

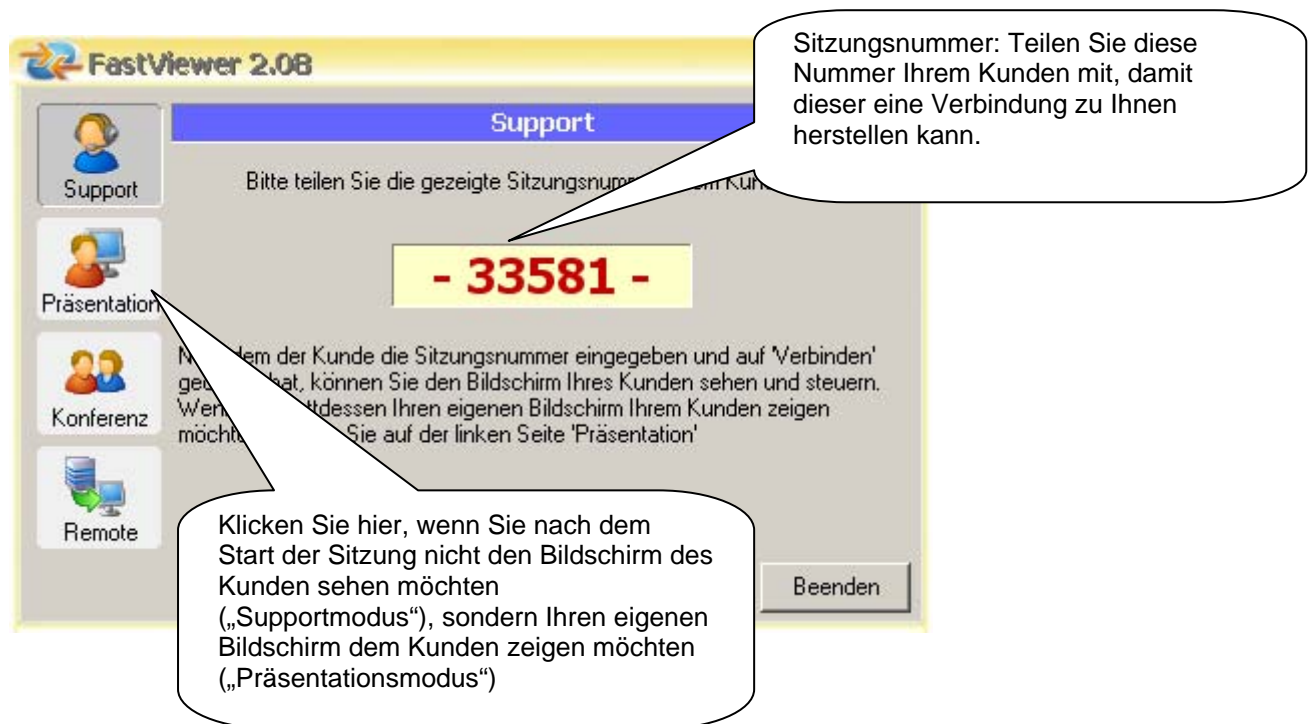
# Handbuch zu FastViewer Version 2.X



Der FastViewer besteht grundsätzlich aus zwei Modulen:

- Das Mastermodul „fvw.exe“ beinhaltet Ihre Lizenz und darf nicht an Kunden weitergegeben werden. Sie können es auf einem Netzwerkshare oder auf Ihrem Desktop ablegen oder können es auch für Sie auf einem passwortgeschützten Bereich einer Website von außerhalb zugänglich machen.
- Das Kundenmodul „fvw\_k.exe“ kann beliebig weitergegeben werden. Beispielsweise können Sie dieses Modul auf einer Website Ihren Kunden zur Verfügung stellen oder per Mail verschicken. Wenn der Kunde das Modul per Klick auf einer Website laden kann ist zusätzlich sichergestellt, dass der Kunde Zugriff auf das Internet hat.

