



# User Manual

## Netviewer one2Zone

### Inhalt

<b>1. Verbindungsaufbau</b>	<b>2</b>
1.1. Berater	2
1.2. Kunde	2
<b>2. Arbeiten mit Netviewer im Show-Modus</b>	<b>3</b>
2.1. Bildschirmansicht	3
2.2. Das Netviewer-Panel	3
2.3. Features	4
<b>3. Arbeiten mit Netviewer im Watch-Modus</b>	<b>5</b>
3.1. Bildschirmansicht	5
3.2. Der Netviewer-Rahmen	5
3.3. Features	6
<b>4. Weitere Features</b>	<b>7</b>

## 1. Verbindungsaufbau

### 1.1. Berater

Legen Sie bitte das Beraterprogramm (netviewerB.exe) auf dem vorgesehenen Beraterrechner in einem eigens hierfür angelegten Ordner ab (z.B. c:\programme\netviewer). Zum einfachen Start des Netviewers legen Sie am besten eine Verknüpfung auf den Desktop. Der Berater ist nun einsatzbereit.

Das Kundenprogramm (netviewerK.exe) bieten Sie idealerweise auf Ihrer Website zum Download an.

Starten Sie die Beratersoftware auf Ihrem PC durch Doppelklick auf das Beraterprogramm. Eine Installation ist nicht erforderlich.

#### Anmeldung bei der Standardversion:

Geben Sie Ihr Beraterpasswort ein und bestätigen Sie es mit „OK“.



#### Unser Tipp:

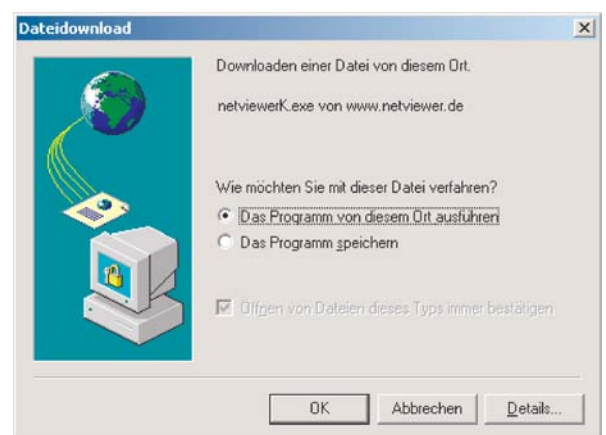
Durch Markieren des Feldes "Passwort speichern" haben Sie die Möglichkeit, das Passwort im System verschlüsselt zu hinterlegen. Dadurch müssen Sie das Passwort nicht vor jeder Sitzung erneut eingeben. Allerdings ermöglichen Sie damit jedem Benutzer Ihres Arbeitsplatzes mit Ihrer Netviewer-Lizenz zu arbeiten.

Nach korrekter Eingabe wird auf dem Bildschirm nun die für die Verbindung erforderliche Beraternummer angezeigt. Diese teilen sie Ihrem Gesprächspartner via Telefon mit. Auf Beraterseite sind damit alle Vorbereitungen für die visuelle Verbindung mit dem Kunden getroffen.

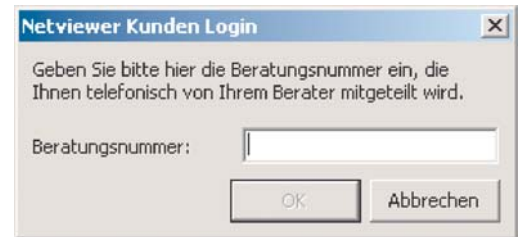


### 1.2. Kunde

Ihr Gesprächspartner startet das Kundenprogramm über die von Ihnen genannte Website. Bei Verwendung des Internet Explorers kann der Netviewer direkt gestartet werden (siehe Abbildung: "Das Programm von diesem Ort ausführen". Ab IE-Version 6.0: "Öffnen"). Bei der Nutzung von anderen Browsern muss das Kundenprogramm zunächst an einem frei wählbaren Ort gespeichert werden, bevor es ausgeführt werden kann.



Nun wird der Kunde vom Programm aufgefordert, die via Telefon vom Berater mitgeteilte, eindeutige Beraternummer einzugeben. Nach Klick auf "OK" wird die visuelle Verbindung zum Berater aufgebaut.

