

### Sitzung starten

1. Starten Sie das Netviewer Support Teilnehmerprogramm von dem Ort aus, den Ihnen der Berater genannt hat, oder von [www.netviewer.com](http://www.netviewer.com) (Support starten).

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.

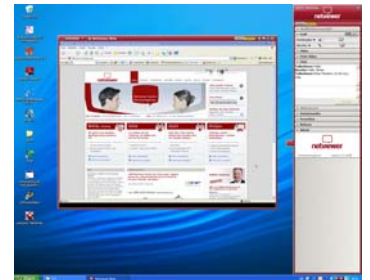
Die Netviewer-Sitzung kann beginnen!

## 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

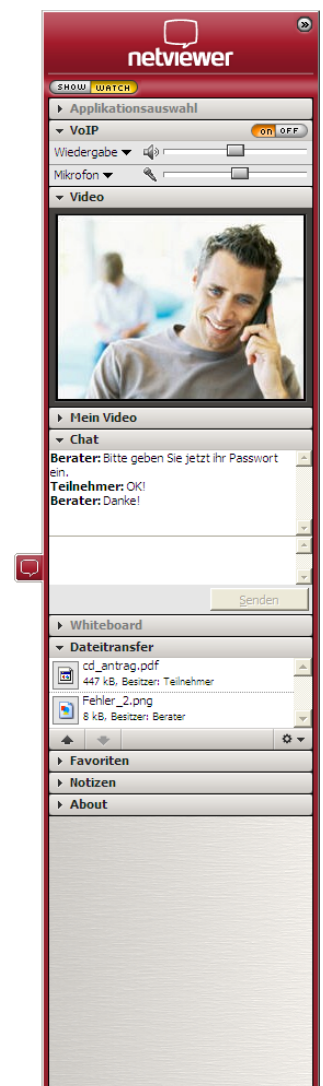
Per Textnachricht mit dem Berater kommunizieren. Bei neuen Nachrichten blinkt die Schublade.

### 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!