Um eine Sitzung zu beginnen, starten Sie das Mastermodul fvw.exe. Nach dem Start und der Verbindungsherstellung zum Server sehen Sie das folgende Fenster:



Wenn Sie dieses Fenster sehen, ist die Sitzung erstellt und bereit, dass Ihr Kunde oder Sitzungspartner an der Sitzung teilnehmen kann.

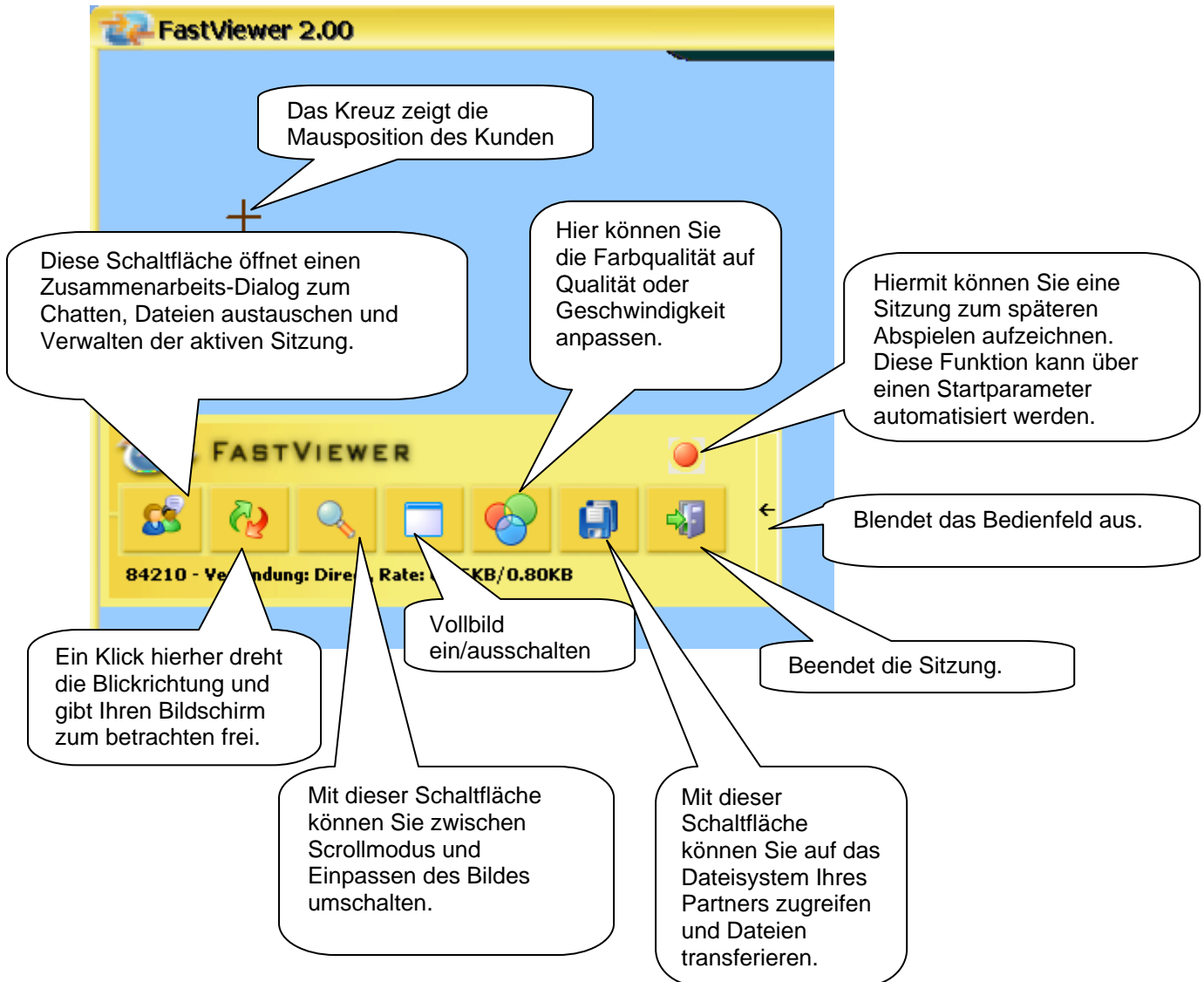
**WICHTIG:** Wenn Sie eine **Konferenz** beginnen möchten, bitte unbedingt ein **Konferenz-Passwort** setzen. Teilen Sie die Sitzungsnummer und das Passwort den Teilnehmern mit. Ohne Passwort ist aus Sicherheitsgründen immer nur eine 1:1 Session möglich. Sie können eine laufende Session zu einer Konferenz-Session **erweitern** durch Klicken auf „Zusammenarbeit“ und setzen des Passworts. Diese Konferenz-Funktion ist abhängig von Ihrer Lizenz nur in der Professional Edition und in der Conference Edition möglich.