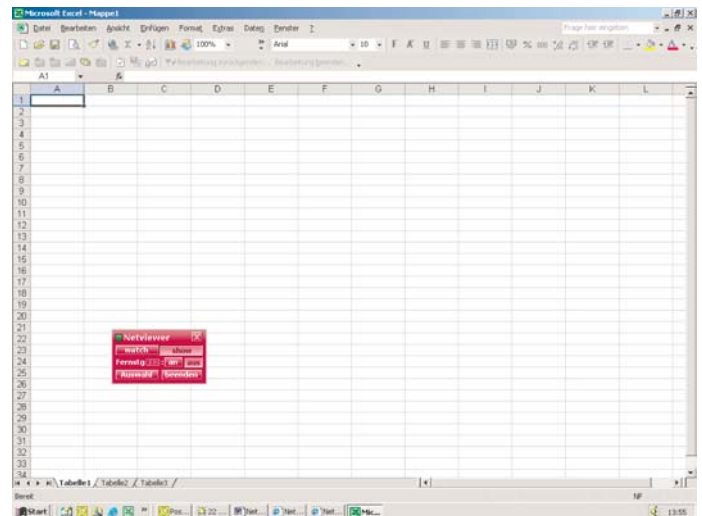


## 2. Arbeiten mit Netviewer im Show-Modus

### 2.1. Bildschirmansicht

Sobald die Verbindung aufgebaut ist, erscheint beim Berater das rote Netviewer-Panel, das immer im Vordergrund angezeigt wird. So kann der Berater jederzeit erkennen, dass die Netviewer-Verbindung besteht.

In der Standardkonfiguration von Netviewer one2one befindet sich der Berater zu Beginn einer Sitzung im so genannten Show-Modus und zeigt dem Kunden seinen Bildschirm.



#### Bitte beachten Sie:

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

### 2.2. Das Netviewer-Panel

- watch: Den Bildschirm des Gegenübers beobachten.
- show: Den eigenen Bildschirm zeigen.
- Fernstg aus: Der Sessionpartner kann nur zusehen und mit dem Zeigepfeil arbeiten (Standardeinstellung).
- Fernstg an: Der Sessionpartner kann alle sichtbaren Applikationen Ihres PCs fernsteuern.
- F12: Drücken der F12-Taste auf der Tastatur führt zum sofortigen Entzug der Fernsteuerung.
- Auswahl: Auswahl welche Applikationen dem Gegenüber gezeigt werden. Die Selektion erfolgt durch Anklicken im Auswahl-Fenster.
- beenden: Sofortiges Beenden der Verbindung.



## 2.3. Features

### Fernsteuerungsrechte

Im Show-Modus bietet Netviewer one2one dem Anwender die Möglichkeit, seinem Sessionpartner (Watch-Modus) die Fernsteuerungsrechte für die freigegebenen Anwendungen einzuräumen. Wird die Fernsteuerung über den „an“-Button bei „Fernstg“ eingeräumt, sind beide Anwender in der Lage, Eingaben über ihre Tastatur und Maus durchzuführen. Der Anwender im Show-Modus kann seinem Partner zu jeder Zeit die Fernsteuerungsrechte durch Betätigen der F12 Taste wieder entziehen. Der Anwender im Watch-Modus besitzt dann nur noch die Möglichkeit, mit dem Zeigepfeil zu arbeiten. Im Show-Modus besitzt der Anwender somit immer die Hoheit über seinen PC.

### Quality Corner

In der linken oberen Ecke des Netviewer-Panels, neben der Bezeichnung „Netviewer“, finden Sie ein kleines quadratisches Feld – der so genannte Quality Corner. In diesem Feld wird Ihnen durch die Farben grau, gelb und grün angezeigt, inwieweit der Bildschirmaufbau bei Ihrem Partner vorangeschritten ist.

Die Bedeutung der Farben ist wie folgt:

Grau: Ihr Partner sieht noch nicht Ihren kompletten freigegebenen Bildschirminhalt.

Gelb: Ihr Partner sieht Ihren kompletten freigegebenen Bildschirminhalt, aber in reduzierter Farbtiefe (256 Farben).

