



KURZANLEITUNG ZUM NETVIEWER one2one

Wir machen Remote-Support so einfach wie noch nie"

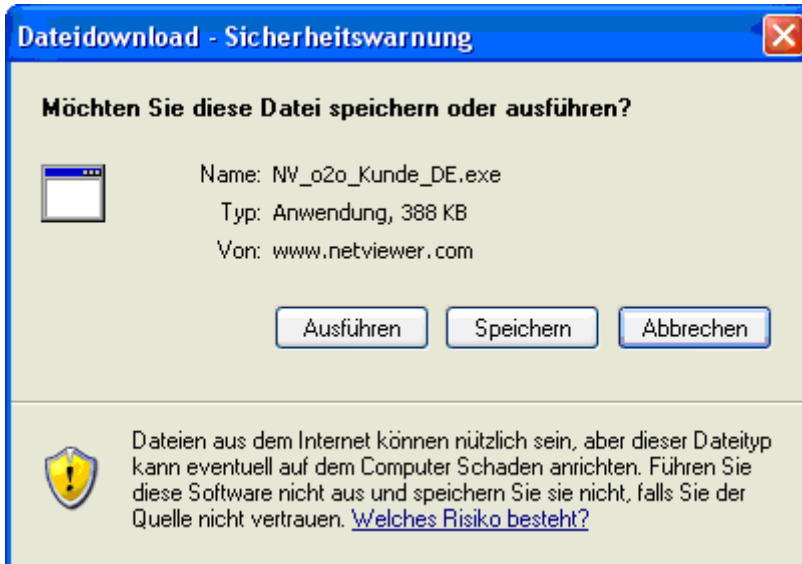
Netviewer one2one ist ein webbasierter Software Services, der Lösungen wie technischen Remote Support für Helpdesks und Call Center, Unternehmenstrainings sowie Produkt-Demonstrationen umfasst.

Mit dem Netviewer one2one können Support-Mitarbeiter über das Internet, Intranet und Extranet auf den Desktop des Kunden zugreifen und ihn direkt und interaktiv am Bildschirm unterstützen, und das ganze ohne Installation. Der Netviewer one2one Client kann innerhalb weniger Sekunden aus dem Web herunter geladen werden und ermöglicht den Fernzugriff auf den kompletten Desktop oder Server, einschließlich Maus und Tastatur. Integriert sind auch Chat, Whiteboard, Verwaltungs- und Reporting-funktionen. Zusätzlich ist der Austausch von Dateien möglich.

Sitzung starten

1. Starten Sie das Netviewer one2one Teilnehmerprogramm von dem Ort aus, den Ihnen der Berater genannt hat, oder direkt von der Homepage www.fum.de www.infoma.de.

Wenn Sie den Internet Explorer nutzen, können Sie die exe-Datei sofort ausführen. Bei anderen Browsern speichern Sie die Datei zunächst lokal auf Ihrem Computer und führen Sie dann aus.



2. Im Sitzungsstart-Dialog geben Sie die Sitzungsnummer ein, die Ihnen der Berater mitgeteilt hat.

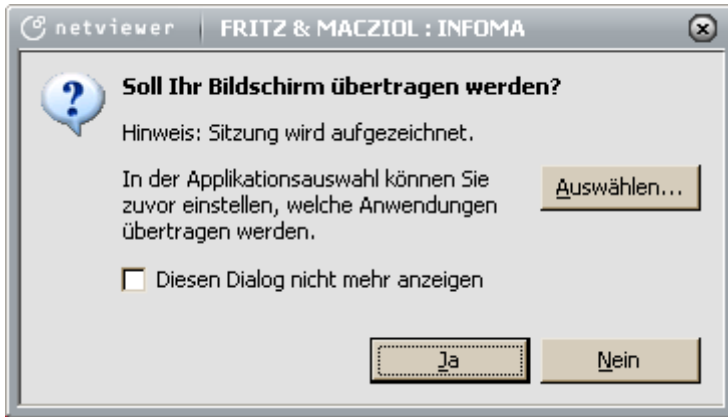


3. Mit einem Mausklick auf **Verbinden** treten Sie der Sitzung bei.

4. Fernsteuerung starten

Die Netviewer-Sitzung kann beginnen! Sie müssen nur noch der Übertragung ihres Bildschirms zustimmen.

Auswählen-Button: Hier kann festgelegt werden, welche Anwendungen und Bildelemente an den Berater übertragen werden.



Show-Modus

Die Fernsteuerung startet automatisch im Show-Modus. Klicken Sie auf **ON**, um dem Berater die Fernsteuerung Ihres Systems zu ermöglichen.

Das Mini-Panel mit den wichtigsten Funktionen befindet sich im Show-Modus immer im Vordergrund.



Hier können Sie...

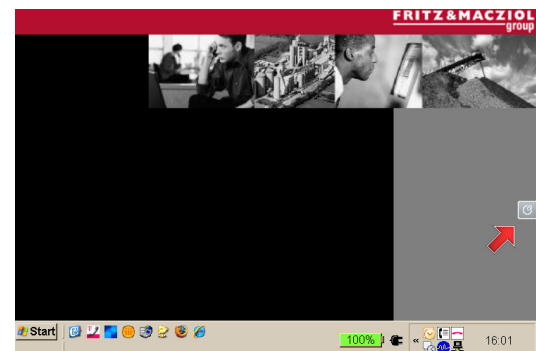
- die Blickrichtung (SHOW | WATCH) wechseln,
- die Fernsteuerung ihres Bildschirms und den Dateitransfer per Drag & Drop für den Berater freischalten,

Hinweis: Drücken der Sicherheitstaste (standardmäßig F11) entzieht dem Berater mit sofortiger Wirkung die Fernsteuerung.

Watch-Modus

Um in den Watch-Modus zu wechseln, klicken sie auf **WATCH**. Sie können im Netviewer Fenster auf den Bildschirm des Beraters sehen und mit dem Zeigepfeil arbeiten.

Rechts im Bildschirm sehen Sie den Netviewer Clip. Mit einem Mausklick auf den Clip klappen Sie das Control Panel aus, in dem Ihnen die Funktionen von Netviewer one2one zur Verfügung stehen.



Funktionen des Netviewer Control Panels

Das Control Panel umfasst verschiedene Schubläden, die sich auf- und zuklappen lassen. Die Schubläden des Control Panels lassen sich per Drag & Drop aus dem Control Panel herausziehen, frei auf dem Bildschirm positionieren und skalieren.

In den Schubläden können Sie...

Applikationsauswahl

Im Show-Modus festlegen, welche Anwendungen und Bildelemente an den Berater übertragen werden.

VoIP

Die Sprachübertragung per Voice over IP aktivieren und justieren.

Chat

Per Textnachricht mit dem Berater kommunizieren. Bei neuen Nachrichten blinkt die Schublade.

Dateitransfer

Dateien während der Sitzung austauschen, entweder mithilfe der Schaltflächen oder einfach per Drag & Drop. Neue Dateien kündigt Netviewer durch Blinken der Schublade an.



Sitzung beenden

Zum Beenden der Sitzung klicken Sie auf das Schließen-Kreuz im Mini-Panel oder im Netviewer-Fenster.

Viel Spaß beim Netviewern!