

Netviewer User Manual

1. Herstellen einer Verbindung

Beraterarbeitsplatz

- Starten sie die Beratersoftware durch Doppelklick auf das Beraterprogramm.
- Geben sie Ihr Passwort ein und bestätigen sie es. Durch Markieren des Feldes "Passwort speichern" haben sie die Möglichkeit, das Kennwort im System zu hinterlegen und müssen es nun nicht vor jeder Sitzung angeben. Jedoch ermöglichen Sie damit, dass jeder Benutzer Ihres Arbeitsplatzes mit Ihrer Version des Netviewers arbeiten kann.
- Nach korrekter Eingabe wird auf dem Bildschirm nun die für die Verbindung erforderliche Beraternummer angezeigt. Diese teilen sie Ihrem Gesprächspartner via Telefon mit.



Kundenarbeitsplatz

- Ihr Gesprächspartner startet das Kundenprogramm auf der von Ihnen genannten Website. Bei Verwendung des Internet Explorers kann der Netviewer direkt im Internet gestartet werden (siehe Abbildung: "Das Programm von diesem Ort ausführen"). Bei Internet-Explorer 6.0: "Öffnen"). Bei anderen Browsern muss das Kundenprogramm zunächst gespeichert und dann gestartet werden.
- Nun wird der Kunde vom Programm aufgefordert, die via Telefon mitgeteilte Beraternummer einzugeben. Nach Klick auf "OK" wird die visuelle Verbindung aufgebaut.



2. Bildschirm-Ansichten

Sobald die Verbindung steht, erscheint beim Berater ein rotes Netviewer Kontrollpanel.



Beratersicht

Der Kunde sieht in einem roten Rahmen live den Bildschirm und die Mausbewegungen des Beraters und kann dessen Arbeitsschritte direkt mitverfolgen.



Kundensicht

Bitte beachten:

Wenn keine Anwendung auf dem Bildschirm des Beraters geöffnet ist, sieht der Kunde lediglich einen schwarzen Bildschirm, da der Desktop-Hintergrund standardmäßig zunächst ausgeblendet wird (siehe Applikationswahl).

Wir empfehlen: Zeigen Sie zum Einstieg Ihre eigene Website oder die Ihres Gesprächspartners!

3. Arbeiten mit dem Netviewer als "Shower"

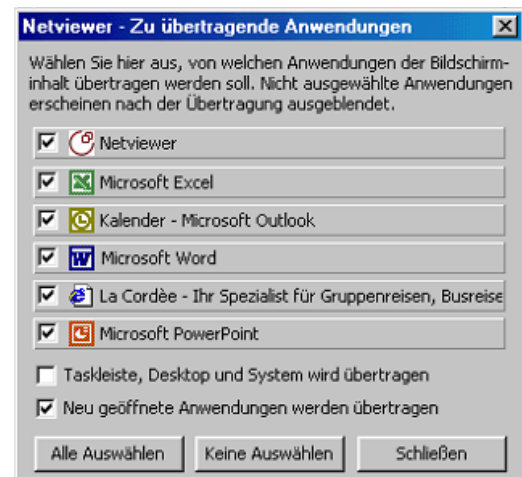
Das Kontrollpanel

- watch: Auf den anderen Bildschirm sehen
- show: Den eigenen Bildschirm zeigen
- Fernstg an: Sessionpartner kann Ihren PC fernsteuern (allerdings nur sichtbare Applikationen/Bereiche)
- Fernstg aus: Sessionpartner kann nur zusehen
- F12: Drücken der F12-Taste auf der Tastatur führt zur sofortigen Abschaltung der Fernsteuerung
- App.wahl: Auswählen welche Applikationen dem Sessionpartner gezeigt werden. Selektion durch Anklicken im Applikationswahl-Fenster.
- Beenden: Sofortiges Beenden der Verbindung



Applikationswahl

Derjenige, der seinen Bildschirm zeigt (der "Shower"), kann festlegen, welche Applikationen der "Watcher" (derjenige, der zusieht) sehen darf. Die Auswahl nimmt der Shower im Applikationswahlfenster vor (siehe Abbildung), welches durch den "App.Wahl"-Button aufgerufen wird. Standardmäßig sind die Taskleiste und der Desktop-Hintergrund unsichtbar, können jedoch per Mausklick aktiviert werden.

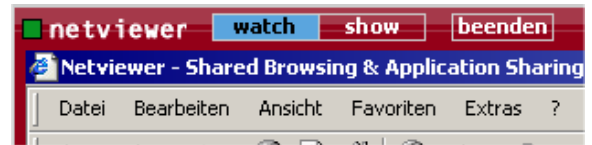


4. Arbeiten mit dem Netviewer als "Watcher"

Der Kunde ist zunächst "Watcher" und sieht den Bildschirm des Beraters.

Dem Watcher stehen im roten Rahmen drei Buttons zur Verfügung:

- watch: Auf den anderen Bildschirm sehen
- show: Den eigenen Bildschirm zeigen
- Beenden: Sofortiges Beenden der Verbindung



5. File-Transfer

Der Watcher kann, wenn Ihm die Fernsteuerungsrechte gewährt wurden, per drag&drop Dateien von seinem PC zum Shower-PC übertragen:

Der Watcher klickt mit der linken Maustaste auf eine Datei, hält die linke Maustaste gedrückt und fährt mit dem Mauszeiger an den gewünschten Ort des Netviewer-Fensters. Wenn er die Maustaste loslässt, wird die Dateiübertragung gestartet.

Genauso kann er auch Dateien aus dem Netviewer-Fenster, also vom Shower-PC, auf seinen PC übertragen.

Dabei können die Dateien sowohl auf den Desktop, in einen Ordner oder direkt in eine Applikation gezogen werden.

Texte können mit der Tastenkombination Strg-C in die Zwischenablage kopiert werden und mit Strg-V eingefügt werden. Auch dies funktioniert in beide Richtungen.

