

fastviewer bei der TechniData IT-Service GmbH

**Benutzeranleitung für das Kundenmodul der
Desktop Sharing Anwendung „fastviewer“**

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.....	4
3.2.1	Desktop freigeben.....	5
3.2.2	Applikation(en) freigeben.....	5
3.3	Kundenmodulleiste.....	5
3.3.1	Erläuterung des Dateitransfers.....	6
4	KONTAKT.....	7

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 98, ME, NT, 2000, XP, 2003 Server, Vista

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:

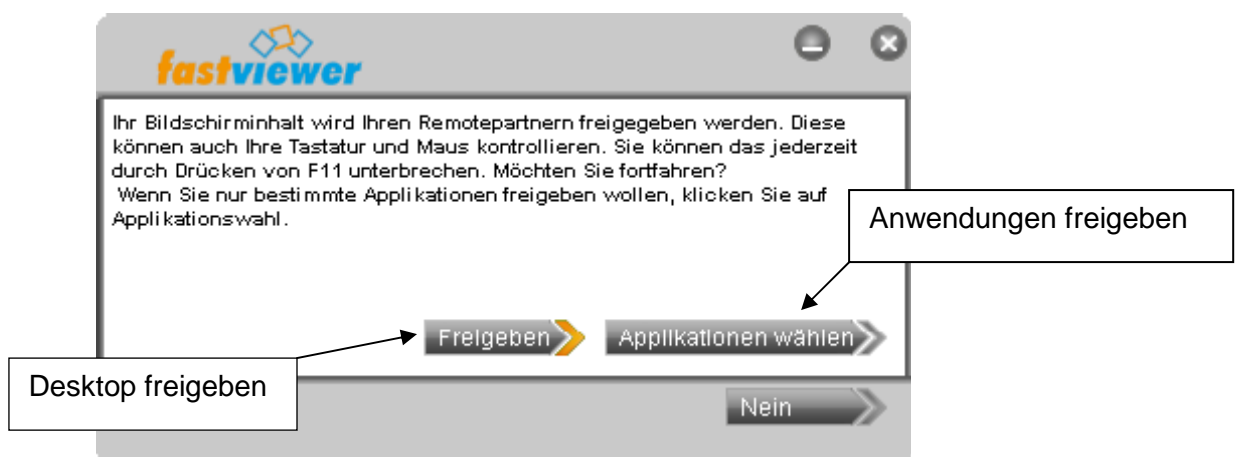


Im Feld „**Sitzungsnummer**“ muss die per Telefon oder E-Mail mitgeteilte Sitzungsnummer eingegeben werden (im Beispiel „75550“). Nach Eingabe der Sitzungsnummer wird die Sitzung durch betätigen der Schaltfläche „**Verbinden**“ gestartet.

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

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. Initial werden Sie nach dem Start der Sitzung gefragt welche Bildschirm Inhalte Sie dem Sitzungspartner freigeben wollen, Sie haben aber während einer laufenden Sitzung immer die Möglichkeit diese Auswahl zu ändern.



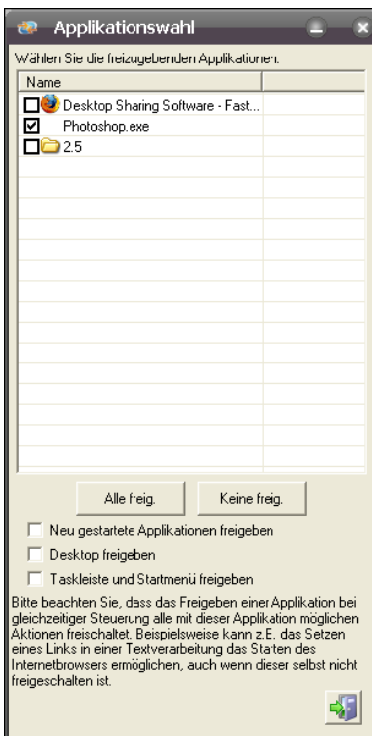
3.2.1 Desktop freigeben

Sollten Sie bei Sitzungsstart „nur“ einzelne Anwendungen freigegeben haben können Sie während der Sitzung die Freigabe des gesamten Desktops vornehmen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

Durch das Klicken auf „**Freigeben**“ wird der Bildschirminhalt des Clients sowie die Ansicht auf alle Applikationen und Dateien freigegeben. Der Support Mitarbeiter sieht den Client somit als würde er sich direkt davor befinden. Beim Klicken auf „**Nein**“, wird die Freigabe nicht erteilt.

3.2.2 Applikation(en) freigeben

Mit der Funktion „**Applikationen wählen**“ können Applikationen, diese müssen zur Auswahlmöglichkeit geöffnet sein, durch die Setzung eines Häkchens freigegeben werden. Es gibt bei der Applikationswahl noch folgendes zu beachten, durch das Freigeben einer Applikation während gleichzeitiger Steuerung werden alle mit dieser Applikation möglichen Aktionen freischaltet. Beispielsweise kann das Setzen eines Links in einer Textverarbeitung das Starten des Internetbrowsers ermöglichen, auch wenn dieser selbst nicht im Applikationswahl-Dialog freigeschaltet wurde.