Grün: Ihr Partner sieht Ihre freigegebenen Bildschirminhalte in der entsprechenden Farbtiefe.



### File-Transfer

Bei entsprechender Konfiguration und aktivierter Fernsteuerung kann die File-Transfer Funktionalität genutzt werden. So können Dateien per „Drag&Drop“ übertragen werden. Der Transfer wird immer vom Anwender im Watch-Modus initiiert. Vor der Übertragung muss der Anwender im Show-Modus seine Zustimmung durch eine entsprechende Bestätigung ausdrücklich erteilen. Der Bestätigungs-Dialog ermöglicht, die Übertragung abzulehnen, zu erlauben oder künftig ohne Rückfrage zu gestatten.



Mit Hilfe der F12-Taste können die Fernsteuerungsrechte und die daran gekoppelte Berechtigung für den File-Transfer jederzeit entzogen werden. Es ist jedoch nicht möglich, die Rechte für Fernsteuerung und File-Transfer separat zu erteilen oder zu entziehen.

Ein Datei-Transfer ist in beide Richtungen möglich, kann aber immer nur vom Anwender im Watch-Modus initiiert werden.

### Zwischenablage

Texte können mit der Tastenkombination Strg+C (Kopieren) in die Zwischenablage kopiert werden und mit Strg+V (Einfügen) vom Anwender im Watch-Modus eingefügt werden. Auch dies funktioniert in beide Richtungen. Die Zwischenablage steht nur gemeinsam mit der File-Transfer-Funktionalität zur Verfügung.

### Auswahl (Applikationswahl)

Im Show-Modus kann über die Applikationswahl festgelegt werden, welche Anwendungen der Sitzungspartner sehen darf. Der Auswahl-Dialog (siehe Abbildung) wird über den Button „Auswahl“ aufgerufen. Standardmäßig sind die Taskleiste und der Desktop-Hintergrund ausgeblendet, können jedoch per Mausklick aktiviert werden. Neu geöffnete Anwendungen sind für den Sitzungspartner in der Standardeinstellung direkt sichtbar.

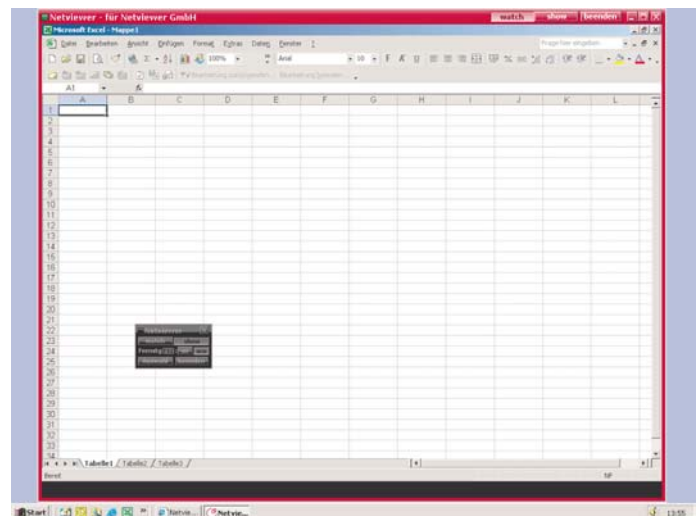


## 3. Arbeiten mit dem Netviewer im Watch-Modus

### 3.1. Bildschirmansicht

In der Standardkonfiguration von Netviewer one2One befindet sich der Kunde zu Beginn einer Sitzung im so genannten Watch-Modus und sieht den Bildschirm des Beraters. In der Titelleiste des Netviewer Fensters wird der Firmenname des Beraters angezeigt. So kann der Kunde jederzeit erkennen mit wem er verbunden ist.

Innerhalb des roten Rahmens sieht der Kunde den Bildschirm und die Mausbewegungen des Beraters live und auf Fenstergröße angepasst und kann dessen Arbeitsschritte direkt mitverfolgen.



### 3.2. Der Netviewer-Rahmen

Die Bedienung des Netviewers erfolgt mit Hilfe der drei Buttons im Netviewer-Fenster.

