

# Benutzerhandbuch Netviewer one2one

Version 3.1.754

# Inhalt

1. Verbindungsaufbau	<b>2</b>
1.1. Berater	2
1.2. Kunde	3
<ul> <li>2. Arbeiten mit Netviewer im Show-Modus</li> <li>2.1. Bildschirmansicht</li> <li>2.2. Das Netviewer Mini-Panel</li> <li>2.3. Features im Netviewer Control-Panel im Show-Modus</li> </ul>	<b>4</b> 5 7
<ul> <li>3. Arbeiten mit Netviewer im Watch-Modus</li> <li>3.1. Bildschirmansicht</li> <li>3.2. Der Netviewer Rahmen</li> <li>3.3. Features im Watch-Modus</li> <li>3.4. Features im Netviewer Control-Panel im Watch-Modus</li> </ul>	10 10 10 11 13
4. Weitere Features	15
GLOSSAR	16



Netviewer GmbH Beiertheimer Allee 18 D-76137 Karlsruhe Tel.: +49-721-354499-0 Fax: +49-721-354499-300

info@netviewer.de www.netviewer.de



# 1. Verbindungsaufbau

# 1.1. Berater

Legen Sie bitte das Beraterprogramm (NV\_o2o\_Berater\_DE.exe) auf dem vorgesehenen Beraterrechner in einem eigens hierfür angelegten Ordner ab (z.B. c:\programme\netviewer). Zum einfachen Start des Netviewers legen Sie am besten eine Verknüpfung auf den Desktop. Der Berater ist nun einsatzbereit.

Das Kundenprogramm (NV\_o2o\_Kunde\_DE.exe) bieten Sie idealerweise auf Ihrer Website zum Download an.

Starten Sie die Beratersoftware auf Ihrem PC durch Doppelklick auf das Beraterprogramm. Eine Installation ist nicht erforderlich.

Wenn Sie das Beraterprogramm starten, sehen Sie zuerst den sog. "Splash Screen". Neben der Angabe, für welche Firma das Programm lizenziert wurde, sehen Sie auch, um welche Version bzw. welche Buildnummer das Programm aufweist.

Im Startbildschirm haben Sie dann die Möglichkeit das eigentliche one2one-Programm zu starten. Durch Klicken auf "Wie funktioniert Netviewer?" gelangen Sie auf die Online-Hilfe-Seite.

C netviewe one2one	)r						
Netviewer starten							
Netviewer starten							
Wie funktioniert Netviewer?							
🔲 Dialog nicht mehr anzeigen	() Beenden						

Netviewer o2o: Startbildschirm

( netvi	ewer Berater Login	۲
2	Berater Passwort: *****	
	OK Abbrechen	

Unser Tipp:

bestätigen Sie es mit "OK".

Anmeldung bei der Standardversion: Geben Sie Ihr Beraterpasswort ein und

Netviewer o2o: Standard Berater Login

Durch Markieren des Feldes "Passwort speichern" haben Sie die Möglichkeit, das Passwort im System verschlüsselt zu hinterlegen. Dadurch müssen Sie das Passwort nicht vor jeder Sitzung erneut eingeben. Allerdings ermöglichen Sie damit jedem Benutzer Ihres Arbeitsplatzes mit Ihrer Netviewer-Lizenz zu arbeiten.



Nach korrekter Eingabe wird auf dem Bildschirm nun die für die Verbindung erforderliche Beraternummer angezeigt. Diese teilen sie Ihrem Gesprächspartner via Telefon mit. Auf Beraterseite sind damit alle Vorbereitungen für die visuelle Verbindung mit dem Kunden getroffen.



Netviewer o2o: Mini-Panel im Wartemodus

# 1.2. Kunde

Ihr Gesprächspartner startet das Kundenprogramm über die von Ihnen genannte Website.

Bei Verwendung des Internet Explorers kann der Netviewer direkt gestartet werden (siehe Abbildung: "Das Programm von diesem Ort ausführen". Ab IE-Version 6.0: "Öffnen").

