

Sitzung starten

1. Starten Sie das Netviewer Support Beraterprogramm (NV_Support_Berater_DE.exe).
2. Im **Login**-Dialog authentifizieren Sie sich mit Ihrem Passwort und – falls verlangt – mit Ihrem Benutzernamen.



3. Der **Startdialog** öffnet sich. Hier können Sie (abhängig von Ihren Berechtigungen):
 - mit einem Mausklick auf **Sitzung starten** eine Netviewer-Sitzung starten (mit oder ohne Profil),
 - mit dem **Profilmanager** Profile anlegen und bearbeiten,
 - mit dem **Benutzermanager** die Netviewer-Benutzer verwalten und Berechtigungen erteilen,
 - mit dem **Sitzungsplaner** anstehende Sitzungen organisieren oder
 - eine für heute geplante Sitzung starten.
4. Wenn Sie eine Sitzung gestartet haben, erscheint rechts im Bildschirm das Netviewer **Mini-Panel** mit der sechsstelligen **Sitzungsnummer**. Die Sitzungsnummer teilen Sie dem Teilnehmer per Telefon oder über die integrierte E-Mail-Einladungsfunktion mit, die Sie über den Einladungs-Button auf dem Mini-Panel aufrufen können. Als Skype-Nutzer können Sie über den Einladungs-Button Personen aus Ihrer Kontaktliste über Skype einladen.
5. Nun muss der Teilnehmer das Teilnehmerprogramm starten und die Sitzungsnummer eingeben.
Die Netviewer-Sitzung kann beginnen!



Im Show-Modus

Als Berater starten Sie im Show-Modus, d.h. Sie zeigen dem Sitzungspartner Ihren Bildschirm. Das Mini-Panel signalisiert, dass Ihr Sitzungspartner auf Ihren Bildschirm schaut. Es ist immer im Vordergrund, solange Sie Ihren Bildschirm zeigen und kann frei positioniert werden.

Mit dem Mini-Panel können Sie...

- die Blickrichtung (**SHOW | WATCH**) wechseln,
- die **Fernsteuerung** und den Dateitransfer per Drag & Drop für den Teilnehmer freischalten,

Hinweis: Drücken der **Sicherheitstaste** (standardmäßig F11) entzieht dem Teilnehmer mit sofortiger Wirkung die Fernsteuerung.

- den Übertragungsstatus des Bildschirms an den Teilnehmer überwachen (kleiner Kreis grau/gestreift – unvollständig/farbreduziert).

Mit einem Mausklick auf das Mini-Panel klappen Sie das **Control Panel** auf und zu.

Funktionen des Netviewer Control Panels

Das Control Panel umfasst verschiedene **Schubladen**, die sich auf- und zuklappen lassen. Die Schubladen des Control Panels lassen sich per Drag & Drop aus dem Control Panel herausziehen, frei auf dem Bildschirm positionieren und skalieren.

In den Schubladen können Sie...

Sitzung

Auf die Sitzungsdaten und den Profilmanager zugreifen.

Applikationsauswahl

Im Show-Modus festlegen, welche Anwendungen und Bildschirmenelemente an den Teilnehmer übertragen werden.

Monitor

Die Übertragung des Bildschirms an den Teilnehmer prüfen. Über das Kontextmenü (Rechtsklick auf die Monitor-Schublade) die übertragene Farbtiefe und damit die Übertragungsgeschwindigkeit und -qualität wählen.

VoIP

Die Sprachübertragung per Voice over IP aktivieren und justieren.

Video

Das Videobild des Sitzungspartners sehen.

Mein Video

Das eigene Videobild sehen und die Übertragung an den Sitzungspartner aktivieren.

Chat

Per Textnachricht mit dem Teilnehmer kommunizieren. Bei neuen Nachrichten blinkt die Schublade.



Hinweis: Abhängig von Ihrer Produktvariante von Netviewer Support stehen Ihnen eventuell einige Funktionen nicht zur Verfügung.

Dateitransfer

Dateien während der Sitzung austauschen, entweder mithilfe der Schaltflächen oder einfach per Drag & Drop. Neue Dateien kündigt Netviewer durch Blinken der Schublade an.

Um den Dateitransfer-Explorer zu öffnen, klicken Sie auf das Icon unten links und wählen im Menü **Dateitransfer- Explorer**. Der Dateitransfer-Explorer unterstützt Sie beim Austausch von Dateien zwischen Berater und Teilnehmer. Sie können z.B. Dateien oder Ordner an den Sitzungspartner verteilen oder Programmverzeichnisse aktualisieren.

Whiteboard

Mit verschiedenen Werkzeugen auf dem Bildschirm zeichnen und markieren – mit unterschiedlichen Farben für Berater und Teilnehmer. Es stehen zwei Modi zur Verfügung: Der Screenshot-Modus (Bildschirm friert ein) und der Live-Modus (Bildschirmübertragung läuft ohne Einschränkung weiter).

Favoriten

Verknüpfungen erstellen für den schnellen Zugriff auf Dateien.

Notizen

Notizen während der Sitzung festhalten.

Systemdiagnose

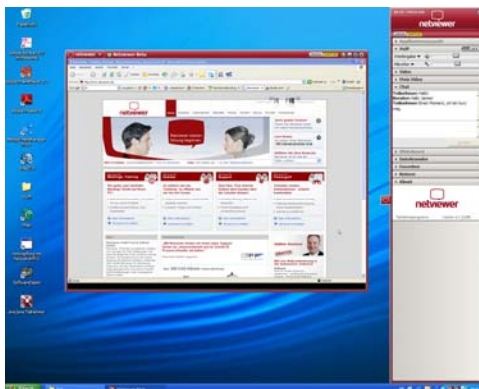
Technische Daten über das System des Teilnehmers einholen und prüfen.

Hinweis zu Sitzungen mit Mac-Teilnehmern:

Der Mac-Client ist mit allen Beraterprogrammen ab Version 5.0 kompatibel. In Netviewer-Sitzungen mit Mac-Clients stehen Ihnen für die Interaktion mit diesen Clients die Funktionen Desktop-Sharing, Blickrichtungswechsel und Fernsteuerung zur Verfügung.

Im Watch-Modus

Wenn Sie über einen Mausklick auf **WATCH** in den Watch-Modus wechseln, sehen Sie im rot umrahmten Netviewer-Fenster den Bildschirm des Teilnehmers.



Hier können Sie entweder den **Zeigepfeil** (ohne Fernsteuerung) nutzen, oder der Teilnehmer überlässt Ihnen die **Fernsteuerung**. Sie haben damit Zugriff auf die freigegebenen Applikationen und können mit Maus- und Tastatureingaben den Computer des Teilnehmers steuern.

Sitzung beenden

Zum Beenden der Sitzung klicken Sie auf das Schließen-Kreuz im Mini-Panel oder im Netviewer-Fenster.

Gleich noch mal? Dann klicken Sie auf **Neustart!**

Viel Spaß beim Netviewern!