

Kurzanleitung Remote-Tool

Version Windows

Mit dem Remote-Tool Netviewer geben Sie dem Supporter die Berechtigung auf Ihren Bildschirm zu sehen. Er kann Sie dadurch mit einem „roten Pfeil“ auf Ihrem Bildschirm gezielter leiten.

Auf dieser Seite erhalten Sie wichtige Informationen im Umgang mit dem Remote-Tool Netviewer.

Die wichtigsten Funktionen auf einen Blick:

Sitzung starten / Anmelden

Auf unserer Website www.hin.ch finden Sie den Link Remote-Tool. Tragen Sie im dafür vorgesehenen Feld die Sitzungsnummer ein. Diese wird Ihnen vom Supporter mitgeteilt.

Einer Sitzung als TEILNEHMER beitreten
Sitzungsnummer eingeben und Namen wählen (unter dem die anderen Teilnehmer Sie sehen). Klicken Sie auf "Jetzt teilnehmen"



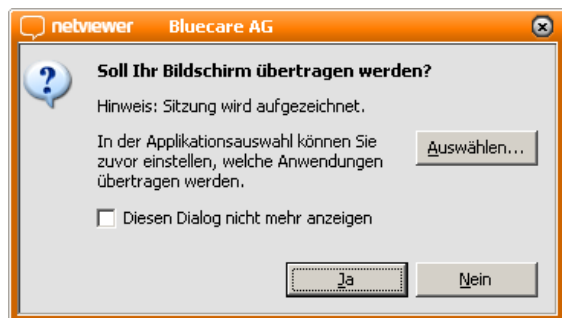
Sitzungsnummer eingeben
Geben Sie bitte hier die Sitzungsnummer ein, die Ihnen vom Moderator/Berater mitgeteilt wird.

Sitzungsnummer
Ihr Name

 Netviewer Meet Web-Client

Anschliessend öffnet sich das Programm und die Sitzung wird hergestellt. Das kann einen kurzen Moment dauern.

Sie werden danach mit untenstehendem Fenster gefragt, ob Ihr Bildschirm übertragen werden soll. Klicken Sie auf „Ja“.



„Roter Pfeil“

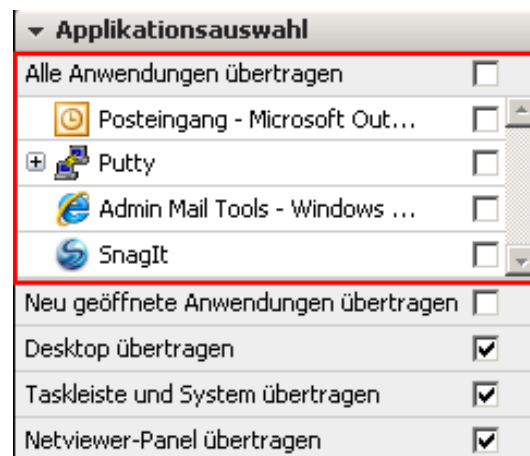


Der Supporter wird Ihnen mit Hilfe eines roten Pfeiles die notwendigen Schritte zeigen, welche Sie selber vornehmen. Der Supporter hat dabei keine Möglichkeit mittels Maus oder Tastaturbefehle etwas auf Ihrem Computer zu steuern oder zu verändern.

Applikationen freigeben

Sie entscheiden selbst, welche Programme oder Bereiche Ihres Computers unsere Supporter sehen können.

Nach einem Klick auf den kleinen Pfeil im Netviewer-Fenster erscheint die Applikationsauswahl.



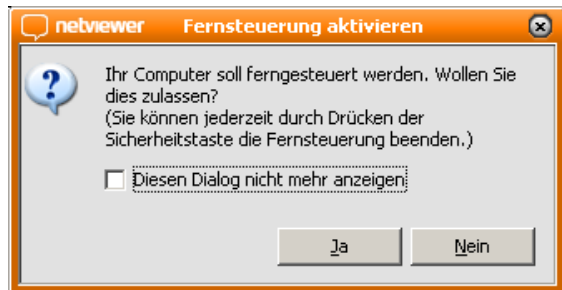
Auf diesem Fenster können Sie durch klicken auf die kleinen Quadrätchen bestimmen, welche Programme der Supporter sehen kann und welche nicht.

Fernsteuerung

In einigen Fällen hilft es, wenn der Supporter durch Fernsteuerung auf Ihren Computer zugreifen kann. Dadurch kann er mittels Maus- und Tastaturbefehle die Steuerung

der freigegebenen Applikationen übernehmen.

In einem solchen Fall fragt Sie der Supporter per eingeblendetem Fenster, ob Sie ihren Computer zur Fernsteuerung freigeben wollen.



Bemerkungen zur Fernsteuerung:

- Fernsteuerbar sind generell nur die Applikationen und Bildelemente, die Sie als Kunde zur Übertragung freigegeben haben. Was Sie in der Applikationsauswahl nicht ausgewählt haben, kann der Supporter weder sehen noch fernsteuern.
- Mauspriorität: Bei aktivierter Fernsteuerung teilen sich beide Sitzungspartner Maus und Tastatur. Sie als Kunde haben jedoch nach wie vor die höhere Priorität und behalten damit stets die Kontrolle.
- Sicherheitstaste: Mit dem Drücken von F11 können Sie dem Supporter jederzeit die Fernsteuerung entziehen.

Kontrolle

Sie behalten stets die Kontrolle über Ihren Computer. Jeglichen Eingriff unserer Supporter müssen Sie durch einen Klick auf „Bestätigen“ akzeptieren. Durch Drücken der

Sicherheitstaste F11 auf Ihrer Tastatur entziehen Sie dem Supporter sofort jegliche Möglichkeit, Ihren Computer zu kontrollieren (Nur bei aktivierter Fernsteuerung).

Sicherheit

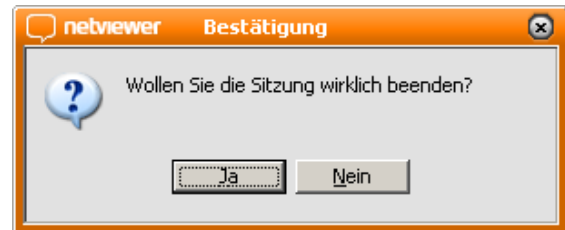
HIN arbeitet mit dem RemoteTool Netviewer. Die Verbindung von Ihrem PC zu unserem Supporter wird durch eine TLS Verbindung mit einem 2048 Bit RSA-Schlüssel zur Authentifizierung und zur Verschlüsselung geschützt.

Sitzung Beenden

Durch Klicken auf das kleine Kreuzchen trennen Sie sofort alle Verbindungen zum Supporter.



Im Fenster „Bestätigung“ auf „Ja“ klicken.



Links

Weitere Informationen zu Netviewer finden Sie unter <http://www.netviewer.ch/produkte/netviewer-support/>