Bei der Nutzung von anderen Browsern muss das Kundenprogramm zunächst an einem frei wählbaren Ort gespeichert werden, bevor es ausgeführt werden kann.



Netviewer o2o: Download Kundenprogramm

Nun wird der Kunde vom Programm aufgefordert, die via Telefon vom Berater mitgeteilte, eindeutige Beratungsnummer einzugeben. Nach Klick auf "OK" wird die visuelle Verbindung zum Berater aufgebaut.



Netviewer o2o: Kunden Login



# 2. Arbeiten mit Netviewer im Show-Modus

# 2.1. Bildschirmansicht

Sobald die Verbindung aufgebaut ist, erscheint beim Berater das Netviewer-Mini-Panel, das immer im Vordergrund angezeigt wird. So kann der Berater jederzeit erkennen, dass die Netviewer-Verbindung besteht.

Das Netviewer Control-Panel ist initial am rechten Bildschirmrand zugeklappt (siehe Netviewer Control Panel).

In der Standardkonfiguration von Netviewer one2one befindet sich der Berater zu Beginn einer Sitzung im so genannten Show-Modus und zeigt dem Kunden seinen Bildschirm.



Netviewer o2o im Show-Modus: Das Minipanel ist immer im Vordergrund.

#### Bitte beachten Sie:

Da der Desktop-Hintergrund standardmäßig zunächst ausgeblendet wird (siehe Applikationswahl), wenn keine Anwendung auf dem Bildschirm des Beraters geöffnet ist, sieht der Kunde lediglich einen schwarzen Bildschirm.



# 2.2. Das Netviewer Mini-Panel

WATCH: SHOW: Fernstra on:	Den Bildschirm des Gegenübers beobachten. Den eigenen Bildschirm zeigen. Der Sessionpartner kann alle sichtbaren
	Applikationen Ihres PCs fernsteuern.
Fernstrg off:	Der Sessionpartner kann nur zusehen und mit dem Zeigepfeil arbeiten (Standardeinstellung).
F11:	Drücken der F11-Taste auf der Tastatur führt zum sofortigen Entzug der Fernsteuerung.
<<	Ausklappen des Netviewer Control-Panels: Applikationswahl.
Х	Sofortiges Beenden der Verbindung.



Netviewer o2o: Mini-Panel

# **Quality Corner**

Im Netviewer Mini-Panel neben Show|Watch finden Sie einen kleinen Kreis – den sogenannten "Quality Corner". In diesem Kreis wird Ihnen angezeigt, inwieweit der Bildschirmaufbau bei Ihren Kunden vorangeschritten ist.

Die Bedeutung der Farben ist wie folgt:

- Grau: der Kunde sieht noch nicht den kompletten freigegebenen Bildschirminhalt.
- Weiß-gestreift: der Kunde sieht den kompletten freigegebenen Bildschirminhalt, aber in reduzierter Farbtiefe (256 Farben).
- Grün gefüllt: der Kunde sieht den kompletten freigegebenen Bildschirminhalte in der entsprechenden Farbtiefe.

#### Fernsteuerungsrechte

Im Show-Modus bietet Netviewer one2one dem Anwender die Möglichkeit, seinem Sessionpartner (Watch-Modus) die Fernsteuerungsrechte für die freigegebenen Anwendungen einzuräumen.

Wird die Fernsteuerung über den "on"-Button die Fernsteuerung eingeräumt, sind beide Anwender in der Lage, Eingaben über ihre Tastatur und Maus durchzuführen. Der Anwender im Show-Modus kann seinem Partner zu jeder Zeit die Fernsteuerungsrechte durch Betätigen der F11 Taste wieder entziehen. Der Anwender im Watch-Modus besitzt dann nur noch die Möglichkeit, mit dem Zeigepfeil zu arbeiten. Im Show-Modus besitzt der Anwender somit immer die Hoheit über seinen PC.



