dei percorsi primari della chiave e del certificato sulla console di gestione.</p> <p>Questa opzione è correntemente supportata solo in Windows.</p>

6 Fare clic su *OK* per avviare l'operazione remota selezionata.

Avvio di un'operazione di gestione remota in modalità indipendente

Prima di avviare un'operazione di gestione remota in modalità autonoma, installare il visualizzatore di gestione remota:

Per installare il visualizzatore procedere come indicato nei seguenti passaggi:

1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Configurazione*.

- 2 Nel riquadro di navigazione sinistro, fare clic su *Effettua download degli strumenti di ZENworks*.
- 3 Nel riquadro di navigazione sinistro della pagina di download di ZENworks, fare clic su *Strumenti amministrativi*.
- 4 Fare clic su `novell-zenworks-rm-viewer-versione.msi` e salvare il file in un'ubicazione temporanea.
- 5 Fare doppio clic sul file `.msi` per installare la versione più recente del visualizzatore di ZENworks Remote Management.

Il file viene installato automaticamente nella directory `C:\Documents and Settings\ nomeutente\ApplicationData\Novell\Zenworks\Remote Management\bin`.

Per avviare un'operazione di gestione remota in modalità indipendente:

- 1 Fare doppio clic sul file `nzrViewer.exe` per avviare il client Gestione remota di ZENworks.
- 2 Nella finestra Connessione di ZENworks Remote Management visualizzata, specificare il nome DSN o l'indirizzo IP del dispositivo gestito e il numero di porta nel formato *indirizzo IP~porta*, ad esempio `10.0.0.0 ~1000`.
- 3 Specificare il nome DNS o l'indirizzo IP del proxy di gestione remota e il numero di porta in uno dei seguenti formati:
 - ♦ *Indirizzo IP~Porta*. Ad esempio `10.0.0.0~5750`.
 - ♦ *Indirizzo IP~Porta*. Ad esempio `10.0.0.0~50`.
- 4 Fare clic su *Connetti*.

Dopo l'avvenuta autenticazione, viene avviata la sessione remota. Per default, viene avviata una sessione di Controllo remoto.

Avvio di un'operazione di gestione remota utilizzando le opzioni della riga di comando

Prima di avviare un'operazione di gestione remota dalla riga di comando, verificare che l'opzione *Consenti la connessione quando la console di gestione remota non ha un certificato SSL* nelle impostazioni di sicurezza delle norme di gestione remota sia abilitata.

Per installare il visualizzatore di gestione remota:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks, fare clic su *Configurazione*.
- 2 Nel riquadro di navigazione sinistro, fare clic su *Effettua download degli strumenti di ZENworks*.
- 3 Nel riquadro di navigazione sinistro della pagina di download di ZENworks, fare clic su *Strumenti amministrativi*.
- 4 Fare clic su `novell-zenworks-rm-viewer-versione.msi` e salvare il file in un'ubicazione temporanea.
- 5 Fare doppio clic sul file `.msi` per installare la versione più recente del visualizzatore di ZENworks Remote Management.

Il file viene installato automaticamente nella directory `C:\Documents and Settings\ nomeutente\ApplicationData\Novell\Zenworks\Remote Management\bin`.

Per avviare un'operazione di gestione remota utilizzando le opzioni della riga di comando

1 Al prompt dei comandi, passare alla directory in cui è installato il file `novell-zenworks-rm-viewer-versione.msi`.

2 Eseguire il comando seguente:

```
nzrViewer [/opzioni<eventuali parametri>][indirizzo IP del dispositivo gestito] [~~porta] [/proxy server_proxy] [~~porta]
```

La porta di default del dispositivo gestito è 5950 e il proxy è 5750.

Per informazioni sulle opzioni della riga di comando disponibili, vedere [Tabella 2-1](#).

3 Fare clic su *Connetti*.

Dopo l'avvenuta autenticazione, viene avviata la sessione remota. Se non è stato specificato il tipo di operazione remota nella riga di comando, viene avviata per default una sessione di controllo remoto.

Tuttavia, l'avvio di un'operazione di gestione remota tramite le opzioni della riga di comando presenta delle limitazioni:

- ♦ Se si distribuisce un'autorità di certificazione (CA) interna, per l'autenticazione SSL è necessario specificare le opzioni della riga di comando `key`, `cert` e `CAcert` nel comando `nzrViewer`. Se non si desidera specificare le opzioni, verificare che l'opzione *Consenti la connessione quando la console di gestione remota non ha un certificato SSL* sia abilitata nelle impostazioni di sicurezza delle norme di gestione remota. Tuttavia, tale operazione non è consigliata perché limita la sicurezza del dispositivo.
- ♦ Se il dispositivo gestito fa parte della zona di gestione, assicurarsi che il certificato presentato dal visualizzatore sia valido, firmato e concatenato all'autorità di certificazione, altrimenti l'autenticazione SSL risulta impossibile.

Nota: quando si avvia una sessione remota dal Centro di controllo ZENworks (ZCC), il certificato viene generato automaticamente da ZCC e trasmesso al visualizzatore per l'avvio della sessione. Il certificato rimane valido per quattro giorni.

- ♦ Il dispositivo gestito utilizza il certificato fornito dal visualizzatore per identificare l'operatore remoto. Se il visualizzatore non fornisce un certificato, l'utente non viene identificato e viene registrato come *sconosciuto* nel messaggio di autorizzazione, nel segnale visibile e nei log di revisione.

Tabella 2-1 Opzioni della riga di comando per l'avvio di un'operazione remota

Opzione della riga di comando	Parametro	Descrizione
listen	<i>porta</i>	Abilita il dispositivo di ascolto all'individuazione delle richieste di sessione remota sulla porta specificata. Il numero di porta di default è 5550.
restricted		Nasconde la barra degli strumenti e il menu di sistema.
viewonly		Avvia un'operazione di visualizzazione remota sul dispositivo gestito.
remotecontrol		Avvia un'operazione di controllo remoto sul dispositivo gestito.

Opzione della riga di comando	Parametro	Descrizione
ftponly		Avvia un'operazione di trasferimento file sul dispositivo gestito.
remoteexecute		Avvia un'operazione di esecuzione remota sul dispositivo gestito.
diagnostics	<i>nomeapp</i>	Avvia un'operazione di diagnostica remota sul dispositivo gestito. Se viene specificato il parametro <i>nomeapp</i> , l'applicazione in questione viene avviata sul dispositivo gestito.
filecompressionlevel	<i>livello</i>	<p>Consente di ottimizzare il processo di compressione dei file per incrementare la velocità o la compressione durante un'operazione di trasferimento file. Il livello di compressione va da 0 a 9:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ 0 indica nessuna compressione ♦ 1 indica migliore velocità ♦ 9 indica migliore compressione <p>Se il livello di compressione non viene specificato, viene utilizzato quello di default, che è 6, ottimizzato per velocità e compressione.</p>
noencrypt		Avvia la sessione remota in modalità non cifrata.
fullscreen		Avvia un'operazione remota in modalità schermo intero sul dispositivo gestito.
notoolbar		Nasconde la barra degli strumenti nella finestra di visualizzazione.
esclusivo		Avvia la sessione remota in modalità esclusiva.
8bit		Specifica la profondità del colore da utilizzare per il rendering dei dati della sessione.
condivise		Abilita una connessione condivisa, consentendo di condividere il desktop con altri client presso cui è già in uso. Questa opzione è True per default.
collaborare		Avvia la sessione remota in modalità di collaborazione.
noshared		Abilita una connessione non condivisa, che scollega gli altri client connessi o rifiuta la connessione, a seconda della configurazione del server.
swapmouse		Inverte i pulsanti del mouse.
nocursor		Visualizza esclusivamente il puntatore del mouse del dispositivo gestito. Il puntatore del mouse locale non viene visualizzato.
dotcursor		Visualizza il puntatore del mouse locale sotto forma di punto. Questa opzione è True per default.
smalldotcursor		Visualizza il puntatore del mouse locale sotto forma di un piccolo punto.
normalcursor		Visualizza il puntatore del mouse locale nella forma di default.
belldeiconify		Consente la trasmissione di un carattere campanello, che determina l'emissione di un segnale acustico nel visualizzatore. Con questa opzione, inoltre, se vncviewer è ridotto a icona, al ricevimento del carattere campanello viene ingrandito.

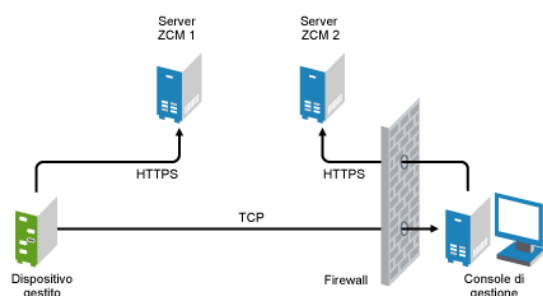
Opzione della riga di comando	Parametro	Descrizione
emulate3		Gli utenti con un mouse a due tasti possono emulare un tasto centrale premendoli entrambi contemporaneamente. Questa opzione è True per default.
noemulate3		Non emula un mouse a tre tasti.
nojpeg		Disabilita la compressione JPEG lossy. Si sconsiglia di utilizzare questa opzione perché riduce l'efficienza del motore di codifica, a meno che non sia assolutamente necessaria una qualità delle immagini perfetta.
nocursorshape		Disabilita l'aggiornamento della forma del cursore durante i movimenti remoti del cursore. L'utilizzo dell'aggiornamento della forma del cursore riduce il ritardo del movimento del cursore remoto e può migliorare nettamente l'utilizzo della larghezza di banda.
noremotecursor		Non visualizza il cursore remoto.
fitwindow		Nasconde la barra di scorrimento nella finestra di visualizzazione.
scale	<i>percentuale</i>	Ingrandisce o riduce finestra A.
emulate3timeout	<i>ms</i>	Specifica per quanto tempo emulare il mouse a tre tasti.
disableclipboard		Disabilita la copia dei dati negli Appunti.
delay		Riproduce un'area di visualizzazione e attende per il periodo di tempo specificato prima di reperire l'aggiornamento successivo.
loglevel	<i>n</i>	Specifica il livello di registrazione delle informazioni nel log.
console		Registra le informazioni in una finestra della console.
logfile	<i>nome file</i>	Nome del file di log in cui vengono registrate le informazioni.
config	<i>nome file</i>	Nome del file di configurazione da usare per caricare le impostazioni di configurazione predefinite.
key	<i>nome file</i>	Nome del file in cui è memorizzata la chiave privata. Questa chiave è usata durante l'handshake SSL con il dispositivo gestito.
<p>Importante: chiave e opzioni cert vanno usate congiuntamente. Se si utilizzano tali opzioni con il comando <code>nzrViewer</code>, per sicurezza è necessario disabilitare l'opzione <i>Consenti la connessione quando la console di gestione remota non ha un certificato SSL</i> nelle impostazioni di sicurezza delle norme di gestione remota.</p>		
cert	<i>nome file</i>	Nome del file in cui è memorizzato il certificato corrispondente alla chiave privata.
<p>Importante: chiave e opzioni cert vanno usate congiuntamente. Se si utilizzano tali opzioni con il comando <code>nzrViewer</code>, per sicurezza è necessario disabilitare l'opzione <i>Consenti la connessione quando la console di gestione remota non ha un certificato SSL</i> nelle impostazioni di sicurezza delle norme di gestione remota.</p>		

