

Fernwartung und Support über Netviewer

Fehlerquellen frühzeitig erkennen und mit kompetenter Hilfe schnell beseitigen. Die KÖHLER UND RAPP AG bietet Supportleistungen per Fernwartung und ohne große Softwareinstallation.

Das Programm Netviewer ermöglicht es den Supportern von der KÖHLER UND RAPP AG, Sie an Ihrem Arbeitsplatz „live“ zu unterstützen. Wenige Mausklicks genügen, um die Verbindung zwischen Ihnen und dem KÖHLER UND RAPP AG Supporter aufzubauen. Ad hoc, ganz ohne Installation, Konfiguration oder Registrierung. Über die Applikationswahl stellen Sie sicher, dass nur die Bildschirminhalte übertragen werden, die auch für das Auge des Beraters sichtbar sein sollen.

Die Verwendung von Netviewer ist für Sie ungefährlich. Das Programm verwendet eine starke Verschlüsselung, und die Übertragung erfolgt nur nach Ihrem Einverständnis. Auch können Sie die Verbindung jederzeit per Knopfdruck beenden. Das Produkt Netviewer ist sicherheitsgeprüft und wurde mehrfach ausgezeichnet. Mehr Informationen dazu finden Sie unter www.netviewer.de.

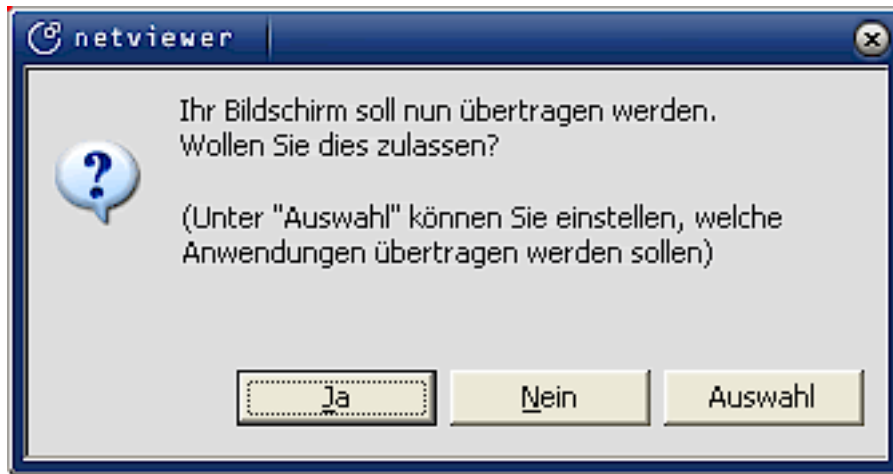
So funktioniert's

Laden Sie sich hier das Netviewer-Programm herunter. Im nachfolgenden Dialog klicken Sie auf Das Programm von diesem Ort ausführen, oder, bei hohen Sicherheitseinstellungen, auf Öffnen.

Das Netviewer-Login erscheint



Geben Sie hier die Beratungsnummer an, die Sie vom KÖHLER UND RAPP AG Supporter erhalten, und klicken Sie auf OK. Nun öffnet sich das Auswahl-Fenster. Um dem Berater Einsicht auf Ihren Bildschirm zu geben (show-Modus), beantworten Sie die Abfrage mit dem Button Ja.



Das Auswahlfenster

Im Auswahlfenster definieren Sie, auf welche Programme der Berater Einsicht nehmen kann. Er sieht nur die von Ihnen freigegebenen Programme. Wenn Sie die gewünschte Auswahl getroffen haben, klicken Sie auf den Button Schliessen. Alle anderen Konfigurationen nehmen Sie über das sogenannte Netviewer-Panel vor.

Das Netviewer-Panel



Das Netviewer-Panel ist immer im Vordergrund auf Ihrem Bildschirm sichtbar, solange eine Verbindung mit Ihrem Berater besteht.

Mit diesem Panel können Sie folgende Funktionalitäten ein- und ausschalten:

- watch: Den Bildschirm Ihres KÖHLER UND RAPP AG Supporter beobachten
- show: Den eigenen Bildschirm dem KÖHLER UND RAPP AG Supporter zeigen
- Fernstg aus: Der KÖHLER UND RAPP AG Supporter kann nur zusehen und mit dem Zeigepfeil arbeiten. Das ist die Standardeinstellung.
- Fernstg ein: Der KÖHLER UND RAPP AG Supporter kann alle sichtbaren Programme auf Ihrem PC fernsteuern. Welche Programme sichtbar sind, wählen Sie im Auswahl-