Der Kunde startet das Kundenmodul „fvw\_k.exe“, beispielsweise durch Download von Ihrer Website. Nach dem Start sieht er folgendes Fenster:

Nachdem Ihr Kunde oder Sitzungspartner auf „Verbinden“ geklickt hat, wird die Verbindung aufgebaut. Je nachdem, in welchem Modus Sie gestartet haben („Supportmodus“ oder „Präsentationsmodus“, siehe oben) können Sie auf den Bildschirm Ihres Kunden blicken oder der Kunde kann Ihren Bildschirm sehen. In der Standardkonfiguration der Module wird auf dem Bildschirm des Betrachteten noch eine Sicherheitsabfrage eingeblendet:

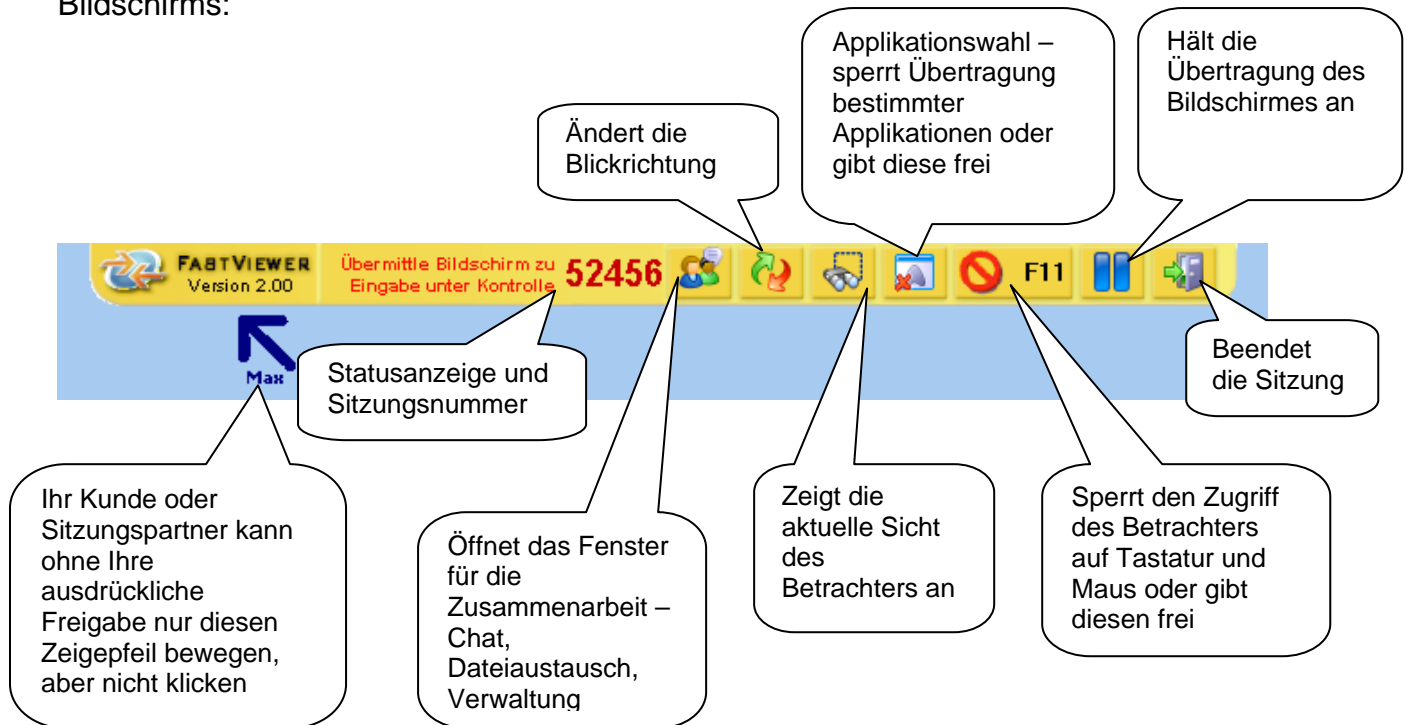
Beachten Sie, dass Sie diese Sicherheitsabfrage ebenso wie einige andere Features des FastViewer ohne weiteres über unser Webportal deaktivieren oder aktivieren können.