#### Dateitransfer per "Drag&Drop"

entsprechender Bei Konfiguration und aktivierter Fernsteuerung die kann Dateitransfer Funktionalität genutzt werden. So können Dateien per "Drag&Drop" übertragen werden. Der Transfer wird immer vom Anwender im Watch-Modus initiiert. Vor der Übertragung muss der Anwender im Show-Modus seine Zustimmung durch eine entsprechende Bestätigung ausdrücklich erteilen. Der Bestätigungs-Dialog ermöglicht, die Übertragung abzulehnen, zu erlauben oder künftig ohne Rückfrage zu gestatten.



Mit Hilfe der F11-Taste können die Fernsteuerungsrechte und die daran gekoppelte Berechtigung für den File-Transfer jederzeit entzogen werden. Es ist jedoch nicht möglich, die Rechte für Fernsteuerung und File-Transfer separat zu erteilen oder zu entziehen. Ein Datei-Transfer ist in beide Richtungen möglich, kann aber immer nur vom Anwender im Watch-Modus initiiert werden.

## Zwischenablage

Texte können mit der Tastenkombination Strg+C (Kopieren) in die Zwischenablage kopiert werden und mit Strg+V (Einfügen) vom Anwender im Watch-Modus eingefügt werden. Auch dies funktioniert in beide Richtungen. Die Zwischenablage steht nur gemeinsam mit der Dateitransfer-Funktionalität zur Verfügung.



# **2.3. Features des Netviewer Control-Panel im Show-Modus**

#### Das Control Panel

Mit einem Klick auf den Button « im Mini-Panel erscheint am rechten Bildschirmrand das erweiterte Control Panel mit weiteren Funktionen. Das MiniPanel kann an das Control Panel angedockt werden oder wie gewohnt über den ganzen Bildschirm bewegt werden. Mit erneutem Click auf >> verschwindet das Control Panel wieder im Bildschirmrand.



Netviewer o2o: Angedocktes Mini-Panel und ausgeklapptes Control Panel

#### Applikationsauswahl und Monitor

Die hier ausgewählten Applikationen sind für alle Konferenzteilnehmer sichtbar. Die Selektion der Applikationen erfolgt durch Anklicken im Auswahldialog.

Bei einer großen Anzahl von geöffneten Anwendungen können alle zugleich zur Übertragung freigeschaltet werden, indem die Option "Alle Anwendungen übertragen" ausgewählt wird.

Damit das geöffnete Moderatorenpanel nicht die Anwendungen verdeckt, ist die Übertragung des Panels in der Standardeinstellung deaktiviert.

Der Monitor stellt dar, wie der gezeigte Bildschirm beim Betrachter erscheint. Der Moderator, dessen Bildschirm z. B. gerade übertragen wird, kann also erkennen, ob z.B. Taskleiste, Desktop und System deaktiviert sind.

👻 Applikationsauswahl							
🔀 Microsoft Excel - Mappe1.xls	☑ 🔄						
Netviewer - netviewer	•						
🖄 Adobe Acrobat - [testpdf2.pdf]	$\mathbf{\nabla}$						
🔄 C:\Dokumente und Einstellungen\r							
Alle Anwendungen übertragen	K						
Netviewer-Panel übertragen							
Taskleiste und System übertragen							
Desktop übertragen							
Neu geöffnete Anwendungen übertragen							
Monitor							

*Netviewer o2o: Applikationsauswahl und Monitor* 



#### Farbtiefe einstellen

Im Zeige-Modus kann die zu übertragende Farbtiefe eingestellt werden. Es stehen die Optionen 256-Farben und 'Automatische Farbtiefenanpassung' zur Verfügung. Um die Farbtiefe während einer Sitzung einzustellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf dem Back-Monitor und wählen den gewünschten Modus. Bitte beachten Sie, dass bei 256-Farben die Detailtreue abnimmt. Die Automatische Farbtiefengewährleistet anpassung dagegen eine hohe Bildgualität sobald keine Änderungen auf dem Monitor mehr stattfinden.