Opzione della riga di comando	Parametro	Descrizione
CAcert	<i>nome file</i>	Nome del file in cui è memorizzato il certificato radice. Questo certificato è utilizzato per verificare il certificato del dispositivo gestito durante un handshake SSL.
encoding	<i>encname</i>	Specifica la codifica da utilizzare per la sessione. I tipi di codifica sono: Raw, CopyRect, RRE, CoRRE, Hextile, Zlib e Tight.
compresslevel	<i>n</i>	Specifica il livello di compressione compreso tra 0 e 9, per comprimere i dati della sessione remota. Il livello 1 utilizza il minimo del tempo della CPU e raggiunge rapporti di compressione minimi, mentre il livello 9 offre la migliore compressione ma occupa più tempo della CPU sul server. Si consiglia di utilizzare livelli elevati con connessioni di rete lente, e livelli bassi quando si lavora su LAN ad alta velocità; si raccomanda di non utilizzare il livello di compressione 0.
quality	<i>n</i>	Specifica il livello di qualità JPEG da 0 a 9. Il livello di qualità 0 corrisponde a una bassa qualità delle immagini ma a elevati rapporti di compressione, mentre il livello 9 corrisponde a un'ottima qualità delle immagini ma a rapporti di compressione inferiori.
zenrights		Specifica che lo schema di autenticazione da usare è Diritti autenticazione ZENworks.
zenpasswd		Specifica che lo schema di autenticazione da usare è Autenticazione password ZENworks.
locale		Specifica le impostazioni internazionali con cui visualizzare le risorse. Per default, viene utilizzato l'inglese. I valori di questa opzione sono: Inglese, Francese, Tedesco, Portoghese, Spagnolo, Italiano, Cinese (tradizionale), Cinese (semplificato) e Giapponese.
utente incaricato	server_proxy	<p>Specifica il nome DNS o l'indirizzo IP del proxy di gestione remota e il numero di porta in uno dei seguenti formati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ <i>Indirizzo IP~~Porta</i>. Ad esempio 10.0.0.0~~5750. ♦ <i>Indirizzo IP~Porta</i>. Ad esempio 10.0.0.0~50.

2.8.2 Avvio di una sessione dal dispositivo gestito

In questo caso, la sessione remota è avviata dall'utente sul dispositivo remoto. Ciò risulta utile se la console di gestione non riesce a connettersi al dispositivo gestito. L'illustrazione che segue riproduce una sessione remota avviata dall'utente sul dispositivo gestito.

Figura 2-2 Sessione avviata dall'agente



L'utente sul dispositivo gestito può richiedere a un operatore remoto di eseguire una sessione remota sul dispositivo se:

- ♦ L'operatore remoto ha avviato il dispositivo listener di Gestione remota che dovrà individuare le richieste di sessione remota dall'utente.
- ♦ L'opzione *Consenti all'utente di richiedere una sessione remota* è abilitata nelle norme di gestione remota.
- ♦ La porta su cui il dispositivo listener di Gestione remota deve individuare le connessioni remote deve essere aperta nel firewall della console di gestione. La porta di default è la 5550.

Per richiedere una sessione:

- 1 Fare doppio clic sull'icona ZENworks nell'area di notifica.
- 2 Nel pannello di sinistra, passare a *Gestione remota*, quindi fare clic su *Generale*.
- 3 Fare clic su *Richiedi sessione di gestione remota* per visualizzare la finestra di dialogo *Richiedi sessione*.

L'opzione di richiesta di una sessione di Gestione remota è gestita dall'amministratore, quindi è possibile che questa opzione sia disabilitata, soprattutto se l'azienda o il reparto non dispone di personale di assistenza in grado di fungere da operatori remoti. L'opzione è disabilitata se *Richiesta sessione di gestione remota* non è visualizzata come collegamento.

- 4 Nell'elenco *Operatori remoti in ascolto* selezionare l'operatore remoto con cui aprire la sessione remota.

oppure

Se l'operatore remoto non è incluso nell'elenco, immettere le relative informazioni sulla connessione nei campi *Richiesta connessione*.

- 5 Nel campo *Operazione* selezionare il tipo di operazione (Controllo remoto, Visualizzazione remota, Diagnostica remota, Trasferimento file o Esecuzione remota) da aprire.

Per informazioni sulle singole operazioni, consultare [Sezione 1.2, “Descrizione delle operazioni del servizio Gestione remota”](#), a pagina 12.

- 6 Fare clic su *Richiedi* per avviare la sessione.

Per consentire l'esecuzione della connessione da una rete pubblica in una rete privata, distribuire DNS Application Level Gateway (DNS_ALG). Per ulteriori informazioni su DNS_ALG, consultare RFC 2694 (<http://www.ietf.org/rfc/rfc2694>).

2.9 Installazione di un proxy di gestione remota

Se il dispositivo gestito è ubicato in una rete privata o sull'altro lato di un firewall o su un router che utilizza NAT (Network Address Translation), è possibile instradare l'operazione di gestione remota del dispositivo tramite un proxy di gestione remota. È possibile installare il proxy solo su un dispositivo gestito Windows.

Per installare il proxy, procedere come indicato nei seguenti passaggi:

- 1** Sul dispositivo aprire un browser Web alla pagina di download di ZENworks:
`https://server/zenworks-setup`
dove *server* è il nome DNS o l'indirizzo IP di un server ZENworks.
- 2** Nel riquadro di navigazione sinistro fare clic su *Strumenti amministrativi*.
- 3** Fare clic su `novell-zenworks-rm-repeater-versione_prodotto.msi` e salvare il file in un'ubicazione temporanea.
versione_prodotto è la versione del prodotto ZENworks.

- 4** Installare l'applicazione proxy eseguendo il seguente comando:

```
msiexec /i novell-zenworks-rm-repeater-<versione>.msi  
TARGETDIR="directory_installazione_ZENworks"
```

Gestione delle sessioni remote

3

Le seguenti sezioni spiegano come gestire correttamente le sessioni remote di Novell® ZENworks® Configuration Management:

- ♦ Sezione 3.1, “Gestione di una sessione Controllo remoto”, a pagina 47
- ♦ Sezione 3.2, “Gestione di una sessione Visualizzazione remota”, a pagina 51
- ♦ Sezione 3.3, “Gestione di una sessione Esecuzione remota”, a pagina 52
- ♦ Sezione 3.4, “Gestione di una sessione Diagnostica remota”, a pagina 52
- ♦ Sezione 3.5, “Gestione di una sessione di trasferimento file”, a pagina 54
- ♦ Sezione 3.6, “Attivazione di un dispositivo remoto”, a pagina 57
- ♦ Sezione 3.7, “Miglioramento delle prestazioni di Gestione remota”, a pagina 58




3.1 Gestione di una sessione Controllo remoto








Gestione remota consente di controllare a distanza un dispositivo gestito. Con le connessioni di controllo remoto, l'operatore remoto può non solo esaminare ma anche controllare il dispositivo gestito, così da assistere l'utente e risolvere problemi sul dispositivo gestito. Per informazioni su come avviare una sessione di Controllo remoto, consultare [Sezione 2.8, “Avvio delle operazioni di Gestione remota”, a pagina 33](#).





3.1.1 Uso delle opzioni della barra degli strumenti nel visualizzatore di Gestione remota

La seguente tabella descrive le varie opzioni della barra degli strumenti disponibili nel visualizzatore di Gestione remota durante una sessione Controllo remoto, con i tasti di scelta rapida eventualmente disponibili.

Tabella 3-1 Opzioni della barra degli strumenti nel visualizzatore di Gestione remota

Opzione	Tasto di scelta rapida	Funzionalità
<i>Opzioni di connessione</i> 	Ctrl+Alt+Maiusc+P	Consente di configurare vari parametri della sessione, quali Formato e di codifica per l'ottimizzazione delle prestazioni, ad esempio Registrazione, e di gestione del cursore remoto e locale.
<i>Informazioni sulla connessione</i> 	Ctrl+Alt+Maiusc+I	Fornisce il nome dell'host, la porta, la risoluzione dello schermo e la versione di protocollo del dispositivo gestito.
<i>Schermo intero</i> 	Ctrl+Alt+Maiusc+F	Consente di passare da schermo interno a modalità normale e viceversa.

Opzione	Tasto di scelta rapida	Funzionalità
<p><i>Richiesta di aggiornamento dello schermo</i></p> 	Ctrl+Alt+Maiusc+H	Consente di aggiornare la finestra di visualizzazione.
<p><i>Invia Ctrl + Alt + Canc</i></p> 		Invia la combinazione di tasti Ctrl + Alt + Canc al dispositivo gestito.
<p><i>Invia Ctrl-Esc</i></p> 		Consente di invocare il menu di avvio sul dispositivo gestito.
<p><i>Invia battuta Alt / Rilascia</i></p> 		Facendo clic su questa opzione e premendo il tasto ALT sulla tastiera la battuta ALT viene inviata al dispositivo gestito.
<p><i>Oscura / Attiva schermo</i></p> 	Ctrl+Alt+Maiusc+B	<p>Oscura o attiva lo schermo sul dispositivo gestito. Quando lo schermo del dispositivo viene svuotato, le operazioni eseguite dall'operatore remoto sul dispositivo non risultano visibili all'utente che opera sul dispositivo. Il funzionamento di tastiera e mouse sul dispositivo gestito è a sua volta bloccato.</p> <p>Questa opzione è abilitata solo se l'opzione <i>Consenti lo svuotamento dello schermo del dispositivo gestito</i> è abilitata nelle norme di gestione remota in vigore sul dispositivo gestito.</p>
<p><i>Blocca / Sblocca tastiera e mouse</i></p> 	Ctrl+Alt+Maiusc+L	<p>Consente di bloccare o sbloccare i controlli della tastiera e del mouse del dispositivo gestito. Quando i controlli di mouse e tastiera del dispositivo sono bloccati, l'utente sul dispositivo gestito non può utilizzarli.</p> <p>Questa opzione è abilitata solo se l'opzione <i>Consenti lo svuotamento dello schermo del dispositivo gestito</i> è abilitata nelle norme di gestione remota in vigore sul dispositivo gestito.</p>
<p><i>Trasferisci file</i></p> 	Ctrl+Alt+Maiusc+T	<p>Consente di avviare una sessione di trasferimento dei file verso e dal dispositivo gestito.</p> <p>Questa opzione è abilitata solo se l'opzione <i>Consenti il blocco del mouse e della tastiera del dispositivo gestito durante il controllo remoto</i> è abilitata nelle norme di gestione remota in vigore sul dispositivo gestito. Per ulteriori informazioni sul trasferimento di file, vedere Sezione 3.5, "Gestione di una sessione di trasferimento file", a pagina 54.</p>