Nachdem der Bildschirm freigegeben ist, sehen Sie mit Ihrem Mastermodul auf den Bildschirm des Kunden:



Wenn Sie im Präsentationsmodus gestartet haben, sieht Ihr Kunde statt Ihnen dieses Betrachterfenster und damit Ihren Bildschirm. Jedoch sind in der Standardkonfiguration gewisse Funktionen wie die Blickrichtungsumkehr und der Dateitransfer aus Sicherheitsgründen für Ihren Kunden oder Sitzungspartner ausgeblendet und nicht verfügbar. Auch dies können Sie über unser Portal anpassen.

Der Betrachtete – im „Supportmodus“ der Kunde oder Ihr Sitzungspartner, im „Präsentationsmodus“ Sie selber, sieht eine FastViewer-Leiste am oberen Rand des Bildschirms:



Wenn die Sitzung im „Supportmodus“ gestartet wurde, dann bekommt Ihr Kunde dieses Fenster zu sehen; in diesem Fall sind wiederum bestimmte Funktionen wie die Blickrichtungsumkehr aus Sicherheitsgründen ausgeblendet; auch dies kann über unser Webportal automatisch angepasst und konfiguriert werden.

Die wichtigsten Funktionen des FastViewer sind hiermit erklärt.

## Dateitransfer

Der Dateitransfer ermöglicht im Supportfall das einfache Austauschen von Datendateien zwischen Ihnen und Ihrem Kunden. Sie können beispielsweise Logdateien, Datenbankdateien oder Installationen, sogar ganze Verzeichnisse, zwischen Ihnen und Ihrem Kunden hin- und herkopieren. Beachten Sie aber, dass der Dateitransfer auf Sitzungen mit zwei Teilnehmern beschränkt ist; für den Austausch von Dateien zwischen mehr Teilnehmern eignet sich der Zusammenarbeits-Dialog.

Mit einem Klick auf das Disketten-Symbol



öffnet sich der Dateitransfer-Dialog. In der Standardkonfiguration bekommt der Kunde dann aus Sicherheitsgründen noch eine Sicherheitsabfrage und muss Ihren Zugriff auf sein Dateisystem mit „Ja“ bestätigen. Danach erscheint ein Dialog, der sich in zwei Listen teilt: Eine für Ihr Dateisystem, und eine für das des Kunden.

