



## **Configurando dispositivos móviles en NetSupport Servicedesk o NetSupport DNA Helpdesk.**

### **Resumen**

NetSupport DNA Helpdesk 2.80 y versiones posteriores incluye soporte para dispositivos móviles. Cuando se accede a NetSupport DNA Helpdesk (o Servicedesk) desde un dispositivo móvil, se muestran una serie de páginas simplificadas al usuario o operador. DNA Helpdesk detecta si el dispositivo que se utiliza es un dispositivo móvil mirando al "User Agent". El navegador del dispositivo pasa este User Agent al servidor web de tu Servicedesk y lo empareja con los códigos de los dispositivos móviles más comunes.

### **Detalles**

Si el dispositivo móvil no se detecta automáticamente, puedes editar el archivo Mobiledevices.txt que se encuentra en la carpeta de instalación del Servicedesk.

Si deseas comprobar el "User Agent" de tu dispositivo móvil, abre el navegador de tu móvil y accede a la siguiente URL:

<http://www.netsupportsoftware.com/support/useragent.asp>

Aquí se mostrará el "User Agent". Puedes ver el ejemplo de abajo:

Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows CE; IEMobile 7.11)

Entonces puedes editar el archivo MobileDevices.txt y añadir el User Agent .

En el caso del ejemplo de arriba, habría que añadir "IEMobile" o "Windows CE" Mobiledevices.txt

**Para utilizar Servicedesk con iPhone, el User Agent es iphone.**

**No puede accederse a la página**

**<http://www.netsupportsoftware.com/support/useragent.asp> para comprobarlo ya que Apple no permite este acceso por su conocida seguridad.**

**Pero puedes editar el archivo MobileDevices.txt ya que simplemente has de añadir el "user agent que te proporcionamos, iphone.**

**Si tienes cualquier consulta o problema, no dudes en contactar con [sosporte@totemguard.com](mailto:sosporte@totemguard.com) o 902 360 645.**