Opzione	Tasto di scelta rapida	Funzionalità
Collaborazione 		<p>Avvia una sessione in collaborazione di ZENworks Remote Management sul dispositivo gestito, che permette di invitare diversi operatori remoti a unirsi alla sessione di gestione remota. È inoltre possibile delegare i diritti di controllo remoto a un altro operatore remoto per risolvere il problema. Questa opzione è attualmente supportata solo su Windows.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle sessioni in collaborazione, vedere Sezione 3.1.2, “Collaborazione a una sessione”, a pagina 49.</p>
Esecuzione remota 	Ctrl+Alt+Maiusc+U	<p>Avvia una sessione Esecuzione remota sul dispositivo gestito, che consente di avviare a distanza tutti i file eseguibili sul dispositivo gestito.</p> <p>Questa opzione è abilitata solo se l'opzione <i>Consenti l'esecuzione remota di programmi sul dispositivo gestito</i> è abilitata nelle norme di gestione remota in vigore sul dispositivo gestito.</p>
Ignora screen saver 	Ctrl+Alt+Maiusc+O	<p>Ignora tutti gli screen saver protetti da password sul dispositivo gestito durante la sessione remota.</p> <p>Questa opzione è abilitata solo se l'opzione <i>Consenti lo sblocco automatico dello screen saver durante il controllo remoto</i> è abilitata nelle norme di gestione remota in vigore sul dispositivo gestito.</p>
Disconnessione 	Alt+F4	<p>Chiude la sessione remota.</p>

3.1.2 Collaborazione a una sessione

La funzione di sessione in collaborazione consente di invitare più operatori remoti a partecipare a una sessione di gestione remota se tali operatori hanno avviato il listener di Gestione remota per individuare le richieste di sessione remota. È inoltre possibile delegare i diritti di controllo remoto a un operatore remoto per consentire di risolvere un problema e quindi di riottenerli. Questa opzione è correntemente supportata solo in Windows.


Se si avvia prima una sessione di controllo remoto sul dispositivo gestito, si otterranno i privilegi dell'operatore remoto master. È possibile usare le sessioni in collaborazione per:

- ♦ Invitare gli operatori remoti a partecipare a una sessione di controllo remoto.
- ♦ Delegare i diritti di controllo remoto a un operatore remoto per consentire di risolvere un problema e quindi di riottenerli.
- ♦ Terminare una sessione remota.

Per avviare una sessione in collaborazione:

- 1 Avviare la sessione di controllo remoto sul dispositivo gestito in modalità di collaborazione.

Per informazioni su come avviare una sessione di Controllo remoto, consultare [Sezione 2.8, “Avvio delle operazioni di Gestione remota”](#), a pagina 33.

- 2 Nella barra degli strumenti del visualizzatore di Gestione remota, fare clic su  per visualizzare la finestra Sessione in collaborazione.

La finestra Sessione in collaborazione include l'elenco di tutti gli operatori remoti aggiunti nella norma di gestione remota configurata sul dispositivo. Ogni operatore remoto è elencato come voce separata, preceduta da un cerchio colorato:

- ♦ Un cerchio grigio indica che l'operatore non partecipa alla sessione.
- ♦ Un cerchio rosso indica che l'operatore remoto partecipa alla sessione in modalità di Visualizzazione remota.
- ♦ Un cerchio verde indica che l'operatore remoto partecipa alla sessione e ha ricevuto in delega i diritti di controllo remoto nella sessione.

Per ulteriori informazioni su come aggiungere operatori remoti, vedere [“Sezione 2.3, “Creazione delle norme di gestione remota”](#), a pagina 21”.

Nella tabella che segue sono elencate le azioni eseguibili come operatore remoto master durante una sessione in collaborazione:

Tabella 3-2 Opzioni della finestra Sessione in collaborazione

Task	Passaggi	Dettagli aggiuntivi
Invitare un operatore remoto a partecipare a una sessione remota.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare un operatore remoto elencato nella finestra della sessione in collaborazione. 2. Fare clic su <i>Invita</i>. 	<p>Se l'operatore remoto accetta la richiesta e partecipa alla sessione, il cerchio grigio dell'operatore remoto diventa rosso.</p> <p>Per default, la nuova sessione viene avviata in modalità Visualizzazione remota.</p>
Delega dei diritti di controllo remoto all'operatore remoto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare l'operatore remoto a cui si desidera delegare i diritti di controllo remoto. 2. Fare clic su <i>Delega</i>. 	<p>L'operatore remoto selezionato è in modalità Controllo remoto e il cerchio rosso dell'operatore remoto diventa verde.</p> <p>L'operatore remoto master passa automaticamente alla modalità Visualizzazione remota.</p>
Recupero dei diritti di controllo remoto dall'operatore remoto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Ripristina controllo</i>. 	<p>Per l'operatore remoto viene attivata la modalità di Visualizzazione remota e il cerchio diventa da verde a rosso.</p> <p>L'operatore remoto master passa automaticamente alla modalità Controllo remoto.</p>

Task	Passaggi	Dettagli aggiuntivi
Interruzione della sessione remota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare l'operatore remoto che si desidera interrompere dalla sessione remota. 2. Fare clic su <i>Termina</i>. 	<p>Se per l'operatore remoto selezionato è attiva la modalità Controllo remoto, verranno ripristinati i diritti di Controllo remoto.</p> <p>La sessione dell'operatore remoto verrà terminata e il relativo cerchio diventa grigio.</p>
Invitare un operatore remoto esterno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Invita esterno</i> per invitare gli operatori remoti non elencati nella finestra Sessione in collaborazione a unirsi alla sessione remota. 2. Specificare il nome DNS o l'indirizzo IP del dispositivo dell'operatore remoto e il numero di porta, ad esempio 10.0.0.0 ~1000. 3. Fare clic su <i>Invita</i>. 	




Se l'operatore remoto master si scollega dalla sessione remota, tutti gli operatori remoti vengono scollegati dalla sessione.



3.2 Gestione di una sessione Visualizzazione remota

Visualizzazione remota consente di connettersi a distanza con un dispositivo gestito per poterne visualizzare il desktop. Per informazioni su come avviare una sessione di Visualizzazione remota, consultare [Sezione 2.8, “Avvio delle operazioni di Gestione remota”, a pagina 33](#).

La seguente tabella descrive le varie opzioni della barra degli strumenti disponibili nel visualizzatore di Gestione remoto durante una sessione Controllo remoto.

Tabella 3-3 Opzioni della barra degli strumenti nel visualizzatore di Gestione remota

Opzione	Tasto di scelta rapida	Funzionalità
Opzioni di connessione 	Ctrl+Alt+Maiusc+P	Consente di configurare vari parametri della sessione, quali Formato e di codifica per l'ottimizzazione delle prestazioni, ad esempio Registrazione, e di gestione del cursore remoto e locale.
Informazioni sulla connessione 	Ctrl+Alt+Maiusc+I	Fornisce il nome dell'host, la porta, la risoluzione dello schermo e la versione di protocollo del dispositivo gestito.
Schermo intero 	Ctrl+Alt+Maiusc+F	Consente di passare da schermo interno a modalità normale e viceversa.

Opzione	Tasto di scelta rapida	Funzionalità
 <i>Richiesta di aggiornamento dello schermo</i>	Ctrl+Alt+Maiusc+H	Consente di aggiornare la finestra di visualizzazione.
 <i>Disconnessione</i>	Alt+F4	Chiude la sessione remota.

3.3 Gestione di una sessione Esecuzione remota

Esecuzione remota consente di eseguire da remoto i file eseguibili con privilegi di sistema sul dispositivo gestito. Per eseguire un'applicazione su un dispositivo gestito, avviare una sessione Esecuzione remota.

- 1 Avviare la sessione Esecuzione remota.

Per informazioni su come avviare una sessione di Esecuzione remota, consultare [Sezione 2.8, “Avvio delle operazioni di Gestione remota”](#), a pagina 33.

- 2 Specificare il nome dell'eseguibile.

Se l'applicazione non si trova nel percorso di sistema sul dispositivo gestito, fornire il percorso completo dell'applicazione. Se non si specifica l'estensione del file che si desidera eseguire sul dispositivo gestito, Esecuzione remota aggiunge l'estensione `.exe` alla fine del nome del file.

- 3 Fare clic su *Esegui*.

L'esecuzione remota dell'applicazione specificata potrebbe non riuscire se l'applicazione non è disponibile sul dispositivo gestito nel percorso specificato.

Avviso: per default, il modulo Gestione remota viene eseguito come servizio con privilegi di sistema sul dispositivo gestito. Pertanto tutte le applicazioni avviate durante la sessione di esecuzione remota vengono eseguite con privilegi di sistema. Per motivi di sicurezza si consiglia vivamente di chiudere l'applicazione dopo l'uso.

3.4 Gestione di una sessione Diagnostica remota

Gestione remota consente di diagnosticare e analizzare a distanza i problemi sul dispositivo gestito. Questo consente di ridurre i tempi di risoluzione dei problemi e assistere gli utenti evitando l'intervento in sede di un tecnico. Aumenta inoltre la produttività dell'utente, il cui desktop rimane attivo e in esecuzione.

Quando si avvia una sessione Diagnostica remota sul dispositivo gestito, è possibile accedere alle applicazioni di diagnostica configurate per il dispositivo nelle impostazioni di gestione remota per diagnosticare e risolvere i problemi sul dispositivo. Durante la sessione, le applicazioni di diagnostica sono visualizzate come icone in una barra degli strumenti. Per default, le seguenti impostazioni di diagnostica sono configurate nelle impostazioni di Gestione remota:

Tabella 3-4 Opzioni della barra degli strumenti nel visualizzatore di Gestione remota











Opzione	Tasto di scelta rapida	Funzionalità
 <p>Opzioni di connessione</p>	Ctrl+Alt+Maiusc+P	Consente di configurare vari parametri della sessione, quali Formato e di codifica per l'ottimizzazione delle prestazioni, ad esempio Registrazione, e di gestione del cursore remoto e locale.
 <p>Informazioni sulla connessione</p>	Ctrl+Alt+Maiusc+I	Fornisce il nome dell'host, la porta, la risoluzione dello schermo e la versione di protocollo del dispositivo gestito.
 <p>Schermo intero</p>	Ctrl+Alt+Maiusc+F	Consente di passare da schermo interno a modalità normale e viceversa.
 <p>Richiesta di aggiornamento dello schermo</p>	Ctrl+Alt+Maiusc+H	Consente di aggiornare la finestra di visualizzazione.
 <p>Trasferisci file</p>	Ctrl+Alt+Maiusc+T	<p>Consente di avviare una sessione di trasferimento dei file verso e dal dispositivo gestito.</p> <p>Questa opzione è abilitata solo se l'opzione <i>Consenti il blocco del mouse e della tastiera del dispositivo gestito durante il controllo remoto</i> è abilitata nelle norme di gestione remota in vigore sul dispositivo gestito. Per ulteriori informazioni sul trasferimento di file, vedere Sezione 3.5, "Gestione di una sessione di trasferimento file", a pagina 54.</p>
 <p>Disconnessione</p>	Alt+F4	Chiude la sessione remota.