The screenshot shows the 'Dateitransfer' dialog box with two panes: 'Lokales System' (Local System) and 'Fernes System' (Remote System). Callouts point to various UI elements:

- Eine Verzeichnisebene nach oben**: Points to the 'Up' arrow icon in the toolbar.
- Verzeichnisliste aktualisieren**: Points to the refresh icon in the toolbar.
- Datei auf das System des Kunden kopieren**: Points to the 'Kopieren >>' button.
- Neuen Ordner erstellen**: Points to the 'New Folder' icon in the toolbar.
- Datei vom Kunden auf das lokale System kopieren**: Points to the '<< Kopieren' button.
- Dateiaufstellung lokales System**: Points to the file list in the 'Lokales System' pane.
- Dateiaufstellung Kundensystem**: Points to the file list in the 'Fernes System' pane.
- Schließt den Filetransfer**: Points to the close button (X) in the top right corner.

Name	Type	Size
..	Ordner	-
BIN	Ordner	-
CPanel	Ordner	-
Dr	Ordner	-
Wdm	Ordner	-
AtiCim.bin	AVG Updat...	148 KB
AtiCimUn.exe	Anwendung	108 KB
CheckVer.exe	Anwendung	68 KB
data1.cab	MS-Cabinet...	779 KB
data1.hdr	HDR-Datei	12 KB
data2.cab	MS-Cabinet...	1 KB
DrvUI64A.exe	Anwendung	151 KB
ikernel.ex_	EX_-Datei	336 KB

Name	Type	Size
..	Ordner	-
ACE	Ordner	-
BIN	Ordner	-
Drive	Ordner	-
WD	Ordner	-
data1.cab	MS-Cabinet...	779 KB
data1.hdr	HDR-Datei	12 KB
data2.cab	MS-Cabinet...	1 KB
DrvUI64A.exe	Anwendung	151 KB
ikernel.x_	EX_-Datei	336 KB

Die Dateien werden – wie der gesamte Datentransfer – während der gesamten Übertragung verschlüsselt und komprimiert, und Sie können auch gesamte Ordner übertragen.

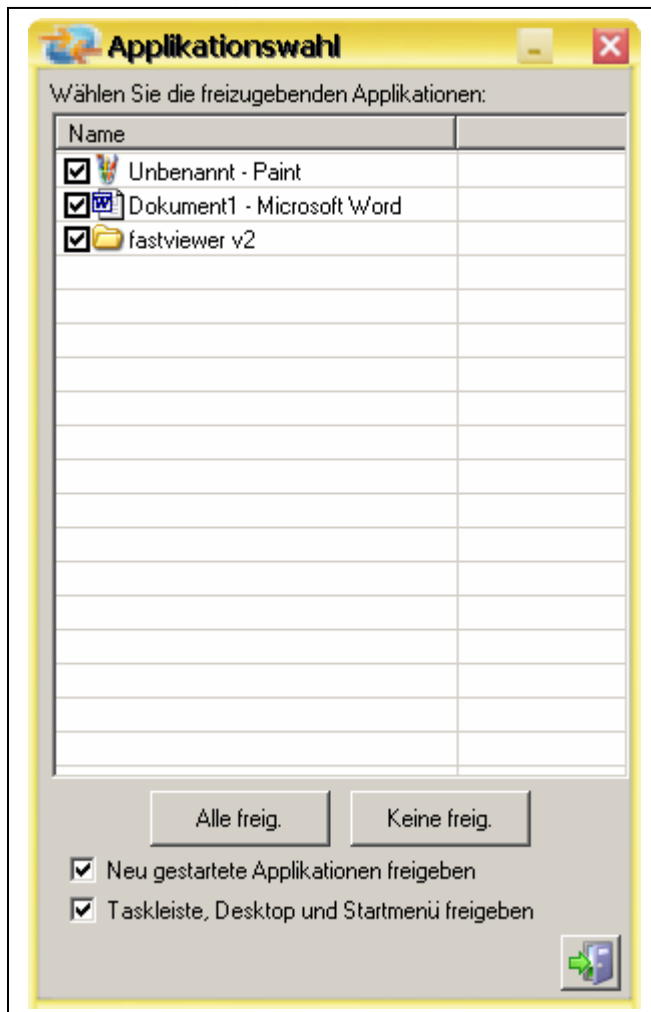
## Applikationswahl

Die Applikationswahl erreichen Sie als Betrachter über die Leiste oben mittels Klick auf:



Oder, wenn Sie beim Start im Warnungsdialog auf „Applikationswahl“ geklickt haben.