*Netviewer o2o: Farbtiefenanpassung im Monitor* 

## Chat

Mit dem Chat haben Sie die Möglichkeit, schriftliche Nachrichten untereinander auszutauschen. Diese Nachrichten erscheinen im oberen Bereich des Chats. Unterhalb steht ein Eingabebereich zur Verfügung. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Chatbereich, so können Sie die Chathistorie in die Windows Zwischenablage kopieren.

۲	Chat						
Ku	i <b>nde:</b> hallo	*					
Be	Berater: hallo, ich habe noch eine frage						
	Chatverlauf in die Zwischenablage kop	ierer					
		*					
_		<b>Y</b>					
	Sender	n					

Netviewer o2o: Chat

#### Favoriten

Das Modul ermöglicht es Ihnen Verknüpfungen zu Dokumenten zu definieren, die während einer Sitzung gezeigt werden sollen. Ziehen Sie Dokumente per Drag & Drop in das Fach die Verknüpfungen werden automatisch erstellt. Im Laufe einer Sitzung kann so schnell und bequem auf die zu zeigenden Dokumente zugegriffen werden.

Favoriten sind eine lokale Funktion und sind dem Kunden nicht zugänglich bzw. werden nicht übertragen.

#### Dateitransfer

Zusätzlich zum Dateitransfer per Drag&Drop besteht die Möglichkeit Dateien über die Dateitransfer-Schublade auszutauschen. Die zu transferierenden Dateien werden hierzu über die Dateitransfer-Schublade dem Watcher zum Download angeboten.

Dies geschieht entweder über die Schaltfläche "Hochladen" oder durch Ziehen von einer oder mehreren Dateien per Drag&Drop in den Bereich "Dateitransfer".

Die Dateien können ebenso schnell und einfach auf der Watcher-Seite wieder per Drag&Drop bzw. über die Schaltfläche "Herunterladen" auf den lokalen PC abgespeichert werden.



Im Unterschied zum Dateitransfer per Drag&Drop bedarf es hierfür keiner Fernsteuerungsberechtigung und der Datenaustausch ist nicht an die Blickrichtung gekoppelt, jedoch muß der Dateitransfer durch den anderen Sitzungsteilnehmer angestoßen werden.

#### Notizen

Die hier während der Sitzung eingetragenen Notizen werden direkt in die Windows-Zwischenablage kopiert und können so jederzeit per copy&paste in andere Anwendungen übernommen werden (z.B. durch den Befehl Bearbeiten / Einfügen).

Notizen sind eine lokale Funktion und sind dem Kunden nicht zugänglich bzw. werden nicht übertragen.

#### About

In diesem Fenster werden Herstellerinformationen, die Vertragsnummer, sowie ein Link zu Online-Hilfe dargestellt.

## **Control-Panel verschieben**

Das komplette Control-Panel ist waagerecht verschiebbar. Zum Beginn einer jeden Netviewer Sitzung dockt das Control-Panel versteckt an die rechte Monitorseite an. Um das Control-Panel an der linken Seite andocken zu lassen, klicken Sie auf das Netviewer Icon in der Icon-Bar und wählen Sie ,Panel von links'.

Alternativ können Sie auch die Seitenverschiebung mittels Netviewer Mini-Panel erzwingen. Zum Verschieben klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Rahmen des Mini-Panels und wählen Sie ,Panel von links'.

Das Netviewer Control-Panel verschiebt sich dann an den linken Rand des Monitors.



Netviewer o2o: Control-Panel verschieben



# **3. Arbeiten mit Netviewer o2o im Watch-Modus**

# 3.1. Bildschirmansicht im Watch-Modus

In der Standardkonfiguration von Netviewer one2one befindet sich der Kunde zu Beginn einer Sitzung im so genannten Watch-Modus und sieht den Bildschirm des Beraters.

In der Titelleiste des Netviewer Fensters wird der Firmenname des Beraters angezeigt. So kann der Kunde jederzeit erkennen mit wem er verbunden ist.

Innerhalb des roten Rahmens sieht der Kunde den Bildschirm und die Mausbewegungen des Beraters live und auf Fenstergröße angepasst und kann dessen Arbeitsschritte direkt mitverfolgen.