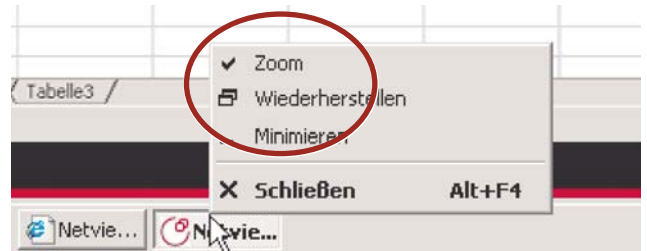
- watch: Auf den anderen Bildschirm blicken.
- show: Den eigenen Bildschirm zeigen.
- beenden: Sofortiges Beenden der Verbindung.



### 3.3. Features:

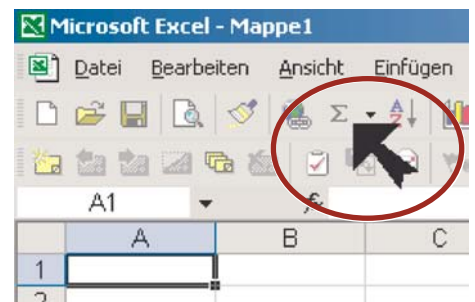
#### Zoom-Funktion

Der Anwender im Watch-Modus sieht den Bildschirm seines Session-Partners auf die Netviewer-Fenstergröße angepasst. Der betrachtete Bildschirm wird jedoch nicht vergrößert sondern nur entsprechend verkleinert. Bei der Betrachtung von z.B. Zeichnungen kann es manchmal störend sein, den Bildschirm des Beraters eingezoomt zu sehen. Für diesen Fall kann die Zoom-Funktion während einer Sitzung ausgeschaltet werden. Hierzu muss der Anwender im Watch-Modus in seiner Taskleiste den Task „Netviewer“ mit der rechten Maustaste anklicken. In dem sich öffnenden Menü kann er die Zoom-Funktion dann durch einen Klick mit der linken Maustaste deaktivieren. Eine erneute Aktivierung ist durch die beschriebenen Schritte jederzeit wieder möglich.



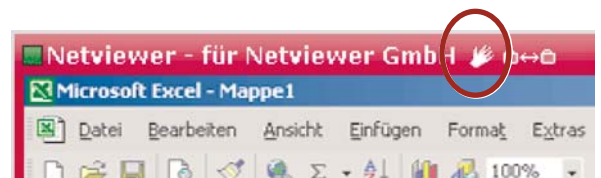
#### Zeigepfeil

Zur Unterstützung der Kommunikation kann der Anwender im Watch-Modus den Netviewer-Zeigepfeil nutzen. Dazu klickt er bei deaktivierten Fernsteuerungsrechten (Standardeinstellung) einfach mit der linken Maustaste auf eine Stelle, an der dann ein für beide Seiten sichtbarer blinkender Pfeil erscheint (siehe Abbildung). So kann der Nutzer im Watch-Modus beispielsweise auf eine fehlerhafte Zahl in einer Kalkulation aufmerksam machen. Die Fernsteuerung des Partner-PCs oder Veränderung von Daten ist nicht möglich.



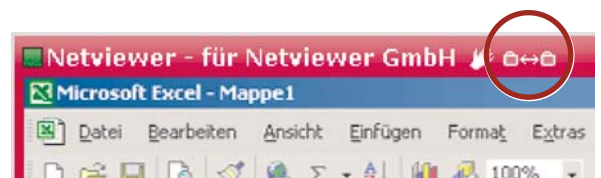
#### Fernsteuerungsrechte

Besitzt der Anwender im Watch-Modus die Fernsteuerungsrechte für den PC seines Sessionpartners, so werden ihm diese durch ein entsprechendes Symbol in der Titelleiste (siehe Abbildung) angezeigt. Er ist so in der Lage mit seiner Maus und Tastatur den PC seines Sessionpartners zu bedienen, bis ihm dieses Recht wieder entzogen wird.



#### File-Transfer

Bei entsprechender Konfiguration und aktivierter Fernsteuerung kann die File-Transfer Funktionalität genutzt werden, was ebenfalls durch ein entsprechendes Symbol in der Titelleiste (siehe Abbildung) angezeigt wird. So können Dateien per „Drag&Drop“ übertragen werden. Der Transfer wird immer vom Anwender im Watch-Modus initiiert.