Tabella 3-5 Applicazioni di diagnostica remota

Icona	Applicazione
	Informazioni di sistema
	Gestione computer
	Servizi
	Editor del registro

È possibile configurare le applicazioni da avviare sul dispositivo gestito durante la sessione di diagnostica remota. Per ulteriori informazioni su come configurare le applicazioni di diagnostica, consultare [Sezione 2.1, "Configurazione delle impostazioni di Gestione remota", a pagina 17.](#)



3.5 Gestione di una sessione di trasferimento file





Gestione remota consente di trasferire i file tra la console di gestione e il dispositivo gestito. Per informazioni su come avviare una sessione di Trasferimento file, consultare [Sezione 2.8, “Avvio delle operazioni di Gestione remota”](#), a pagina 33.



Nella finestra di dialogo Trasferimento file, il riquadro Computer locale visualizza tutti i file e le cartelle sulla console gestita, mentre il riquadro Computer remoto visualizza tutti i file e le cartelle della directory specificata nell'opzione *Directory radice trasferimento file* nelle norme di gestione remota. Se la *Directory radice trasferimento file* non è specificata nelle norme o se il dispositivo gestito non ha alcuna norma associata, è possibile eseguire operazioni di trasferimento file sull'intero file system del dispositivo remoto.

La seguente tabella illustra i controlli della finestra Trasferimento file e le opzioni disponibili per utilizzare i file in tale finestra. L'opzione del menu *Azioni* non è ancora supportata in Linux. È comunque possibile eseguire l'operazione facendo clic sull'icona appropriata nella barra degli strumenti.

Tabella 3-6 Opzioni della finestra Trasferimento file

Task	Tasti di scelta rapida	Passaggi	Dettagli aggiuntivi
Creazione di una nuova cartella locale	Alt+L	1. Fare clic su <i>Azioni</i> > <i>Nuova cartella locale</i> . oppure Fare clic su  nel riquadro Computer locale. 2. Seguire i prompt visualizzati.	
Creazione di una nuova cartella remota	Alt+W	1. Fare clic su <i>Azioni</i> > <i>Nuova cartella remota</i> . oppure Fare clic su  nel riquadro Computer remoto. 2. Seguire i prompt visualizzati.	
Apertura di un file		1. Fare doppio clic sul file per aprirlo con l'applicazione associata.	

Task	Tasti di scelta rapida	Passaggi	Dettagli aggiuntivi
Ridenominazione di file o cartelle	Alt+N	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare il file o la cartella a cui attribuire un nuovo nome. 2. Fare clic su <i>Azioni > Rinomina</i>. oppure Fare clic su . 3. Seguire i prompt visualizzati. 	
Cancellazione di file o cartelle	Alt+D	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare i file o le cartelle da cancellare. 2. Fare clic su <i>Azioni > Cancella</i>. oppure Fare clic su . 3. Seguire i prompt visualizzati. 	È possibile usare i tasti MAIUSC o CTRL per selezionare più file.
Aggiornamento della cartella locale	Alt+E	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Azioni > Aggiorna cartella locale</i>. oppure Fare clic su  nel riquadro Computer locale. 	
Aggiornamento della cartella remota	Alt+M	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Azioni > Aggiorna cartella remota</i>. oppure Fare clic su  nel riquadro Computer remoto. 	
Ordinamento dei file locali		<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Azioni > Ordinamento locale</i>. 2. Selezionare il tipo di ordinamento. È possibile ordinare i file per nome, dimensioni o data. 	È anche possibile ordinare i file facendo clic sulle rispettive intestazioni delle colonne.

Task	Tasti di scelta rapida	Passaggi	Dettagli aggiuntivi
Ordinamento dei file remoti		<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Azioni > Ordinamento remoto</i>. 2. Selezionare il tipo di ordinamento. È possibile ordinare i file per nome, dimensioni o data. 	È anche possibile ordinare i file facendo clic sulle rispettive intestazioni delle colonne.
Caricamento di file / cartelle		<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare i file di cui effettuare l'upload sul computer remoto. 2. Selezionare la cartella di destinazione nel riquadro Computer remoto. 3. Fare clic su <i>Azioni > Effettua upload</i>. <p>oppure</p> <p>Fare clic su ➡.</p>	<p>L'opzione <i>Azione > Carica</i> è disponibile solo quando si sta lavorando sul computer locale.</p> <p>È possibile usare i tasti MAIUSC o CTRL per selezionare più file.</p>
Download di file / cartelle	Alt+O	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare i file di cui effettuare il download sul computer locale. 2. Selezionare la cartella di destinazione nel riquadro Computer locale. 3. Fare clic su <i>Azioni > Download</i>. <p>oppure</p> <p>Fare clic su ⬅.</p>	<p>L'opzione <i>Azione > Scarica</i> è disponibile solo quando si sta lavorando sul computer remoto.</p> <p>È possibile usare i tasti MAIUSC o CTRL per selezionare più file.</p>
Annulla trasferimento file	Alt+C	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su <i>Azioni > Annulla trasferimento file</i>. 	Oppure fare clic sul pulsante Annulla.
Visualizzazione delle proprietà dei file	Alt+P	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selezionare i file. 2. Fare clic su <i>Azioni > Proprietà</i>. <p>oppure</p> <p>Fare clic su .</p>	<p>È possibile usare i tasti MAIUSC o CTRL per selezionare più file.</p> <p>Visualizza le dimensioni totali dei file e delle cartelle selezionati.</p>
Passaggio alla cartella superiore		<ol style="list-style-type: none"> 1. Fare clic su  per passare alla cartella superiore. 	

3.6 Attivazione di un dispositivo remoto

Riattivazione remota consente di riattivare a distanza un nodo o gruppo di nodi inattivi della rete, a condizione che l'opzione Wake-on-LAN sia stata abilitata sulla scheda di rete del nodo.

- ♦ [Sezione 3.6.1, “Prerequisiti”, a pagina 57](#)
- ♦ [Sezione 3.6.2, “Riattivazione remota dei dispositivi gestiti”, a pagina 57](#)

3.6.1 Prerequisiti

Per poter riattivare un dispositivo gestito, è necessario verificare che siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- ♦ Verificare che la scheda di rete sul dispositivo gestito supporti Wake-on-LAN. Inoltre, è necessario verificare che l'opzione Wake-on-LAN sia stata abilitata nella configurazione del BIOS del dispositivo gestito.
- ♦ Verificare che il dispositivo gestito sia stato registrato nella Zona di gestione ZENworks.
- ♦ Verificare che il nodo remoto sia nella modalità di alimentazione soft-off. In questa modalità la CPU è disattivata e la scheda di rete utilizza una quantità minima di alimentazione. Diversamente dalla modalità hard-off, nella modalità soft-off l'alimentazione rimane attivata anche nel caso in cui il computer venga spento.

3.6.2 Riattivazione remota dei dispositivi gestiti

Per eseguire una riattivazione a distanza:

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks fare clic su *Dispositivi*.
- 2 Fare clic su *Server* o *Workstation* per visualizzare l'elenco dei dispositivi gestiti.
- 3 Selezionare il dispositivo da attivare.
- 4 Fare clic su *Task rapidi* > *Attiva* per visualizzare la finestra di dialogo Attiva.
- 5 Selezionare una delle seguenti opzioni per specificare i server che dovranno inviare una richiesta di riattivazione ai dispositivi gestiti:
 - ♦ **Rileva automaticamente il server:** ZENworks rileva automaticamente il server primario più vicino al dispositivo gestito. Se il server e il dispositivo remoto risiedono in sottoreti diverse, assicurarsi che il router a essi connesso sia configurato per l'inoltro di diffusioni orientate alla sottorete sulla porta UDP 1761.
 - ♦ **Utilizzare i seguenti dispositivi:** Fare clic su *Aggiungi* per selezionare un dispositivo proxy della stessa sottorete da riattivare.
Se il router è configurato per l'inoltro di diffusioni orientate alla sottorete sulla porta UDP 1761, il proxy non è necessario.
- 6 (Opzionale) Selezionare una delle seguenti opzioni per specificare l'indirizzo IP da utilizzare per l'invio della diffusione della riattivazione:
 - ♦ **Rileva automaticamente l'indirizzo IP:** ZENworks rileva automaticamente l'indirizzo per la diffusione di default della sottorete per l'invio della diffusione della riattivazione al dispositivo gestito.
 - ♦ **Usare il seguente indirizzo IP:** Specificare l'indirizzo IP per inviare la diffusione della riattivazione al dispositivo gestito, quindi fare clic su *Aggiungi*.

- 7 Nell'opzione *Numero di tentativi*, specificare il numero di tentativi di riattivazione del dispositivo. Per default è 1.
- 8 Nell'opzione *Intervallo di tempo tra i tentativi*, specificare il periodo di tempo fra due tentativi di riattivazione. Per default è 2 minuti.
- 9 Fare clic su *OK*.

I valori di default per *Numero di tentativi* e *Intervallo di tempo tra i tentativi* vanno configurati a livello di zona. È possibile ignorare questi valori a livello di dispositivo.

3.7 Miglioramento delle prestazioni di Gestione remota

Le prestazioni di Gestione remota durante una sessione remota su un collegamento lento o su uno veloce dipendono dal traffico di rete. Per tempi di risposta miglior, adottare uno di questi accorgimenti:

- ♦ [Sezione 3.7.1, “Nella console di gestione”, a pagina 58](#)
- ♦ [Sezione 3.7.2, “Sul dispositivo gestito”, a pagina 58](#)

3.7.1 Nella console di gestione

Nella finestra Connessione di Gestione remota di ZENworks sulla console, fare clic su *Opzioni* e impostare i seguenti valori:

- ♦ Per ottimizzare le prestazioni di Gestione remota su un collegamento lento:
 - ♦ Selezionare l'opzione *Usa colori a 8 bit*.
 - ♦ Impostare il livello di *Livello di compressione* a 6.
- ♦ Selezionare l'opzione *Blocca eventi spostamento mouse*.
- ♦ Abilitare l'opzione *Cancella sfondo* nelle impostazioni di Gestione remota.