6 A	6 B	C	D	E	F	G	н	-	J	К	L	м	N	0		1000
						-									i	
																100
																- 18L
																100
										Þ						
										~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	100	00				
											(Class)				-	
											Fareway	12 mm				-
												and a state of the				
																-
																1000
																100
																-
															-	
																Toronto a
																Contraction of the
																No.
																-
																A CONTRACT
																and the second second
				_		_	_			0						

Netviewer o2o: Watcher-Fenster

#### 3.2. Der Netviewer Rahmen

Die Bedienung des Netviewers erfolgt mit Hilfe der drei Buttons im Netviewer-Fenster.

watch: Auf den anderen Bildschirm blicken. show: Den eigenen Bildschirm zeigen.

x: Sofortiges Beenden der Verbindung.

SHOW WAT	сн) 🕳 🗗 🗶
	_ 8 ×
Frage hier eingeben	• _ 8 ×
🔤 € 💷 • 🔇	• - <u>A</u> - •

Netviewer o2o: Funktionen im NV-Rahmen

#### Autoscroll

Im Betrachter-Modus steht bei ausgeschalteter Zoomfunktion im Kontextmenü die Autoscroll-Funktion zur Verfügung. In den Standardeinstellungen ist diese aktiviert. Die Maus muss so nur noch in die gewünschte Richtung im Betrachterfenster gezogen werden, ohne dass die Rollbalken mit gedrückter linker Maustaste gezogen werden müssen.



## **Zoom-Funktion**

Der Anwender im Watch-Modus sieht den Bildschirm seines Session-Partners auf die Netviewer-Fenstergröße angepasst. Der betrachtete Bildschirm wird jedoch nicht vergrößert sondern nur entsprechend verkleinert.

Bei der Betrachtung von z.B. Zeichnungen kann es manchmal störend sein, den Bildschirm des Beraters eingezoomt zu sehen.

Für diesen Fall kann die Zoom-Funktion während einer Sitzung ausgeschaltet werden. Hierzu muss der Anwender im Watch-Modus in seiner Taskleiste den Task "Netviewer" mit der rechten Maustaste anklicken. In dem sich öffnenden Menü kann er die Zoom-Funktion dann durch einen Klick mit der linken Maustaste deaktivieren.

Eine erneute Aktivierung ist durch die beschriebenen Schritte jederzeit wieder möglich.

Netviewer - petviewer	x	Schließen	Alt+F4
		Maximieren	
belle1 / Tabelle2 / Tabelle3 /	-	Minimieren	
	8	Wiederherstellen	
	\$	Zoom Autoscroll	

Netviewer o2o: Zoom und Autoscroll

# **3.3. Features im Watch-Modus**

#### Zeigepfeil

Zur Unterstützung der Kommunikation kann der Anwender im Watch-Modus den Netviewer-Zeigepfeil nutzen. Dazu klickt er bei deaktivierten Fernsteuerungsrechten (Standardeinstellung) einfach mit der linken Maustaste auf eine Stelle, an der dann ein für beide Seiten sichtbarer blinkender Pfeil erscheint (siehe Abbildung). So kann der Nutzer im Watch-Modus beispielsweise auf eine fehlerhafte Zahl in einer Kalkulation aufmerksam machen.

Die Fernsteuerung des Partner-PCs oder Veränderung von Daten ist nicht möglich.



Netviewer o2o: Zeigepfeil

#### Fernsteuerungsrechte

Besitzt der Anwender im Watch-Modus die Fernsteuerungsrechte für den PC seines Sessionpartners, so werden ihm diese durch ein entsprechendes Symbol in der Titelleiste (siehe Abbildung) angezeigt. Er ist so in der Lage mit seiner Maus und Tastatur den PC seines Sessionpartners zu bedienen, bis ihm dieses Recht wieder entzogen wird.