Es erscheint folgendes Fenster:



In der Liste links können Sie die Applikationen wählen, welche übertragen werden sollen. Die beiden Schaltflächen unten ermöglichen eine schnellere Auswahl.

Zusätzlich sind die beiden Auswahlfelder unten wichtig: „Neu gestartete Applikationen freigeben“ legt fest, ob Applikationen, die nach dem Schließen des Fensters noch hinzukommen (also z.B. wenn Sie jetzt noch Outlook starten) übertragen werden sollen. Wenn Sie den Punkt „Taskleiste, Desktop und Startmenü freigeben“ deaktivieren, werden die genannten Elemente auch nicht übertragen.

Wenn Sie hier eine Wahl treffen, wird diese sofort aktiv und wirksam; Sie können dies im Betrachtersicht-Fenster überprüfen.

Bitte beachten Sie, dass die FastViewer-Fenster in der Liste nicht auftauchen, diese werden für die Betrachter immer verdunkelt dargestellt und können von ihnen nicht bedient werden.

## Betrachter-Sichtfenster (Remote View)

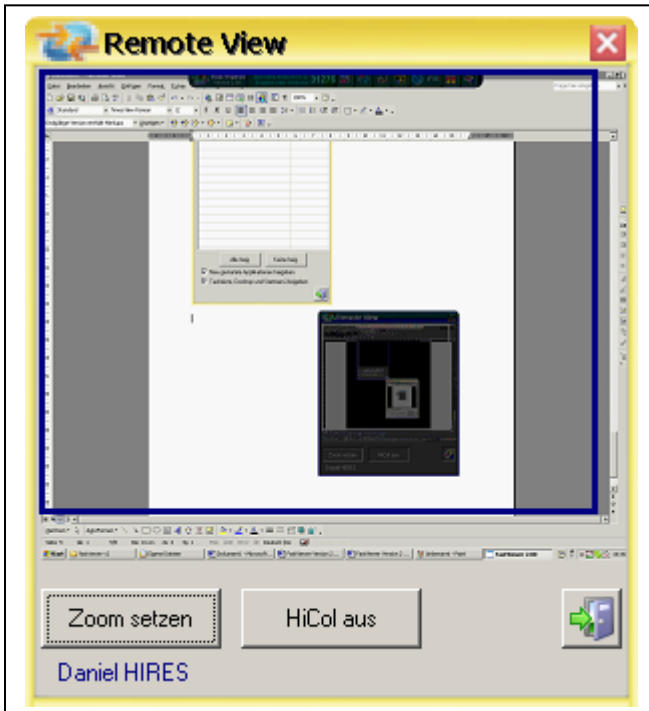
Das Betrachter-Sichtfenster zeigt Ihnen, welchen Teil des Bildschirms im Präsentationsmodus Ihre Sitzungspartner gerade betrachtet (im Scrollmodus).

Sie erreichen es mit einem Klick auf:



in der Leiste am oberen Bildschirmrand.

Es erscheint folgendes Fenster:



Die Benutzernamen der Betrachter erscheinen in einer Liste untereinander. Anhand der Farbe sehen Sie, welchen Bereich des Bildschirms Ihre Betrachter gerade ansehen. Wenn Sie das Mastermodul gestartet haben, können Sie durch einen Klick auf „Zoom setzen“ und „HiCol setzen“ diese Einstellungen für Ihre Betrachter erzwingen.

Zusätzlich können Sie bei gleichzeitig geöffneter Applikationswahl hier kontrollieren, welche Bildschirmbereiche Ihre Betrachter durch Ihre Wahl gerade sehen und welche ausgeblendet sind.

