

FastViewer v3 bei der TechniData IT-Service GmbH

Benutzeranleitung für das Kundenmodul der Desktop Sharing Anwendung „FastViewer“

Der Inhalt des vorliegenden Dokumentes ist geistiges Eigentum der Firma TechniData IT-Service GmbH. Weitergabe an Dritte und Veröffentlichung auch von Teilen bedarf der ausdrücklichen und schriftlichen Genehmigung der TechniData IT-Service GmbH.

Benutzeranleitung
FastViewer.docx
Version 1.0
08.06.2010

0.1	Inhaltsverzeichnis	
0.1	Inhaltsverzeichnis.....	2
1	EINFÜHRUNG.....	3
2	SYSTEMANFORDERUNGEN.....	3
3	BEDIENUNG	3
3.1	Verbindungsaufbau	3
3.2	Ressourcen Freigabe für eine Sitzung.....	5
3.3	Kundenmodulleiste	6
3.3.1	Erläuterung des Dateitransfers.....	7
4	KONTAKT	8

1 Einführung

Um seinen Kunden die bestmögliche Unterstützung gewährleisten zu können, setzt die TechniData IT-Service GmbH in den Bereichen Support und Vertrieb die Desktop Sharing Software „FastViewer“ ein. FastViewer ermöglicht unabhängig von den Gegebenheiten beim Kunden, wie z. B. Firewallsysteme oder Proxyserver, den Zugang auf den Desktop des Kunden. Um die größtmögliche Sicherheit für die übertragenen Daten seiner Kunden sicherstellen zu können, kommt die Edition „Enterprised“ von FastViewer zum Einsatz, für die der Kommunikationsserver im hauseigenen Rechenzentrum installiert wurde.

2 Systemanforderungen

Um das FastViewer Kundenmodul starten zu können, wird eine Netzwerkverbindung benötigt. Wir empfehlen als minimale Bandbreite eine 2Mbit/s DSL Anbindung. Folgende Betriebssysteme werden unterstützt: Windows ME, 2000, XP, Vista, 7, Server 2000 / 2003 / 2008

3 Bedienung

3.1 Verbindungsaufbau

Um das Kundenmodul zu starten und an einer FastViewer-Sitzung teilzunehmen, gibt es 2 unterschiedliche Möglichkeiten:

Sitzungseinladung

Ihnen wurde von einem Mitarbeiter der TechniData IT-Service GmbH eine Sitzungseinladung in Form einer Email zugesendet. Diese Sitzungseinladung enthält eine Verknüpfung auf das Kundenmodul sowie die benötigte Sitzungsnummer.

Aufruf des Kundenmoduls über die Homepage der TechniData IT-Service GmbH

Sie können das Kundenmodul auch direkt über die Homepage der [TechniData IT-Service GmbH](#) starten. Zu finden ist die notwendige Verknüpfung „Download FastViewer“ über den Bereich „Helpdesk“. Die notwendige Sitzungsnummer muss Ihnen in diesem Fall ein Mitarbeiter der TechniData IT-Service GmbH z. B. am Telefon mitteilen.

Nach dem Start des Kundenmoduls und der Verbindungsherstellung zum Server erscheint folgendes Fenster:

TECHNIDATA
IT SERVICE

Sitzungsnummer:

Ihr Name:

Durch die Eingabe der Sitzungsnummer verbinden Sie sich zu Ihrem Sitzungspartner.

