

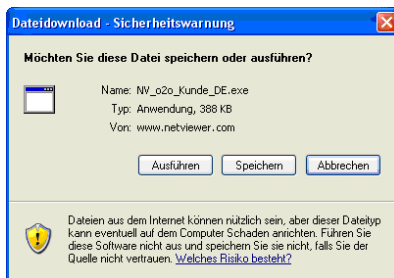
Kurzanleitung Remote-Support-Tool

Mit dem Remote-Support-Tool „netviewer“ geben Sie unserem Supporter die Berechtigung, den Bildschirm Ihres PCs einzusehen. Der Supporter kann Sie so schneller und gezielter unterstützen.

In der vorliegenden Kurzanleitung erhalten Sie auf einen Blick die wichtigsten Informationen im Umgang mit dem Remote-Support-Tool.

Remote-Support Sitzung starten

Das Remote-Support-Tool finden Sie auf unserer Webseite www.tc-aargau.ch. Starten Sie das Programm, indem Sie es anklicken. Nach dem Start erscheint das folgende Fenster:



Dieses Sicherheitsfenster entspricht einer Standardwarnung - die Ausführung des Programms birgt keine Gefahren. Klicken Sie auf „Ausführen“.

Anschliessend werden Sie aufgefordert, eine 6-stellige Sitzungsnummer einzugeben. Die Sitzungsnummer wird Ihnen vom Supporter mitgeteilt.



Mit dem folgenden Fenster werden Sie gefragt, ob Ihr Bildschirm übertragen werden soll:



Klicken Sie auf „Ja“.

„Roter Pfeil“

Der Supporter kann auf Ihrem Bildschirm einen roten Pfeil einblenden und Sie mit Hilfe dieses Pfeils anleiten. Der Supporter hat in diesem Modus keine Möglichkeit z.B. mittels Maus oder Tastaturbefehle etwas auf Ihrem Computer zu steuern oder zu verändern. Alle Aktionen werden von Ihnen ausgeführt.

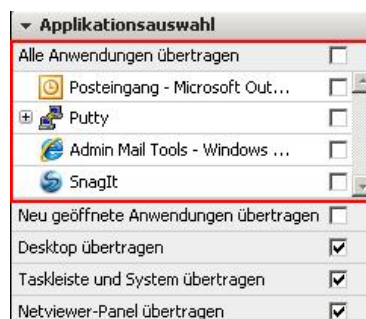


Applikationen freigeben

Sie entscheiden selbst, welche Programme oder Bereiche Ihres Computers der Supporter sehen kann. Mit einem Klick auf den kleinen Pfeil im netviewer-Fenster:



öffnen Sie die die Applikationsauswahl:

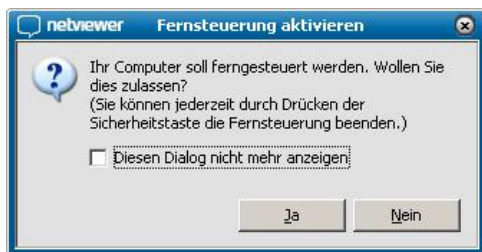


Klicken Sie in die 'Quadrätchen', um Programme für die Ansicht freizugeben oder zu sperren.

Fernsteuerung

In bestimmten Fällen hilft es, wenn der Supporter durch Fernsteuerung auf Ihren Computer zugreifen kann. Der Supporter hat dann die Möglichkeit, mittels Maus- und Tastaturbefehle die Steuerung der freigegebenen Applikationen zu übernehmen.

Die Freigabe der Fernsteuerung wird vom Supporter über ein entsprechendes Fenster abgefragt:



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.
- Bei aktivierter Fernsteuerung teilen sich beide Sitzungspartner Maus und Tastatur. Sie als Kunde haben jedoch die höhere Priorität und behalten damit stets die Kontrolle.
- Mit dem Drücken von <F11> können Sie dem Supporter die Fernsteuerung jederzeit wieder entziehen.

Kontrolle

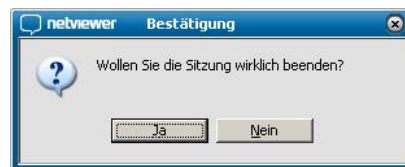
Sie behalten stets die Kontrolle über Ihren Computer. Der Zugriff des Supporters wird von Ihnen explizit freigegeben. Durch Drücken der **Taste <F11>** auf Ihrer Tastatur entziehen Sie dem Supporter bei aktivierter Fernsteuerung sofort jegliche Möglichkeit, Ihren Computer bzw. die freigegebenen Applikationen zu steuern.

Sitzung Beenden

Durch Klicken auf das kleine Kreuzchen im netviewer-Fenster trennen Sie die Verbindungen zum Supporter:



Zum Beenden der Sitzung klicken Sie anschließend im Fenster „Bestätigung“ auf „Ja“.



Sicherheit

Die Lösung von netviewer ist datenschutzkonform. So erfolgt zum Beispiel die Übertragung der Daten zwischen Ihrem PC und dem Supporter über eine verschlüsselte Verbindung.

Die Sicherheit der Remote-Support Lösung wurde von verschiedenen Organisationen und auch von HIN ausführlich überprüft.