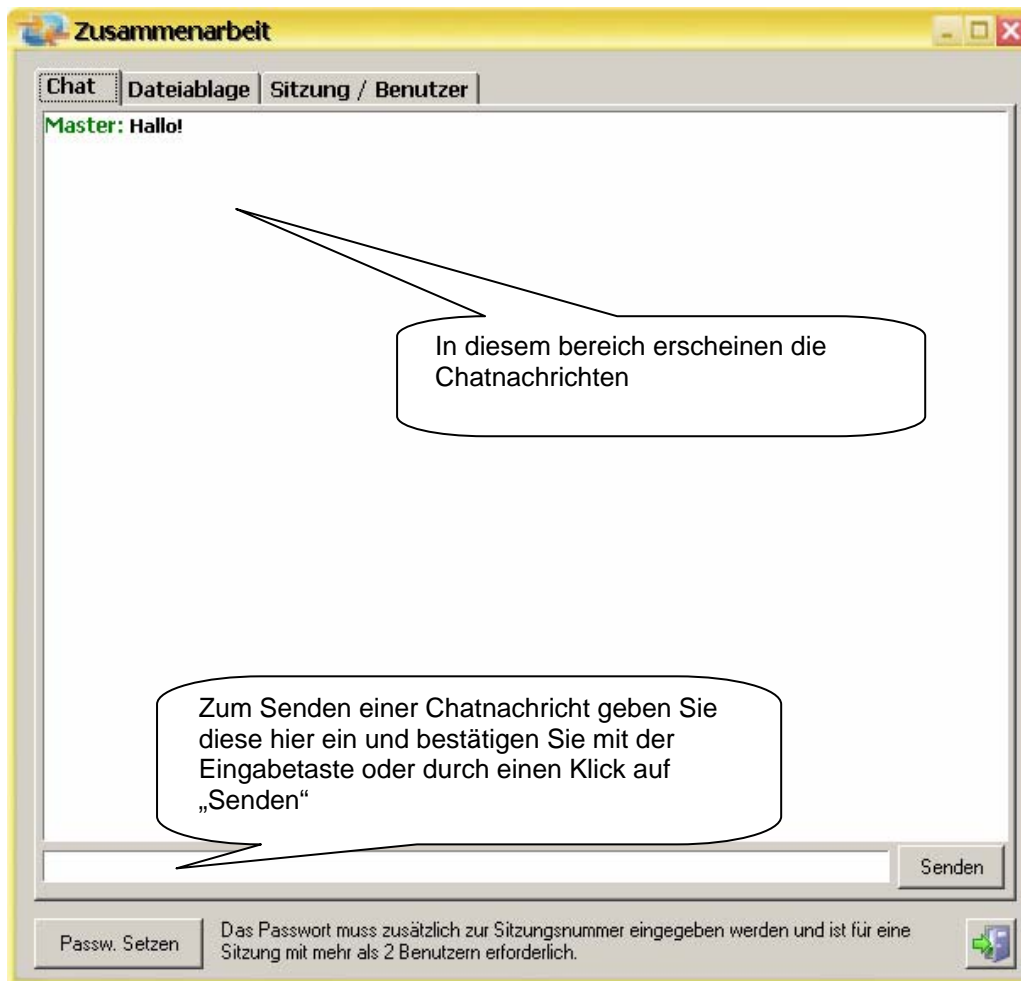
## Zusammenarbeits-Dialog

Mit einem Klick auf das Zusammenarbeits-Symbol (auf beiden Seiten verfügbar)



können Sie den Zusammenarbeits-Dialog öffnen. Dieser beinhaltet Funktionalität für Chat, Dateiablage und Sitzungsverwaltung.