3.7.2 Sul dispositivo gestito

- ♦ La velocità della sessione di gestione remota dipende dalla potenza di elaborazione del dispositivo gestito. Si raccomanda di utilizzare un processore Pentium* III, 700 MHz (o superiore) con 256 MB di RAM o più.
- ♦ Non impostare un motivo di sfondo.

Nelle sezioni che seguono vengono fornite informazioni relative alla sicurezza da tenere presenti durante l'uso del componente Gestione remota di Novell® ZENworks 10 Configuration Management:

- ♦ Sezione 4.1, “Autenticazione”, a pagina 59
- ♦ Sezione 4.2, “Livello di protezione offerto dalla password”, a pagina 61
- ♦ Sezione 4.3, “Porte”, a pagina 61
- ♦ Sezione 4.4, “Audit”, a pagina 61
- ♦ Sezione 4.5, “Richiedi autorizzazione dall'utente sul dispositivo gestito”, a pagina 62
- ♦ Sezione 4.6, “Interruzione anomala”, a pagina 62
- ♦ Sezione 4.7, “Rilevazione d'intrusi”, a pagina 62
- ♦ Sezione 4.8, “Identificazione dell'operatore remoto”, a pagina 63
- ♦ Sezione 4.9, “Configurazione del browser”, a pagina 63
- ♦ Sezione 4.10, “Sicurezza sessione”, a pagina 64

4.1 Autenticazione

Il servizio Gestione remota deve essere installato su un dispositivo affinché un operatore remoto possa gestire il dispositivo in remoto. Il servizio viene avviato automaticamente all'avvio del dispositivo gestito. Quando un operatore remoto inizializza una sessione remota sul dispositivo gestito, il servizio avvia la sessione remota solo se l'operatore remoto è autorizzato a eseguire operazioni remote sul dispositivo gestito.

Per impedire l'accesso non autorizzato al dispositivo gestito, il servizio Gestione remota sul dispositivo gestito si avvale delle seguenti modalità di autenticazione:

- ♦ Sezione 4.1.1, “Autenticazione di gestione remota basata su diritti”, a pagina 59
- ♦ Sezione 4.1.2, “Autenticazione di gestione remota basata su password”, a pagina 60

4.1.1 Autenticazione di gestione remota basata su diritti

Nell'autenticazione basata su diritti, questi vengono assegnati all'operatore remoto per avviare sessioni remote sul dispositivo gestito. Per default, l'amministratore di ZENworks e il super amministratore hanno diritti di esecuzione di operazioni remote su tutti i dispositivi gestiti indipendentemente dallo stato di login dell'utente ZENworks sul dispositivo.

L'operatore remoto non necessita di diritti esclusivi per eseguire una sessione remota sul dispositivo gestito se su tale dispositivo non è stato eseguito alcun login o se quest'ultimo è stato eseguito ma non in ZENworks. Tuttavia l'operatore remoto necessita di diritti di gestione remota esclusivi per eseguire le operazioni remote sul dispositivo gestito quando un utente ZENworks ha eseguito il login sul dispositivo. Si raccomanda vivamente di utilizzare l'autenticazione basata su diritti per motivi di protezione e sicurezza.

Per poter utilizzare l'autenticazione basata su diritti è necessaria l'installazione dell'agente Adaptive di ZENworks sul dispositivo. Sul dispositivo non è sufficiente installare solo il servizio di gestione remota.

4.1.2 Autenticazione di gestione remota basata su password

Nell'autenticazione basata su password, l'operatore deve immettere una password per avviare la sessione remota sul dispositivo gestito.

I due tipi di schemi di autenticazione di password impiegati sono:

- ♦ **Password ZENworks:** questo schema è basato sul protocollo Secure Remote Password (SRP) (versione 6a). La lunghezza massima della password ZENworks è di 255 caratteri.
- ♦ **Password VNC:** questa è lo schema di autenticazione di password VNC tradizionale. La lunghezza massima della password VNC è di 8 caratteri. Questo schema di password è per sua stessa natura poco sicuro e viene fornito esclusivamente per l'interoperabilità con i componenti open source.

Se si utilizza l'autenticazione basata su password, si raccomanda vivamente di usare lo schema di password ZENworks perché più sicuro e protetto rispetto allo schema di password VNC.

Gli schemi di password operano nelle seguenti modalità:

- ♦ **Modalità di sessione:** la password impostata in questa modalità è valida solo per la sessione corrente. L'utente sul dispositivo gestito deve impostare una password all'inizio della sessione remota e comunicarla all'operatore remoto mediante strumenti fuori banda, quali il telefono. Quando inizializza una sessione remota con il dispositivo gestito, l'operatore remoto deve immettere la password corretta nella finestra di dialogo della password di sessione. Se l'operatore remoto non immette la password corretta entro due minuti, la sessione viene chiusa per motivi di sicurezza. Se si utilizza l'autenticazione basata su password, si raccomanda vivamente di adottare questa modalità di autenticazione poiché la password è valida solo per la sessione corrente e non viene salvata sul dispositivo gestito.
- ♦ **Modalità permanente:** in questa modalità, la password può essere impostata dall'amministratore mediante le norme di gestione remota oppure dall'utente del dispositivo gestito tramite l'icona ZENworks se l'opzione *Consenti all'utente di impostare password sul dispositivo gestito*: è selezionata nelle impostazioni di sicurezza delle norme di gestione remota.

Se la password è impostata sia dall'utente del dispositivo gestito che dalle norme, la password impostata dall'utente ha la precedenza su quella configurata nelle norme.

L'amministratore può impedire agli utenti dei dispositivi gestiti di impostare la password e può addirittura azzerare la password impostata dall'utente per garantire che la password configurata nelle norme sia sempre applicata durante l'autenticazione. Per ulteriori informazioni su come azzerare la password impostata dall'utente del dispositivo gestito, consultare [Sezione 2.5.3, "Eliminazione della password di Gestione remota tramite il Centro di controllo ZENworks"](#), a pagina 30.

4.2 Livello di protezione offerto dalla password

Utilizzare una password sicura. Tenere in considerazione i seguenti punti:

- ♦ **Lunghezza:** la lunghezza minima consigliata è di 6 caratteri. Una password sicura è lunga almeno 8 caratteri, meglio se più. La lunghezza massima è di 255 caratteri per una password ZENworks e di 8 per una password VNC.
- ♦ **Complessità:** una password sicura contiene sia lettere che numeri. Dovrebbe contenere sia maiuscole che minuscole e almeno un carattere numerico. L'utilizzo di numeri nelle password, specialmente al centro e non solo all'inizio o alla fine delle stesse, può potenziarne la sicurezza. Caratteri speciali quali &, *, \$ e > possono rendere notevolmente più sicura una password. Non utilizzare parole di senso compiuto quali nomi propri o nomi comuni, e non utilizzare informazioni personali quali numeri di telefono, date di nascita o ricorrenze, indirizzi o codici postali.

4.3 Porte

Per default, il servizio Gestione remota viene eseguito sulla porta 5950 e il listener di Gestione remota viene eseguito sulla porta 5550. Il firewall è configurato in modo tale da consentire al servizio di gestione remota di utilizzare qualsiasi porta, ma è necessario configurare il firewall per consentire l'impiego della porta usata dal listener di gestione remota.

4.4 Audit

ZENworks Configuration Management conserva un registro di tutte le sessioni remote eseguite sul dispositivo gestito. Il registro è memorizzato sul dispositivo gestito ed è visualizzabile dall'utente e dall'amministratore. L'amministratore può visualizzare i registri di tutte le sessioni remote eseguite sul dispositivo. L'utente può visualizzare i log di tutte le sessioni remote eseguite sul dispositivo al momento del login.

Per visualizzare il log di controllo

- 1 Fare doppio clic sull'icona ZENworks nell'area di notifica del dispositivo gestito.
- 2 Nel pannello di sinistra, passare a *Gestione remota*, quindi fare clic su *Sicurezza*.
- 3 Fare clic su *Mostra informazioni di controllo* per visualizzare le informazioni di controllo delle operazioni remote eseguite sul dispositivo.

Campo	Descrizione
<i>Utente di ZENworks</i>	Nome dell'utente ZENworks che ha eseguito l'accesso sul dispositivo gestito all'inizio della sessione remota.
<i>Operatore remoto</i>	Nome dell'operatore remoto che ha eseguito l'operazione.
<i>Console computer</i>	Nome host del dispositivo da cui viene eseguita l'operazione remota.
<i>IP console</i>	IP del dispositivo da cui viene eseguita l'operazione remota.
Nota: se l'operazione di gestione remota del dispositivo viene instradata mediante un proxy di gestione remota, viene visualizzato l'indirizzo IP del dispositivo sul quale è in esecuzione il proxy.	

Campo	Descrizione
<i>Operazione</i>	Tipo di operazione eseguita: Controllo remoto, Esecuzione remota, Visualizzazione remota, Diagnostica remota, Trasferimento file.
<i>Ora di inizio</i>	Ora di inizio dell'operazione remota.
<i>Ora di fine</i>	Ora di fine dell'operazione remota.
<i>Stato</i>	Stato dell'operazione remota: Operazione riuscita, In esecuzione, Errore. Viene visualizzata anche la causa dell'errore.

4.5 Richiedi autorizzazione dall'utente sul dispositivo gestito

L'amministratore può configurare le norme di gestione remota in modo da consentire agli operatori remoti di chiedere all'utente sul dispositivo gestito l'autorizzazione prima di avviare un'operazione remota sul dispositivo.

Quando l'operatore remoto avvia una sessione remota sul dispositivo gestito, il servizio Gestione remota verifica se l'opzione *Richiedi autorizzazione dall'utente sul dispositivo gestito* per l'operazione remota sia abilitata nelle norme in vigore sul dispositivo. Se l'opzione è abilitata e nessun utente ha eseguito l'accesso al dispositivo, la sessione remota procede. Se invece l'opzione è abilitata ma l'utente ha eseguito l'accesso sul dispositivo gestito, viene visualizzato un messaggio (configurato nelle norme di gestione remota) con cui viene richiesto il permesso di avviare una sessione remota sul dispositivo. La sessione viene avviata solo se l'utente concede l'autorizzazione.

4.6 Interruzione anomala

Quando una sessione remota viene interrotta improvvisamente, la funzione di interruzione anomala consente di bloccare il dispositivo gestito o di escludere l'utente dal dispositivo gestito, in base alla configurazione delle impostazioni di sicurezza delle norme di gestione remota. La sessione remota subisce un'interruzione anomala nelle seguenti circostanze:

- ♦ La rete subisce un guasto e il visualizzatore di Gestione remota e il servizio Gestione remota non sono in grado di comunicare.
- ♦ Il visualizzatore di Gestione remota viene chiuso improvvisamente mediante Task Manager.
- ♦ La rete è disabilitata sul dispositivo gestito o sulla console di gestione.