C	netvie	ewer	net	viewe	10	e⇔e			
	Micros	oft E	ксеl – М	Mappe1	.xls				
	<u>D</u> ate	i <u>B</u> e	arbeite	n <u>A</u> ns	icht	Einfüg	en	Forn	na <u>t</u>
	) 🖻	8	3 🖻	3	ð. 💱	8		æ	•

Netviewer o2o: Anzeige des Fernsteuerungsrechts



# Dateitransfer per "Drag&Drop"

Bei entsprechender Konfiguration und aktivierter Fernsteuerung kann die File-Transfer Funktionalität genutzt werden, was ebenfalls durch ein entsprechendes Symbol in der Titelleiste (siehe Abbildung) angezeigt wird. So können Dateien per "Drag&Drop" übertragen werden. Der Transfer wird immer vom Anwender im Watch-Modus initiiert.

Cne	etviewe	er   n	etvie	ver 🛔	ê ⊖÷	÷ð			
M	licrosof	t Excel	- Map	pe1.x	s				
	<u>D</u> atei	<u>B</u> earbei	ten	<u>A</u> nsich	t <u>E</u> i	nfüg	en	Forn	nat
	🖻 🖥	1 🔒 🤨	a ( e	ð 🖪	₽₽Ç	*		æ	Ŧ
	-						~		

Netviewer o2o: Anzeige des Dateitransferrechts

Vor der eigentlichen Übertragung muss der Anwender im Show-Modus seine Zustimmung durch eine entsprechende Bestätigung ausdrücklich erteilen. Der Bestätigungs-Dialog ermöglicht, die Übertragung abzulehnen, zu erlauben oder künftig ohne Rückfrage zu gestatten. Trotz eingeräumter Fernsteuerungsrechte ist der Anwender im Watch-Modus nicht in der Lage, die Bestätigung für den Transfer auf dem Partnersystem zu erteilen. Dies kann nur der jeweilige Anwender auf seinem eigenen System.

Ein Datei-Transfer ist in beide Richtungen möglich, kann aber immer nur vom Anwender im Watch-Modus initiiert werden.

## Beispiel eines Dateitransfer zum Partner:

Der Anwender im Watch-Modus klickt eine Datei auf seinem PC mit der linken Maustaste an und zieht die Datei mit gedrückter Maustaste in das Netviewer-Fenster und lässt sie dort z.B. aus dem freigebenen Desktop wieder los. Nach Bestätigung des initiierten Filetransfers vom Anwender im Show-Modus wird Datei übertragen und an der gewünschten Stelle abgelegt. Beispiel eines Dateitransfers vom Partner:

Der Anwender im Watch-Modus klickt eine Datei auf dem PC seines Sessionpartners mit der linken Maustaste an. Er zieht die Datei mit gedrückter Maustaste aus dem Netviewer-Fenster und lässt sie z.B. auf seinem Desktop wieder los. Nach Bestätigung des initiierten File-Transfers vom Anwender im Show-Modus wird die Datei übertragen und an der gewünschten Stelle abgelegt.

#### Zwischenablage

Texte können mit der Tastenkombination Strg+C (Kopieren) in die Zwischenablage kopiert werden und mit Strg+V (Einfügen) vom Anwender im Watch-Modus eingefügt werden. Auch dies funktioniert in beide Richtungen. Die Zwischenablage steht nur gemeinsam mit der Dateitransfer-Funktionalität zur Verfügung.

Die F11-Taste bietet Ihrem Sessionpartner auch hier die Möglichkeit, die vorher eingeräumten Rechte für Fernsteuerung und File-Transfer wieder zu entziehen. Wenn die Netviewer-Programme mit Dateitransfer-Funktionalität ausgestattet sind, ist es nicht möglich, die Rechte für Fernsteuerung und Dateitransfer separat zu erteilen.



# **3.4. Features des Netviewer Control-Panels im Watch-Modus**

Mit Click auf den Clip am rechten Bildschirmrand erscheint das erweiterte Netviewer Control Panel, in dem auch im Watch-Modus weitere Funtktionen verfügbar sind. Mit erneutem Click auf den Clip verschwindet das Control Panel wieder am Bildschirmrand.