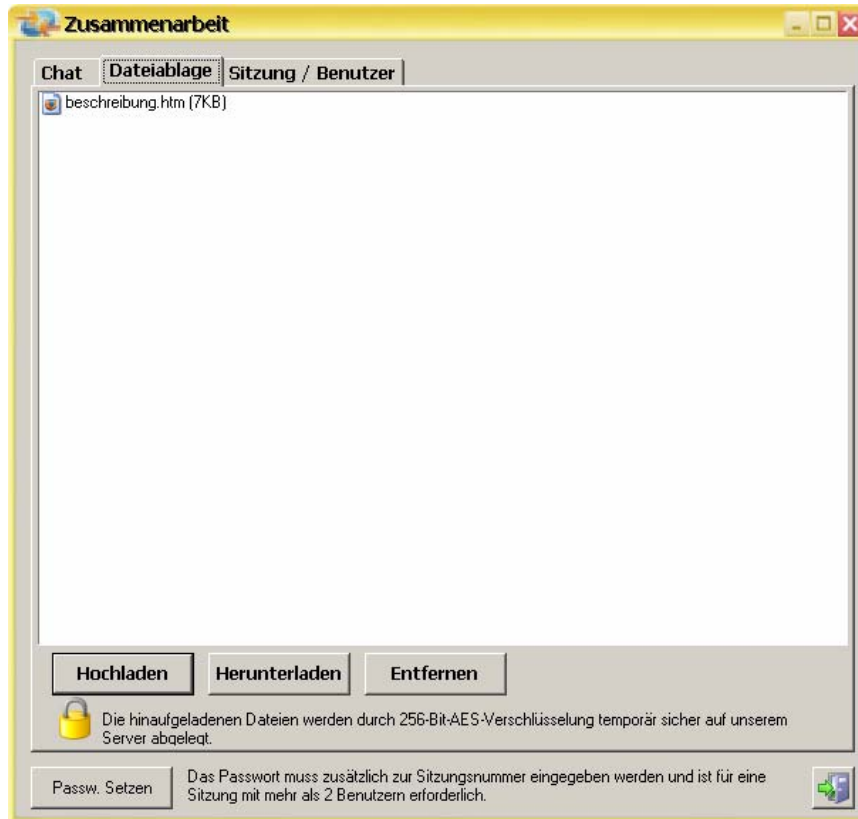
Bitte beachten Sie, dass Dateiablage und Sitzungsverwaltung nur mit mehr als zwei Benutzern möglich sind, sofern Ihre Lizenz dies zulässt. Wenn Sie eine FastViewer Standard Edition besitzen, haben Sie nur den Chat zur Verfügung.



Wenn Sie eine Professional Edition oder Conference Edition besitzen, können Sie mit einem Klick auf „Passwort setzen“ auch im Nachhinein ein Sitzungspasswort setzen und es so weiteren Benutzern ermöglichen, der Sitzung beizutreten. Sobald mehr als zwei Benutzer an der Sitzung teilnehmen, haben Sie auch die Funktionen „Dateiablage“ und „Sitzung/Benutzer“ zur Verfügung.

## Dateiablage (nur im Konferenzmodus vorhanden)

Die Dateiablage ermöglicht es Ihnen, Ihren Sitzungspartnern Dateien zur Verfügung zu stellen:



Mittels „Hochladen“ können Sie (nur mit dem Mastermodul) Dateien temporär auf den Server laden; die anderen Sitzungsteilnehmer können die Dateien dann mittels „Herunterladen“ wieder auf deren lokales System laden.

Beachten Sie, dass die Dateien auf unserem Server mittels 256-Bit-Verschlüsselung sicher und durch Dritte unlesbar zwischengespeichert werden.

Die große Fläche zeigt jeweils eine Liste der derzeit in der Sitzung verfügbaren Dateien an. Mit der Schaltfläche „Entfernen“ können Sie die Dateien wieder vom Server löschen.

Spätestens beim Beenden einer Sitzung werden sämtliche zur Verfügung gestellte Dateien wieder vom Server gelöscht.



Wenn Sie bei einem Teilnehmer auf „Trennen“ klicken, wird der Benutzer von der Sitzung getrennt. Beachten Sie, dass Sie, wenn Sie einem Benutzer den Zutritt zur Sitzung dauerhaft verwehren wollen, vorher ein (neues) Sitzungspasswort setzen sollten.