In alcuni casi, il servizio Gestione remota potrebbe richiedere fino a un minuto per individuare l'interruzione anomala della sessione.

4.7 Rilevazione d'intrusi

La funzione Rilevazione d'intrusi riduce notevolmente i rischi di intrusione sul dispositivo gestito. Se l'operatore remoto non accede al dispositivo gestito entro il numero specificato di tentativi (per default 5), il servizio Gestione remota viene bloccato e non accetta ulteriori richieste di sessioni remote fino a quando non viene sbloccato. L'amministratore può sbloccare il servizio Gestione remota manualmente o automaticamente.

4.7.1 Sblocco automatico del servizio Gestione remota

Il servizio Gestione remota viene sbloccato automaticamente dopo il periodo specificato nell'opzione *Inizia ad accettare automaticamente le connessioni dopo [] minuti* nelle norme di gestione remota. Il periodo di default è 10 minuti. È possibile modificare il periodo di default nelle impostazioni di sicurezza delle norme di gestione remota.

4.7.2 Sblocco manuale del servizio Gestione remota

È possibile sbloccare manualmente il servizio Gestione remota dal dispositivo gestito o dal Centro di controllo ZENworks.

Per sbloccare il servizio Gestione remota dal Centro di controllo ZENworks, l'operatore remoto deve disporre di diritti di sblocco del servizio Gestione remota sul dispositivo gestito.

- 1 Nel Centro di controllo ZENworks fare clic su *Dispositivi*.
- 2 Fare clic su *Server* o *Workstation* per visualizzare l'elenco dei dispositivi gestiti.
- 3 Selezionare il dispositivo da sbloccare.
- 4 Fare clic su *Azione*, quindi selezionare *Sblocca gestione remota*.
- 5 Fare clic su *OK*.

Per sbloccare il servizio Gestione remota sul dispositivo gestito:

- 1 Fare doppio clic sull'icona ZENworks nell'area di notifica del dispositivo gestito.
- 2 Nel pannello di sinistra, passare a *Gestione remota*, quindi fare clic su *Sicurezza*.
- 3 Fare clic su *Abilita accettazione connessioni se bloccato per rilevamento intruso*.

4.8 Identificazione dell'operatore remoto

Quando un operatore remoto avvia una sessione remota dal Centro di controllo ZENworks, viene generato un certificato che consente al dispositivo gestito di identificare l'operatore remoto. Se tuttavia l'operatore remoto avvia una sessione in modalità indipendente, il certificato non viene generato e l'operatore remoto viene registrato come *utente sconosciuto* nei registri di controllo, nel segnale visivo e nella finestra di dialogo di richiesta di autorizzazione all'utente. Il servizio Gestione remota recupera l'identità dell'operatore remoto usando il certificato fornito dalla console di gestione durante l'handshake SSL (Secure Socket Layer), il quale ha luogo per tutti i tipi di autenticazione, a eccezione di quella con password VNC.

Il servizio Gestione remota sul dispositivo visualizza i dettagli dell'operatore remoto nella finestra di dialogo del segnale visivo, se la relativa opzione è abilitata nelle norme in vigore sul dispositivo. Registra inoltre le informazioni sull'operatore remoto nei log di revisione di gestione remota.

4.9 Configurazione del browser

Se si utilizza Internet Explorer per avviare il Centro di controllo ZENworks su dispositivi Windows Vista, disattivare la modalità protetta nelle impostazioni di sicurezza del browser (*Strumenti > Opzioni Internet > Protezione*) e riavviare il browser.

4.10 Sicurezza sessione

ZENworks Configuration Management si avvale di SSL (Secure Socket Layer) (SSL) per proteggere le sessioni remote, tuttavia, quelle avviate con autenticazione basata su password VNC non sono protette. Il processo di autenticazione avviene su un canale protetto mentre si verifica l'handshake, che la cifratura della sessione sia configurata nelle norme di gestione remota o meno.

Al completamento dell'autenticazione, la sessione remota passa a una modalità non sicura se l'opzione *Abilita cifratura sessione* è disabilitata nelle norme di gestione remota e se l'opzione *Cifratura sessione* è disabilitata dall'operatore remoto all'avvio di una sessione remota sul dispositivo gestito. Si raccomanda comunque di proseguire la sessione in modalità protetta poiché le prestazioni non vengono particolarmente compromesse.

4.10.1 Handshake SSL

Quando l'agente Adaptive di ZENworks viene installato sul dispositivo gestito, il servizio di gestione remota genera un certificato autofirmato valido per 10 anni.

Quando un operatore remoto avvia una sessione remota sul dispositivo gestito, il visualizzatore di Gestione remota richiede all'operatore remoto di verificare il certificato del dispositivo gestito. Nel certificato sono riportati dettagli quali nome del dispositivo gestito, autorità che ha rilasciato il certificato, la validità del certificato e l'impronta digitale. Per motivi di sicurezza, l'operatore remoto deve verificare le credenziali del dispositivo gestito confrontando l'impronta digitale del certificato con quella comunicata dall'utente dispositivo tramite mezzi fuori banda. L'operatore remoto potrà in seguito:

- ♦ **Accettare il certificato in modo permanente:** se l'utente che ha eseguito l'accesso alla console di gestione accetta il certificato in modo permanente, questo non viene visualizzato nelle successive sessioni remote avviate dall'utente sulla console.
- ♦ **Accettare il certificato temporaneamente:** se l'utente che ha eseguito l'accesso alla console di gestione accetta il certificato temporaneamente, il certificato viene accettato solo per la sessione corrente. Alla successiva connessione al dispositivo gestito, l'utente dovrà nuovamente verificare il certificato.
- ♦ **Rifiutare il certificato:** se l'utente che ha eseguito l'accesso alla console di gestione rifiuta il certificato, la sessione remota termina.

4.10.2 Rigenerazione del certificato

Il dispositivo gestito rigenera un nuovo certificato autofirmato se:

- ♦ Il nome dispositivo gestito è cambiato
- ♦ Il certificato è postdatato e non è attualmente valido
- ♦ Il certificato è scaduto
- ♦ Il certificato sta per scadere
- ♦ Il certificato è mancante

Per default, il certificato viene rigenerato una volta ogni 10 anni.

Nelle sezioni che seguono vengono illustrati possibili scenari di utilizzo del componente Gestione remota di [®] ZENworks 10 Configuration Management.

- ♦ “Impossibile disattivare lo screen saver sul dispositivo gestito” a pagina 65
- ♦ “Durante la sessione di gestione remota, se si esegue il logout e quindi nuovamente il login al computer Windows 2000*, è possibile che lo sfondo impostato sul computer non venga ripristinato” a pagina 66
- ♦ “Impossibile avviare una sessione remota sul dispositivo gestito in esecuzione con una qualità del colore molto bassa” a pagina 66
- ♦ “Impossibile avviare il visualizzatore di Gestione remota” a pagina 67
- ♦ “L'interruzione anomala della sessione potrebbe non riuscire sul dispositivo gestito Windows Vista” a pagina 67
- ♦ “Il listener di Gestione remota non accetta le richieste di sessione remota dal dispositivo gestito se la porta su cui il dispositivo di ascolto deve individuare le richieste non è aperta nel firewall della console di gestione” a pagina 67
- ♦ “Risoluzione dei problemi segnalati dai messaggi di errore visualizzati durante l'uso del componente Gestione remota” a pagina 67
- ♦ “Abilitazione del log di debug della gestione remota sul dispositivo dal quale viene avviato il Centro di controllo ZENworks” a pagina 68
- ♦ “Installazione di una nuova versione del driver speculare” a pagina 68
- ♦ “Il dispositivo gestito non è stato in grado di inizializzare lo schema cifratura Novell per la sessione. Verificare che l'orario UTC del dispositivo gestito sia sincronizzato con il sistema. Se il problema si ripete, contattare l'Assistenza tecnica Novell” a pagina 68
- ♦ “Applicazioni quali Regedit, se avviate su un dispositivo gestito a 64 bit mediante Esecuzione remota, non potranno accedere a determinate chiavi di registro” a pagina 68
- ♦ “L'opzione Disattiva schermo potrebbe non funzionare durante il controllo remoto di un dispositivo Windows” a pagina 69
- ♦ “All'avvio di una sessione di gestione remota su un dispositivo gestito Windows 2000 Professional, dispositivo viene riavviato” a pagina 69
- ♦ “Vengono avviate più istanze del visualizzatore di Gestione remota su un dispositivo su cui è installato il browser Internet Explorer 7” a pagina 69
- ♦ “Impossibile utilizzare l'icona Ctrl-Alt-Canc durante il controllo in remoto di un dispositivo Windows Vista o Windows Server 2008*” a pagina 69
- ♦ “La modalità di sessione di default non è selezionato nello snap-in di Gestione remota” a pagina 69
- ♦ “Il collegamento Installa visualizzatore gestione remota rimane attivo su un dispositivo Windows Vista su cui è installato il browser Internet Explorer 7” a pagina 70

Impossibile disattivare lo screen saver sul dispositivo gestito

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Spiegazione: Quando viene attivato uno screen saver protetto da password sul dispositivo gestito prima di avviare una sessione di controllo remoto, il servizio Gestione remota tenta di disattivarlo per consentire all'operatore remoto di visualizzare il desktop dell'utente. Anche l'operatore remoto può disattivare lo screen saver durante la sessione remoto facendo clic sull'icona *Ignora screen saver* nella barra degli strumenti del visualizzatore di Gestione remota.

Possibile causa: Lo screen saver viene attivato per inattività della sessione remota.

Azione: Fare clic sull'icona *Ignora screen saver* nella barra degli strumenti del remoto visualizzatore di Gestione remota. Potrebbe essere necessario fare clic sull'icona alcune volte prima di attivarne la funzione.

Possibile causa: La funzione di disattivazione dello screen saver non è supportata sulla piattaforma Windows Vista.

Azione: Nessuna.

Possibile causa: Lo screen saver potrebbe essere interrotto se sul dispositivo gestito viene mosso il mouse.

Azione: Selezionare *Blocca eventi di spostamento del mouse* nella finestra di opzioni del visualizzatore di Gestione remota di ZENworks per impedire che vengano inviati i movimenti del mouse al dispositivo gestito.

Possibile causa: Il GINA (Graphical Identification and Authentication) sul dispositivo gestito è attivato a causa dell'interruzione dello screen saver sul dispositivo gestito.

Azione: Eseguire nuovamente il login sul dispositivo gestito.

Durante la sessione di gestione remota, se si esegue il logout e quindi nuovamente il login al computer Windows 2000*, è possibile che lo sfondo impostato sul computer non venga ripristinato

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Azione: Nessuno.