3.10.0014 **Mit erhöhten Rechten gestartet.**

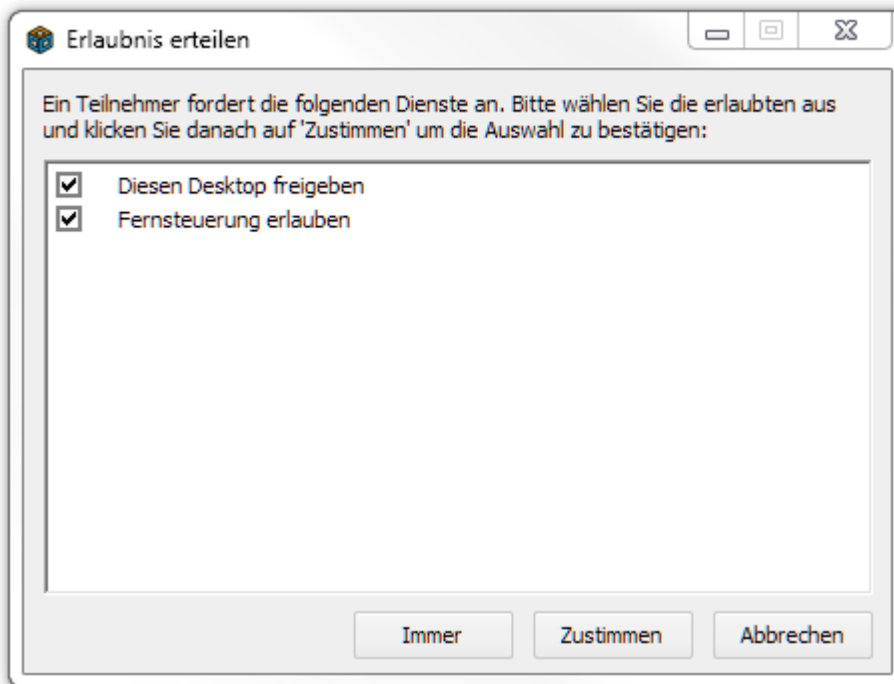
Im Feld „**Sitzungsnummer**“ muss die per Telefon oder E-Mail mitgeteilte Sitzungsnummer eingegeben werden (im Beispiel „68847“). Nach Eingabe der Sitzungsnummer wird die Sitzung durch Betätigen der Schaltfläche „**Verbinden**“ gestartet.

Grundsätzlich gilt, dass der Zugriff auf Ihren Desktop erst möglich ist, nachdem Sie die Schaltfläche „**Verbinden**“ betätigt haben.

Wenn für eine Sitzung ein Passwort benötigt wird, erscheint nach dem „**Verbinden**“ eine Eingabeaufforderung, um das Passwort eingeben zu können.

3.2 Ressourcen Freigabe für eine Sitzung

Damit der Mitarbeiter der TechniData IT-Service GmbH auf Ihren Desktop zugreifen kann, müssen Sie eine Freigabe erteilen. Unterschieden wird dabei zwischen der Freigabe des gesamten Desktops und der Freigabe einzelner gestarteter Anwendungen. Sie werden nach dem Start der Sitzung gefragt, welche Bildschirminhalte Sie dem Sitzungspartner freigeben wollen. Sie haben aber während einer laufenden Sitzung immer die Möglichkeit, diese Auswahl zu ändern.



Diesen Desktop freigeben

„Diesen Desktop freigeben“ ist der Haken gesetzt, so ist es Ihrem Support Mitarbeiter nach Freigabe möglich, Ihren Desktop zu sehen.

Fernsteuerung erlauben

„Fernsteuerung erlauben“ (nur Support/Konferenz) erlaubt Ihrem Support Mitarbeiter den Zugriff auf Ihren PC.

Immer

Durch den Klick auf „Immer“ wird der Zugriff für den Desktop während dieser Sitzung zukünftig immer gewährt.

Zustimmen

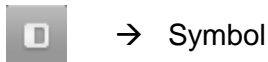
„Zustimmen“ gibt eine einmalige Freigabe, bei einem erneuten Zugriff muss die Anfrage erneut gewährt werden.

Abbrechen

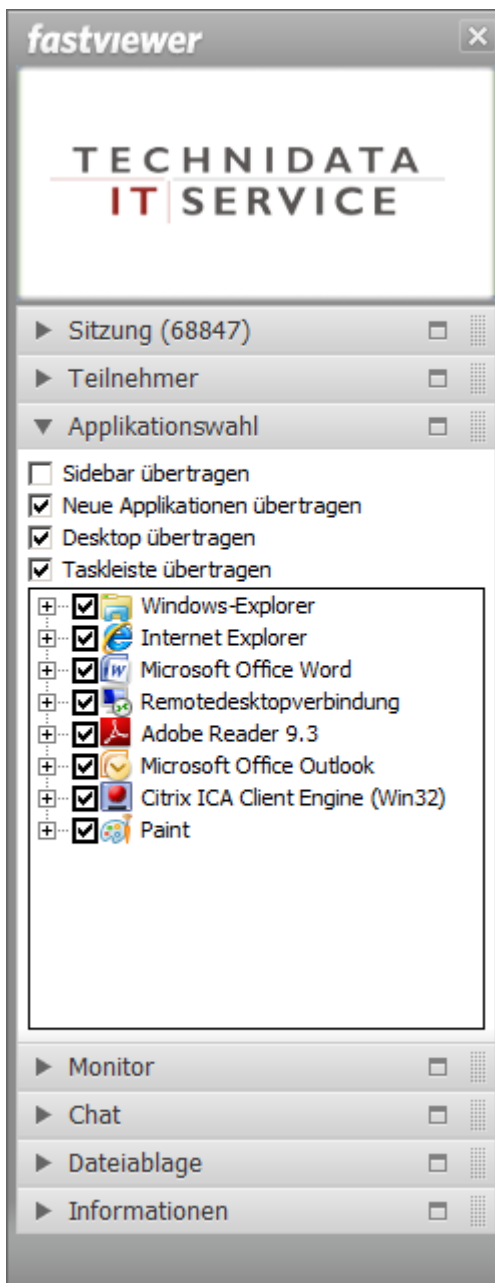
Bei einem Klick auf „Abbrechen“ wird der Zugriff verwehrt.