*Netviewer o2o: Watcher-Fenster und ausgeplapptes Control Panel* 

#### Chat

Mit dem Chat haben Sie die Möglichkeit, schriftliche Nachrichten untereinander auszutauschen. Diese Nachrichten erscheinen im oberen Bereich des Chats. Unterhalb steht ein Eingabebereich zur Verfügung. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Chatbereich, so können Sie die Chathistorie in die Windows Zwischenablage kopieren.

	Chat	
Ku	inde: hallo	
Be	rater: hallo, ich habe noch eine frage	
	Chatverlauf in die Zwischenablage kop	ieren
Ι		<b>A</b>
		<b>X</b>
	Sender	n

Netviewer o2o: Chat

## Favoriten

Das Modul ermöglicht es Ihnen Verknüpfungen zu Dokumenten zu definieren, die während einer Sitzung gezeigt werden sollen. Ziehen Sie Dokumente per Drag & Drop in das Fach die Verknüpfungen werden automatisch erstellt. Im Laufe einer Sitzung kann so schnell und bequem auf die zu zeigenden Dokumente zugegriffen werden.

Favoriten sind eine lokale Funktion und sind dem Kunden nicht zugänglich bzw. werden nicht übertragen.

#### Dateitransfer

Zusätzlich zum Dateitransfer per Drag&Drop besteht die Möglichkeit Dateien über die Dateitransfer-Schublade auszutauschen. Die zu transferierenden Dateien werden hierzu über die Dateitransfer-Schublade dem Shower zum Download angeboten.

Dies geschieht entweder über die Schaltfläche "Hochladen" oder durch Ziehen von einer oder mehreren Dateien per Drag&Drop in den Bereich "Dateitransfer".

Die Dateien können ebenso schnell und einfach auf der Shower-Seite wieder per Drag&Drop bzw. über die Schaltfläche "Herunterladen" auf den lokalen PC abgespeichert werden.



Im Unterschied zum Dateitransfer per Drag&Drop bedarf es hierfür keiner Fernsteuerungsberechtigung und der Datenaustausch ist nicht an die Blickrichtung gekoppelt, jedoch muß der Dateitransfer durch den anderen Sitzungsteilnehmer angestoßen werden.

#### Notizen

Die hier während der Sitzung eingetragenen Notizen werden direkt in die Windows-Zwischenablage kopiert und können so jederzeit per copy&paste in andere Anwendungen übernommen werden (z.B. durch den Befehl Bearbeiten / Einfügen).

Notizen sind eine lokale Funktion und sind dem Kunden nicht zugänglich bzw. werden nicht übertragen.

## **Control-Panel & Clip verschieben**

Der Clip des Controll-Panels ist senkrecht verschiebbar. Zum Verschieben klicken Sie mit der Maus auf den Clip, halten die Maus gedrückt und bewegen so den Griff auf-/abwärts zu der gewünschten Position.

Dagegen ist das komplette Control-Panel wagerecht verschiebbar. Zum Beginn einer jeden Netviewer Sitzung dockt das Control-Panel an die rechte Monitorseite an. Um das Control-Panel an der linken Seite andocken zu lassen, klicken Sie auf das Netviewer Icon in der Icon-Bar und wählen Sie 'Schublade von links'. Alternativ können Sie auch die Seitenverschiebung mittels Netviewer Clip erzielen. Zum Verschieben klicken Sie mit der Maus auf den Clip, halten die Maus gedrückt und bewegen die Maus in Richtung des gegenüberliegenden Bildschirmrandes. Das Netviewer Control-Panel verschiebt sich dann an den linken Rand des Monitors.



Netviewer o2o: Control-Panel verschieben



# **4. Weitere Features**

#### Anmeldung mit Berater-Kennung (optional)

Netviewer bietet optional die Möglichkeit die Zeitdauer der Sitzungen zu protokollieren. Dazu authentifiziert sich der Berater bei der Anmeldung neben dem Berater-Passwort mit einer Berater-Kennung. Dies kann z.B. zur Vereinfachung der Abrechnung nach Kostenstellen eingesetzt werden.