Impossibile avviare una sessione remota sul dispositivo gestito in esecuzione con una qualità del colore molto bassa

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Spiegazione: Potrebbe essere impossibile avviare Controllo remoto, Visualizzazione remota o Diagnostica remota su un dispositivo gestito che opera con una qualità del colore molto bassa (meno di 8 bit per pixel, o bpp).

Azione: Incrementare la qualità del colore sul dispositivo a 16 bpp o più procedendo come segue:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul desktop.
2. Fare clic su *Proprietà*.
3. Nella finestra Proprietà - schermo, fare clic su *Impostazioni*.
4. Selezionare la qualità del colore appropriata e fare clic su *OK*.

Impossibile avviare il visualizzatore di Gestione remota

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Possibile causa: Il visualizzatore di Gestione remota potrebbe non essere avviabile se il file eseguibile del visualizzatore di Gestione remota viene cancellato o rinominato.

Azione: Reinstallare il visualizzatore di Gestione remota scaricando l'ultima versione di `novell-zenworks-rm-viewer.msi` da https://ZENworks_server_IPaddress/zenworks-remote-management.

L'interruzione anomala della sessione potrebbe non riuscire sul dispositivo gestito Windows Vista

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Spiegazione: Durante una sessione remota, se l'utente disabilita la connessione di rete su un dispositivo gestito Windows Vista, ZENworks potrebbe non rilevare un'interruzione anomala e non bloccare il dispositivo o escludere l'utente sul dispositivo gestito.

Azione: Nessuna.

Il listener di Gestione remota non accetta le richieste di sessione remota dal dispositivo gestito se la porta su cui il dispositivo di ascolto deve individuare le richieste non è aperta nel firewall della console di gestione

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Azione: Nel firewall della console di gestione, aprire la porta di ascolto.

Risoluzione dei problemi segnalati dai messaggi di errore visualizzati durante l'uso del componente Gestione remota

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Azione: Per risolvere i problemi segnalati dai messaggi di errore visualizzati durante l'uso del componente Gestione remota, inviare i file `WinVNCAApp.log` e `WinVNC.log` per il dispositivo Windows Vista oppure `WinVNC.log` per altri dispositivi gestiti all'[assistenza Novell \(http://support.novell.com\)](http://support.novell.com).

Per accedere al file di registro:

1. Aprire l'editor del registro.
2. Passare a `HKLM\Software\Novell\ZENworks\Remote Management\Agent`.
3. Creare un DWORD denominato `DebugMode` e impostare il valore a 2.
4. Creare un DWORD denominato `DebugLevel` e impostare il valore esadecimale a `a` (valore decimale = 10).
5. Riavviare il servizio di gestione remota.

Verranno creati i seguenti file di registro in `ZENworks_installation_directory\logs`:

- ♦ `WinVNC.log`
- ♦ `WinVNCAApp.log` (solo Windows Vista)

Abilitazione del log di debug della gestione remota sul dispositivo dal quale viene avviato il Centro di controllo ZENworks

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Azione: Per abilitare i log, vedere il TID 3418069 nella [Knowledgebase del supporto tecnico Novell](http://support.novell.com/search/kb_index.jsp) (http://support.novell.com/search/kb_index.jsp).

Installazione di una nuova versione del driver speculare

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Possibile causa: Quando si installa l'agente Adaptive di ZENworks su un dispositivo gestito Windows 2003 a 64 bit, il driver speculare non viene installato sul dispositivo. Il messaggio `Installare la nuova versione del driver Mirror` viene registrato nel Centro di controllo ZENworks.

È possibile eseguire sessioni remote sul dispositivo, ma a discapito delle prestazioni.

Azione: Ignorare il messaggio.

Possibile causa: Se si controlla da remoto un dispositivo già connesso usando una connessione RDP (Remote Desktop), il messaggio `Installare la nuova versione del driver Mirror` viene registrato nel Centro di controllo ZENworks.

È possibile eseguire sessioni remote sul dispositivo, ma a discapito delle prestazioni.

Azione: Ignorare il messaggio.

Il dispositivo gestito non è stato in grado di inizializzare lo schema cifratura Novell per la sessione. Verificare che l'orario UTC del dispositivo gestito sia sincronizzato con il sistema. Se il problema si ripete, contattare l'Assistenza tecnica Novell

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Azione: Quando il dispositivo gestito viene aggiornato o registrato, procedere come segue:

1. Aggiornare il nome di dominio del nuovo certificato CA nel registro con i nuovi dettagli:

Chiave: HKLM\Software\Novell\ZENworks

Valore: CASubject

2. Importare il certificato CA della nuova zona nell'archivio certificati delle fonti attendibili.
3. Rimuovere il certificato CA dalla vecchia zona nell'archivio certificati delle fonti attendibili.

Applicazioni quali Regedit, se avviate su un dispositivo gestito a 64 bit mediante Esecuzione remota, non potranno accedere a determinate chiavi di registro

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Possibile causa: Le applicazioni avviate su un dispositivo gestito che utilizza Esecuzione remota viene eseguito nell'ambiente Windows On Windows (WOW).

Azione: Avviare le applicazioni usando Diagnostica remota.

L'opzione Disattiva schermo potrebbe non funzionare durante il controllo remoto di un dispositivo Windows

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Possibile causa: I driver esistenti di Windows non prevedono l'opzione di disattivazione dello schermo.

Azione: Installare i driver grafici specifici per il sistema.

All'avvio di una sessione di gestione remota su un dispositivo gestito Windows 2000 Professional, dispositivo viene riavviato

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Possibile causa: Il driver video non è installato sul dispositivo.

Azione: Installare i driver grafici specifici per il sistema.

Vengono avviate più istanze del visualizzatore di Gestione remota su un dispositivo su cui è installato il browser Internet Explorer 7

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Possibile causa: Se si avvia un'operazione di gestione remota su un dispositivo su cui è installato il browser Internet Explorer 7, vengono avviate più istanze del visualizzatore sul dispositivo se sulla console di gestione è installato un programma di accelerazione dello scaricamento, come ad esempio FlashGet.

Azione: Disabilitare temporaneamente i componenti aggiuntivi per gli acceleratori di scaricamento:

1. Avviare il browser Internet Explorer 7.
2. Fare clic su *Strumenti > Gestione componenti aggiuntivi*.
3. Fare clic su *Attiva o disattiva componenti aggiuntivi*, quindi disattivare il componente aggiuntivo per l'acceleratore di scaricamento.
4. Avviare l'operazione di gestione remota.

Azione: Tentare di utilizzare il browser Firefox per eseguire l'operazione.

Impossibile utilizzare l'icona Ctrl-Alt-Canc durante il controllo in remoto di un dispositivo Windows Vista o Windows Server 2008*

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Spiegazione: se si avvia un'operazione di controllo remoto su un dispositivo Windows Vista o/e Windows Server 2008 con il controllo account utente disabilitato, l'icona *Ctrl-Alt-Canc* è visualizzata in grigio.

Azione: abilitare il controllo account utente.

La modalità di sessione di default non è selezionato nello snap-in di Gestione remota

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Spiegazione: Se si utilizza Internet Explorer per aprire il Centro di controllo ZENworks e si esegue un'operazione di gestione remota sul dispositivo, la modalità di default della sessione non è selezionata nello snap-in di Gestione remota. Se però non si seleziona alcuna modalità di sessione, l'operazione di controllo remoto viene avviata nella modalità di collaborazione (default) e l'operazione di visualizzazione remota viene avviata nella modalità esclusiva (default).

Azione: Selezionare la modalità della sessione per eseguire l'operazione remota.

Il collegamento Installa visualizzatore gestione remota rimane attivo su un dispositivo Windows Vista su cui è installato il browser Internet Explorer 7

Origine: ZENworks 10 Configuration Management; Gestione remota.

Spiegazione: Su un dispositivo Windows Vista su cui è installato il browser Internet Explorer 7, il *visualizzatore di Gestione remota* potrebbe non essere installato se il controllo ActiveX* non è attivato.

Azione: Per attivare il Controllo dell'account utente sul dispositivo Vista, procedere come segue:

1. Fare clic su *Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Account utente > Account utente > Attiva o disattiva Controllo dell'account utente*.
2. Selezionare *Per proteggere il computer, utilizzare il Controllo dell'account utente*.
3. Fare clic su *OK*.

Azione: Per non attivare il Controllo dell'account utente, utilizzare Windows Vista SP1.

Informazioni sulla crittografia

A

Le sezioni che seguono contengono i dettagli relativi ai vari certificato generati utilizzando il componente Gestione remota di [®] ZENworks 10 Configuration Management.

- ♦ Sezione A.1, “Dettagli sulle coppie di chiavi dei dispositivi gestiti”, a pagina 71
- ♦ Sezione A.2, “Dettagli relativi alla coppia di chiavi dell'operatore remoto”, a pagina 71
- ♦ Sezione A.3, “Dettagli relativi alla richiesta di Gestione remota”, a pagina 72
- ♦ Sezione A.4, “Dettagli sulla cifratura delle sessioni”, a pagina 72

A.1 Dettagli sulle coppie di chiavi dei dispositivi gestiti

Certificato generato da: servizio Gestione remota

Certificato generato usando : OpenSSL v0.9.8e (versione Novell)

Certificato firmato da: autofirmato

Certificato firmato usando: OpenSSL v0.9.8e (versione Novell)

Certificato verificato da: visualizzatore di Gestione remota

Certificato verificato usando: OpenSSL v0.9.8e (versione Novell)

Usato da: servizio Gestione remota

Usato per: stabilire una sessione protetta con il visualizzatore di Gestione remota

Tipo di chiave privata: RSA

Livello chiave: 1024 bit

Algoritmo firma: RSA-SHA256

Validità: 10 anni

A.2 Dettagli relativi alla coppia di chiavi dell'operatore remoto

Questo certificato è valido solo quando Internal CA è distribuito.

Certificato generato da: server ZENworks con Centro di controllo ZENworks

Certificato generato usando: libreria Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Certificato firmato da: server ZENworks con Centro di controllo ZENworks

Certificato firmato usando: libreria Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Certificato verificato da: servizio Gestione remota

Certificato verificato usando: OpenSSL v0.9.8e (versione Novell)

Usato da: visualizzatore di Gestione remota e servizio Gestione remota

Usato per: stabilire sessioni protette e identificare l'operatore remoto

Tipo di chiave privata: RSA

Livello chiave: 1024 bit

Algoritmo firma: RSA-SHA1

Validità: 4 giorni

A.3 Dettagli relativi alla richiesta di Gestione remota

Questo certificato è valido solo per i diritti di autenticazione.

