

Sitzung starten

1. Starten Sie das Netviewer Support Teilnehmerprogramm von dem Ort aus, den Ihnen der Berater genannt hat, oder von **www.netviewer.com** (Netviewer Support – An Sitzung teilnehmen).

Wenn Sie den Internet Explorer nutzen, können Sie die exe-Datei sofort ausführen. Bei anderen Browsern speichern Sie die Datei zunächst lokal auf Ihrem Computer und führen Sie dann aus.



2. Im **Sitzungsstart**-Dialog geben Sie die **Sitzungsnummer**, die Ihnen der Berater mitgeteilt hat, ein.



Falls die Sitzung passwortgeschützt ist, erscheint ein weiterer Dialog zur Eingabe des Sitzungspasswortes.

3. Mit einem Mausklick auf **Verbinden** treten Sie der Sitzung bei.

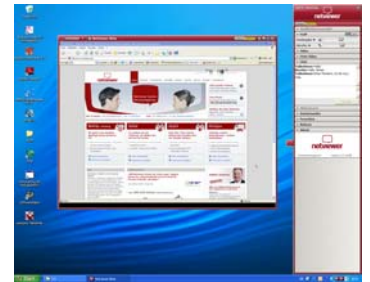
Die Netviewer-Sitzung kann beginnen!

Im Watch-Modus

Als Teilnehmer starten Sie im Watch-Modus, d.h. Sie sehen im rot umrahmten **Netviewer-Fenster** den Bildschirm des Beraters.

Im Netviewer-Fenster können Sie entweder den **Zeigepfeil** (ohne Fernsteuerung) nutzen, oder der Berater überlässt Ihnen die **Fernsteuerung**. Mit der Fernsteuerung haben Sie Zugriff auf die freigegebenen Applikationen und können mit Maus- und Tastatureingaben den Computer des Beraters steuern.

Rechts im Bildschirm sehen Sie den roten Netviewer **Clip**. Mit einem Mausklick auf den Clip klappen Sie das **Control Panel** aus, in dem Ihnen die Funktionen von Netviewer Support zur Verfügung stehen.



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...

Applikationsauswahl

Im Show-Modus festlegen, welche Anwendungen und Bildelemente an den Berater übertragen werden.

Monitor

Im Show-Modus die Übertragung des Bildschirms an den Berater 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 Berater kommunizieren. Bei neuen Nachrichten blinkt die Schublade.

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).

Dateitransfer

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



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

Favoriten

Verknüpfungen erstellen für den schnellen Zugriff auf Dateien.

Notizen

Notizen während der Sitzung festhalten.

Im Show-Modus

Um in den Show-Modus zu wechseln, klicken Sie auf **SHOW**. Zunächst erscheint eine Abfrage. Erst mit Ihrer Zustimmung überträgt Netviewer Ihren Bildschirm an den Berater.

Das **Mini-Panel** mit den wichtigsten Funktionen befindet sich im Show-Modus immer im Vordergrund.



Hier können Sie...

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

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

- den Übertragungsstatus des Bildschirms an den Berater prüfen.

Sitzung beenden

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

Viel Spaß beim Netviewern!