## Aufzeichnungsfunktion (optional)

Netviewer bietet Ihnen auch die Möglichkeit einen Videomitschnitt einer kompletten Sitzung auf Berater- und/oder auf Kundenseite zu erstellen. Dieser Mitschnitt kann Ihnen für die Belegung der durchgeführten Aktionen auf dem Berater- und Kunden-PC dienen.

Durch den mitgelieferten Netviewer Player können die erstellten Aufzeichnungen in verschiedenen Geschwindigkeiten wiedergegeben werden. Bitte beachten Sie, dass der Videomitschnitt im Verzeichnis des jeweiligen Netviewer Berater- oder Kundenprogramms abgelegt wird.

Wenn auf Kundenseite ein Mitschnitt erzeugt werden soll, ist es empfehlenswert, das Kundenprogramm vor Sitzungsbeginn an einem vom Anwender festgelegten Ort abzuspeichen.

Ansonsten wird der Mitschnitt in den temporären Internetdateien abgelegt und ist dann für die meisten Nutzer nur sehr schwer wieder zu finden. Auf Beraterseite kann der Ablagepfad - falls gewünscht - unter Anleitung des Netviewer-Supports angepasst werden.

#### **Deaktivierung von Funktionen im Netviewer Control-Panel**

Netviewer bietet Ihnen die Möglichkeit einzelne, von Ihnen nicht benötigte Funktionen (Schubladen) im Netviewer Control-Panel vollständig zu entfernen. Setzen Sie sich hierzu mit dem Netviewer Support in Verbindung.



# GLOSSAR

#### Beraterkennung

Kennung zur Identifizierung des Beraters bzw. einer Beratergruppe zu Abrechnungszwecken.

#### Beraterpasswort

Das Passwort mit dem sich der Berater bei Netviewer anmeldet, um eine Sitzung initiieren zu können.

#### Beraterprogramm

Das Netviewer Programm mit dem eine Netviewer Sitzung initiiert werden kann.

#### Beratungsnummer

Diejenige Nummer, die eine Sitzung identifiziert.

#### Clip

Der Griff des Netviewer Control-Panels.

#### **Control-Panel**

Die erweiterte Netviewer Programmoberfläche, in der die Funktionalitäten in Schubladen abgebildet sind.

#### Desktop

Als Desktop bezeichnet man im Allgemeinen die graphische Benutzeroberfläche eines Computers. Im Netviewer Programm ist damit die Benutzeroberfläche inkl. Hintergrundbild und darauf befindliche Dateien und Verknüpfungen gemeint; jedoch ohne die Taskleiste.

#### Drag & Drop

Ziehen und Fallenlassen - eine Methode zum Bewegen von Daten mittels einer Maus.

#### Kundenprogramm

Das Netviewer Programm mit dem an einer Netviewer Sitzung teilgenommen werden kann.

#### **Mini-Panel**

Die Netviewer Programmoberfläche, die alle wesentlichen Funktionen und Indikatoren beinhaltet und während einer Sitzung immer sichtbar ist.

#### **Quality Corner**

Ein Symbol das den Fortschritt der Desktop-Übertragung anzeigt

#### Show-Modus

Modus in dem der eigene Bildschirm an den Sitzungsteilnehmer übertragen wird.

#### Schubladen

Das Control-Panel besteht aus Schubladen, die spezielle Funktionalität beinhalten.

#### System

System bezeichnet in Netviewer diejenigen Dialoge, die durch das Betriebssystem bereitgestellt werden z.B. Systemeigenschaften, Startmenü, ... .

#### Taskleiste

Als Taskleiste wird ein Abschnitt des Desktops bezeichnet, der sich gewöhnlich am unteren Bildschirmrand befindet und die Funktionen Programmauswahlmenü, Anzeige zur Zeit laufender Programme sowie Anzeige von Datum und Uhrzeit bereitstellt.

#### Watch-Modus

Modus in dem man den Bildschirm des Sitzungsteilnehmers sieht.