Richiesta generata da: Server hosting di ZENworks con Centro di controllo ZENworks

Richiesta generata usando: libreria Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Certificato firmato da: server ZENworks con Centro di controllo ZENworks

Richiesta firmata usando: libreria Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Certificato verificato da: servizio Web Gestione remota (sul server ZENworks)

Certificato verificato usando: libreria Bouncy Castle(bcprov-jdk15-134.jar)

Usato da: visualizzatore di Gestione remota e servizio Gestione remota

Usato per: autenticare l'operatore remoto e verificare i diritti di esecuzione di operazioni

Algoritmo firma: RSA-SHA1

Validità: 2 minuti

A.4 Dettagli sulla cifratura delle sessioni

Sessione stabilita fra: servizio Gestione remota e visualizzatore di Gestione remota

Protocollo di cifratura: SSL (TLSv1)

Cifratura sessione: AES256-SHA

Modalità autenticazione SSL: reciproca/server

Procedure consigliate

B

Le sezioni che seguono illustrano le procedure consigliate durante l'utilizzo del componente Gestione remota di [®] ZENworks 10 Configuration Management.

- ♦ Sezione B.1, “Chiusura del listener di gestione remota”, a pagina 73
- ♦ Sezione B.2, “Chiusura delle applicazioni avviate durante l'operazione di esecuzione remota”, a pagina 73
- ♦ Sezione B.3, “Identificazione dell'operatore remoto sul dispositivo gestito”, a pagina 74
- ♦ Sezione B.4, “Esecuzione di una sessione di controllo remoto su un dispositivo già connesso tramite una connessione al desktop remoto”, a pagina 74
- ♦ Sezione B.5, “Visualizzazione del nome della console di gestione”, a pagina 74
- ♦ Sezione B.6, “Utilizzo del tema Aero su dispositivi Windows Vista e Windows Server 2008”, a pagina 74
- ♦ Sezione B.7, “Abilitazione del pulsante Secure Attention Sequence (Ctrl+Alt+Canc) durante il controllo remoto su un dispositivo Windows Vista o Windows Server 2008”, a pagina 75
- ♦ Sezione B.8, “Installazione del servizio di gestione remota su un dispositivo Windows XP mediante RDP”, a pagina 75
- ♦ Sezione B.9, “Prestazioni di Gestione remota”, a pagina 75

B.1 Chiusura del listener di gestione remota

Quando un operatore remoto avvia il listener di Gestione remota per individuare le richieste di sessione remota dall'utente del dispositivo gestito, ZENworks emette una richiesta per abilitare l'operatore remoto all'autenticazione sul dispositivo gestito. La durata di questa richiesta è di due giorni.

Il listener di Gestione remota viene eseguito anche dopo che l'operatore remoto esegue il logout oppure chiude il Centro di controllo ZENworks. Se la richiesta è ancora valida, qualsiasi operatore remoto potrebbe usare il listener di Gestione remota per individuare le richieste di sessione remota dagli utenti del dispositivo gestito. Per motivi di sicurezza, chiudere il listener di Gestione remota prima del logout oppure prima di chiudere il browser.

Per chiudere il listener di gestione remota, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona *Listener di ZENworks Remote Management* nell'area di notifica, quindi fare clic su *Chiudi daemon di ascolto*.

B.2 Chiusura delle applicazioni avviate durante l'operazione di esecuzione remota

per default, il modulo Gestione remota viene eseguito come servizio con privilegi di sistema sul dispositivo gestito. Di conseguenza, tutte le applicazioni avviate durante la sessione di esecuzione remota vengono eseguite con privilegi di sistema. Per motivi di sicurezza si consiglia vivamente di chiudere le applicazioni dopo l'uso.

B.3 Identificazione dell'operatore remoto sul dispositivo gestito

Quando un operatore remoto avvia una sessione su un dispositivo gestito mediante il Centro di controllo ZENworks, da ZENworks viene generato automaticamente un certificato che consente di identificare l'operatore remoto se si utilizza un'autorità di certificazione interna. Se tuttavia si utilizza un'autorità di certificazione esterna, l'operatore remoto deve fornire manualmente il certificato concatenato all'autorità di certificazione esterna distribuita per l'autenticazione client SSL. Per ulteriori informazioni sull'autorità di certificazione esterna, vedere *Utilizza la seguente coppia di chiavi per l'identificazione* in [Sezione 2.8, “Avvio delle operazioni di Gestione remota”, a pagina 33](#).

Se un operatore remoto avvia un'operazione remota su un dispositivo gestito senza fornire un certificato, il nome dell'operatore remoto viene registrato come *Utente sconosciuto* nei log di revisione e nella finestra di dialogo Segnale visibile e Chiedi autorizzazione utente. Per assicurare che l'operatore remoto fornisca il certificato, deselezionare *Consenti la connessione quando la console di gestione remota non ha un certificato SSL* nelle norme di gestione remota.

B.4 Esecuzione di una sessione di controllo remoto su un dispositivo già connesso tramite una connessione al desktop remoto

Per controllare in remoto un dispositivo già connesso tramite una connessione al desktop remoto (RDP), verificare quanto segue:

- ♦ La sessione RDP è in corso sul dispositivo gestito
- ♦ Il dispositivo gestito è stato sbloccato manualmente dopo l'interruzione della sessione RDP sul dispositivo


B.5 Visualizzazione del nome della console di gestione

Se nelle norme di gestione remota è abilitata l'opzione *Ricerca il nome del DNS di visualizzazione all'inizio della sessione remota*, il dispositivo gestito tenta di visualizzare il nome della console di gestione all'avvio di una sessione remota. Tale operazione può causare un notevole ritardo nell'avvio della sessione remota se nella rete non è abilitata la ricerca DNS inversa. Per evitare il ritardo, disabilitare *Ricerca il nome del DNS di visualizzazione all'inizio della sessione remota* nelle norme.

B.6 Utilizzo del tema Aero su dispositivi Windows Vista e Windows Server 2008

Per migliorare le prestazioni di una sessione remota, in Gestione remota viene utilizzato un driver speculare per rilevare le modifiche sulla schermata. Se il driver speculare non è compatibile con il tema del desktop Aero, si tenta di caricare il driver speculare su un dispositivo sul quale il tema Aero è abilitato in modo che il tema del desktop diventi di default sul dispositivo. Poiché il tema Aero può influenzare l'esperienza dell'utente, si consiglia di non utilizzarlo su un dispositivo da gestire in remoto.

B.7 Abilitazione del pulsante Secure Attention Sequence (Ctrl+Alt+Canc) durante il controllo remoto su un dispositivo Windows Vista o Windows Server 2008

Per abilitare l'icona  (Ctrl+Alt+Canc) nella barra degli strumenti del visualizzatore di gestione remota durante il controllo remoto di un dispositivo Windows Vista o Windows Server 2008, assicurarsi che il controllo dell'account utente sia abilitato sul dispositivo gestito.

B.8 Installazione del servizio di gestione remota su un dispositivo Windows XP mediante RDP

Durante l'installazione del servizio di gestione remota su un dispositivo gestito, da parte di ZENworks viene installato sul dispositivo un driver speculare denominato DFMirage. Se si desidera installare il servizio di gestione remota su un dispositivo Windows XP mediante una sessione di connessione al desktop remoto Remote Desktop Connection (RDP), assicurarsi che il percorso fornito nel [sito Web di supporto Microsoft \(http://support.microsoft.com/kb/952132\)](http://support.microsoft.com/kb/952132) sia installato sul dispositivo.

B.9 Prestazioni di Gestione remota

Le prestazioni di Gestione remota durante una sessione remota su un collegamento lento o su uno veloce dipendono dal traffico di rete. Per un tempo di risposta migliore, vedere [Sezione 3.7, “Miglioramento delle prestazioni di Gestione remota”](#), a pagina 58.

Aggiornamenti della documentazione



Questa sezione contiene informazioni sulle modifiche al contenuto della documentazione apportate nel *Riferimento per la gestione remota di ZENworks* dopo il rilascio della versione iniziale di Novell® ZENworks® 10 Configuration Management SP2. Le modifiche sono visualizzate in ordine di data di pubblicazione.

La documentazione relativa a questo prodotto è disponibile sul Web in due formati: HTML e PDF. I documenti HTML e PDF sono entrambi aggiornati con le modifiche elencate nella presente sezione.

Per sapere se la copia della documentazione PDF in uso è la più recente, consultare la data di pubblicazione sul titolo della pagina del documento PDF.

La documentazione è stata aggiornata nelle seguenti date:

- ♦ [Sezione C.1, “27 maggio 2009: SP2 \(10.2\)”, a pagina 77](#)

C.1 27 maggio 2009: SP2 (10.2)

Sono stati apportati aggiornamenti alle seguenti sezioni:

- ♦ [Sezione C.1.1, “Panoramica”, a pagina 77](#)
- ♦ [Sezione C.1.2, “Impostazione del servizio Gestione remota”, a pagina 77](#)
- ♦ [Sezione C.1.3, “Sicurezza”, a pagina 78](#)

C.1.1 Panoramica

Sono state apportate le seguenti modifiche:

Ubicazione	Cambiamento
Sezione 1.1, “Termini applicabili al servizio Gestione remota”, a pagina 11	È stata aggiornata questa sezione.
Sezione 1.4, “Descrizione del proxy di gestione remota”, a pagina 16	Sezione aggiunta.

C.1.2 Impostazione del servizio Gestione remota

Sono state apportate le seguenti modifiche:

Ubicazione	Cambiamento
Passo 6 a pagina 18	Sono state aggiunte le informazioni su come configurare il server proxy di gestione remota per l'esecuzione dell'operazione remota su dispositivi NAT.
"Avvio di un'operazione di gestione remota nel Centro di controllo ZENworks" a pagina 34	Sono state aggiunte le informazioni su come definire un server proxy per l'esecuzione dell'operazione remota su un dispositivo NAT.
"Avvio di un'operazione di gestione remota nel Centro di controllo ZENworks" a pagina 34	Sono state aggiunte le informazioni su come fornire i dettagli relativi alla coppia di chiavi per la gestione remota di un dispositivo quando nella zona è distribuita un'autorità di certificazione esterna.
Sezione 2.9, "Installazione di un proxy di gestione remota", a pagina 46	Sono state aggiunte le informazioni su come installare il server proxy di gestione remota.
"Avvio di un'operazione di gestione remota in modalità indipendente" a pagina 39	Sezione aggiornata.
"Avvio di un'operazione di gestione remota utilizzando le opzioni della riga di comando" a pagina 40	Sezione aggiornata.
Sezione 2.6, "Installazione del visualizzatore di gestione remota", a pagina 31	Sezione aggiunta.
Sezione 2.7, "Upgrade del visualizzatore di gestione remota", a pagina 32	Sezione aggiunta.

C.1.3 Sicurezza

Sono state apportate le seguenti modifiche:

Ubicazione	Cambiamento
Sezione 4.1.1, "Autenticazione di gestione remota basata su diritti", a pagina 59	È stata aggiornata questa sezione.