3.3 Kundenmodulleiste

Nach der Freigabebestätigung stehen Ihnen im „Kundenmodul“ folgende Funktionen zur Verfügung. Im linken Bereich Ihres Desktop Fensters finden sie ein kleines „Symbol“ mit dem Sie die „Funktionsleiste“ öffnen können.



→ Symbol



→ Funktionsleiste

Sidebar übertragen:

Sollen die FastViewer Fenster inkl. der Sidebar übertragen werden?

Neue Applikationen übertragen:

Aktivieren Sie diese Schaltfläche, wenn zukünftig gestartete Applikationen und Fenster übertragen werden sollen.

Desktop übertragen:

Wenn der Desktop des Präsentators sichtbar sein soll, aktivieren Sie diese Schaltfläche.

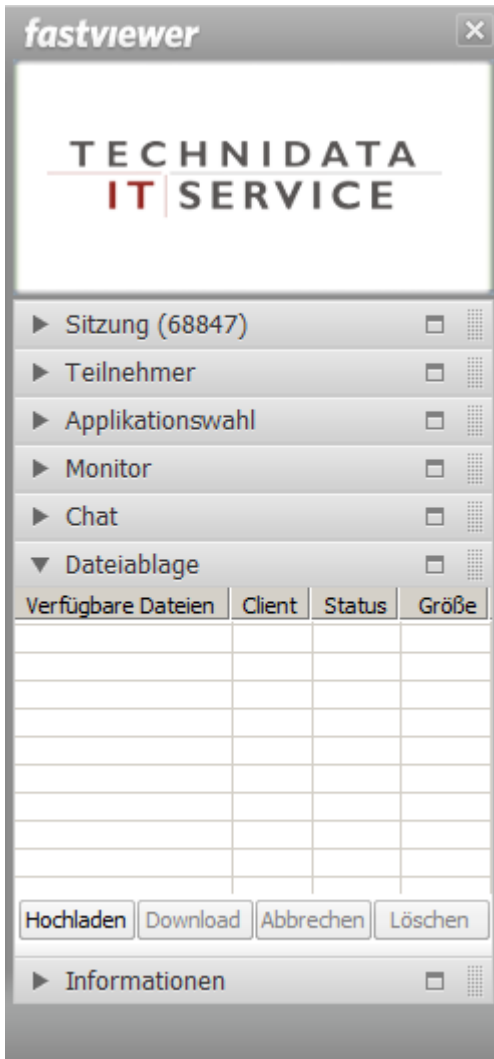
Taskleiste übertragen:

Über diese Schaltfläche können Sie wählen, ob die Taskleiste des Präsentators übertragen werden soll.

Unter diesen Optionen sind alle geöffneten Fenster und Applikationen gelistet. Hier können Sie steuern ob diese übertragen werden sollen. Durch einen Klick auf das entsprechende „+“ werden die einzelnen Fenster der Applikation gelistet.

3.3.1 Erläuterung des Dateitransfers

Durch Klicken auf Dateiablage können Dateien zwischen Ihnen und dem Support Mitarbeiter ausgetauscht werden. Über Hochladen können Sie Dateien von ihrem PC hochladen, und wenn Ihnen der Support Mitarbeiter Dateien zu Verfügung stellt, können Sie diese in der Liste auswählen und mit Download auf ihren PC speichern.



4 Kontakt

Bei weiteren Fragen stehen Ihnen die Support Mitarbeiter der Technidata IT-Service GmbH gerne unter folgender Rufnummer und E-Mail Adresse zur Verfügung:

Telefon: +49 (0) 180 / 200 700 2

E-Mail: Helpdesk@its-technidata.de