3.3 Kundenmodulleiste

Nach der Freigabebestätigung stehen Ihnen im „Kundenmodul“ folgende Funktionen zur Verfügung, die Leiste finden Sie im oberen Bereich Ihres Desktop Fensters:





Hiermit kann eine Sitzung aufgezeichnet und zu einem späteren Zeitpunkt über den „fastviewer“-Player abgespielt werden. (z. B. für Dokumentationszwecke)

Die Aufnahme wird in ein proprietäres Format konvertiert (als EXE-Datei). Durch den „fastviewer“-Player ist die Aufzeichnung vor Fälschung und Manipulation gesichert.



Diese Funktion öffnet einen Chatdialog und die Dateiablage



Hier kann zwischen der Ansicht des Betrachters und Applikationswahl gewählt werden:

- **Die Scrollposition des Betrachters anzeigen**
Zeigt die aktuelle Sicht des Betrachters (Master) an
- **Applikationswahl**
Sperrt die Übertragung bestimmter Applikationen oder gibt diese frei



Sperrt den Zugriff des Betrachters (Master) auf Tastatur und Maus oder gibt diese frei



Hält die Übertragung an (Pause)

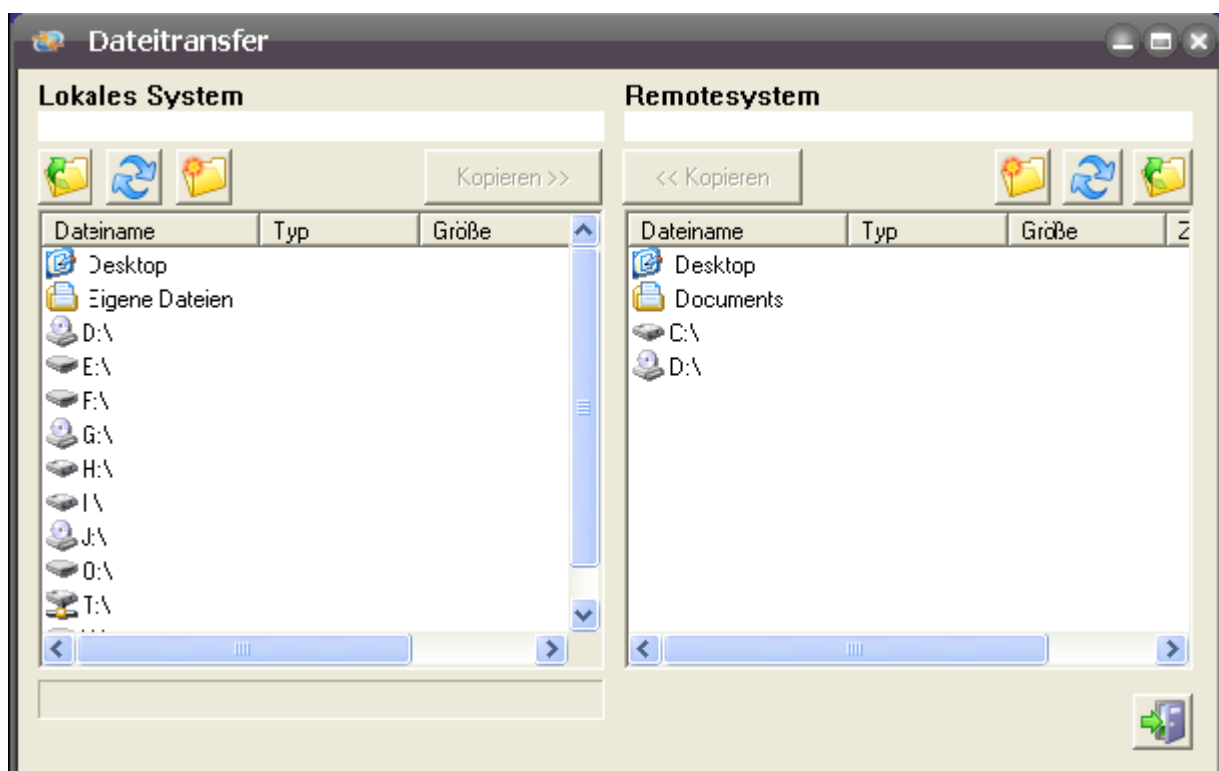


Beenden

3.3.1 Erläuterung des Dateitransfers



Durch das Klicken auf das Toolbox-Symbol lässt sich der Dateitransfer-Dialog öffnen. Aus Sicherheitsgründen muss der Kunde den Zugriff auf seinem Dateisystem mit „Ja“ bestätigen. Danach erscheint ein Dialogfeld, welches sich in zwei Listen aufteilt:



Sichtbar sind nun das lokale Dateisystem des Masters sowie das Remotesystem des Kunden. Der Dateitransfer ermöglicht im Supportfall ein einfaches Austauschen von Dateien. So können beispielsweise Log- bzw. Datenbankdateien, Installationen oder sogar Verzeichnisse zwischen Master und Client übertragen (kopiert) werden.



Liste aktualisieren



Eine Verzeichnisebene nach oben



Neuen Ordner erstellen



Dateien kopieren

Die Funktion „Dateien kopieren“ kann genutzt werden, um Dateien vom lokalen System auf das Remotesystem zu übertragen. Die Dateien sowie der gesamte Datentransfer werden während der Übertragung verschlüsselt und komprimiert übermittelt.

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