Vor der eigentlichen Übertragung muss der Anwender im Show-Modus seine Zustimmung durch eine entsprechende Bestätigung ausdrücklich erteilen. Der Bestätigungs-Dialog ermöglicht, die Übertragung abzulehnen, zu erlauben oder künftig ohne Rückfrage zu gestatten. Trotz eingeräumter Fernsteuerungsrechte ist der Anwender im Watch-Modus nicht in der Lage, die Bestätigung für den Transfer auf dem Partnersystem zu erteilen. Dies kann nur der jeweilige Anwender auf seinem eigenen System.

Ein Datei-Transfer ist in beide Richtungen möglich, kann aber immer nur vom Anwender im Watch-Modus initiiert werden.

#### Beispiel eines File-Transfers zum Partner:

Der Anwender im Watch-Modus klickt eine Datei auf seinem PC mit der linken Maustaste an und zieht die Datei mit gedrückter Maustaste in das Netviewer-Fenster und lässt sie dort z.B. aus dem freigegebenen Desktop wieder los. Nach Bestätigung des initiierten Filetransfers vom Anwender im Show-Modus wird Datei übertragen und an der gewünschten Stelle abgelegt.

#### Beispiel eines File-Transfers vom Partner:

Der Anwender im Watch-Modus klickt eine Datei auf dem PC seines Sessionpartners mit der linken Maustaste an. Er zieht die Datei mit gedrückter Maustaste aus dem Netviewer-Fenster und lässt sie z.B. auf seinem Desktop wieder los. Nach Bestätigung des initiierten File-Transfers vom Anwender im Show-Modus wird die Datei übertragen und an der gewünschten Stelle abgelegt.

### **Zwischenablage**


Texte können mit der Tastenkombination Strg+C (Kopieren) in die Zwischenablage kopiert werden und mit Strg+V (Einfügen) vom Anwender im Watch-Modus eingefügt werden. Auch dies funktioniert in beide Richtungen. Die Zwischenablage steht nur gemeinsam mit der File-Transfer-Funktionalität zur Verfügung.

Die F12-Taste bietet Ihrem Sessionpartner auch hier die Möglichkeit, die vorher eingeräumten Rechte für Fernsteuerung und File-Transfer wieder zu entziehen. Wenn die Netviewer-Programme mit File-Transfer-Funktionalität ausgestattet sind, ist es nicht möglich, die Rechte für Fernsteuerung und File-Transfer separat zu erteilen.

## **4. Weitere Features**

### **Anmeldung mit Berater-Kennung (optional)**

Netviewer bietet optional die Möglichkeit die Zeitdauer der Sitzungen zu protokollieren. Dazu authentifiziert sich der Berater bei der Anmeldung neben dem Berater-Passwort mit einer Berater-Kennung. Dies kann z.B. zur Vereinfachung der Abrechnung nach Kostenstellen eingesetzt werden.



### **Aufzeichnungsfunktion (optional)**

Netviewer bietet Ihnen auch die Möglichkeit einen Videomitschnitt einer kompletten Sitzung auf Berater- und/oder auf Kundenseite zu erstellen. Dieser Mitschnitt kann Ihnen für die Belegung der durchgeführten Aktionen auf dem Berater- und Kunden-PC dienen. Durch den mitgelieferten Player können die erstellten Aufzeichnungen in verschiedenen Geschwindigkeiten wiedergegeben werden. Bitte beachten Sie, dass der Videomitschnitt im Verzeichnis des jeweiligen Netviewer Berater- oder Kundenprogramms abgelegt wird. Wenn auf Kundenseite ein Mitschnitt erzeugt werden soll, ist es empfehlenswert, das Kundenprogramm vor Sitzungsbeginn an einem vom Anwender festgelegten Ort abzuspeichern. Ansonsten wird der Mitschnitt in den temporären Internetdateien abgelegt und ist dann für die meisten Nutzer nur sehr schwer wieder zu finden. Auf Beraterseite kann der Ablagepfad - falls gewünscht - unter Anleitung des Netviewer-Supports angepasst werden.