

Kurzanleitung für die Fernwartung über Internet mit Fastviewer

Die Nutzung des Fernwartung-Kundenmoduls ist für Arbeitsplätze gedacht, die nicht im städtischen Netzwerk erreichbar sind. Die Datenübertragung erfolgt über das Internet über eine verschlüsselte Verbindung. Jede Verbindung wird an einem stadteigenen Server protokolliert und ist somit nachweisbar.

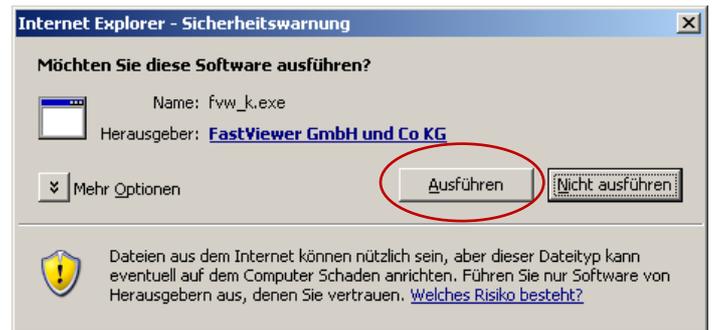
Das Kundenmodul für die Fernwartung wird über den Aufruf www.fernwartung.nuernberg.de im Internet-Explorer (nicht Mozilla Firefox!!) gestartet:



Sie gelangen zu folgender Seite:



Sie klicken auf „Download Kundenmodul“ und erhalten nacheinander folgende Fenster, bei denen Sie jeweils die Schaltfläche „Ausführen“ wählen.



Sie erhalten folgendes Fenster:



Hier geben Sie die fünfstellige Sitzungsnummer ein, die Ihnen Ihr Support-Mitarbeiter nennt, und klicken anschließend auf „Verbinden“.



Sie müssen der Verbindung nun explizit zustimmen.

Wollen Sie Ihren Rechner mit allen geöffneten Programmen freigeben, wählen Sie „Freigeben“ und die Verbindung wird sofort hergestellt.

Wollen Sie dem Support-Mitarbeiter nur bestimmte Programme sichtbar machen, wählen Sie „Applikationen wählen“:



Sie setzen bei den gewünschten Programmen und Einstellungen jeweils den Haken mit einem einfachen Mausklick und starten das Programm mit Klick auf



Folgende Werkzeugleiste wird nun am oberen Bildschirmrand eingeblendet. Im ersten Moment sehen Sie nur den unteren Rand. Bewegen Sie die Maus auf den unteren Rand zu, erscheint die Leiste komplett und Sie können eine Funktion davon auswählen. Danach wird die Leiste wieder minimiert.



Mit dem Klick auf diesen Button können Sie die Aufzeichnung einer Sitzung beginnen. Mit einem weiteren Klick auf diesen Button, wird die Sitzung beendet und gleichzeitig ein Dateiname und die Auswahl des Dateispeicherortes gefordert.



Diese Funktion öffnet einen Chat-Dialog und die Möglichkeit, Dateien mit dem Support auszutauschen



Auch während der laufenden Verbindung haben Sie die Möglichkeit, den Applikations-Wahl-Dialog aufzurufen und dort einzelne Anwendungen aus- oder einzublenden.



Sperrt den Zugriff des Support-Mitarbeiters auf Tastatur und Maus oder gibt sie frei.



Hält die Übertragung an, bis Sie diese Schaltfläche erneut bedienen.



Beenden der Sitzung