

Netviewer Support 6.3

Business Edition für Windows

Allgemeines

Mit der Software Netviewer Support können sich zwei Gesprächspartner (per VoIP oder Telefon) über Distanzen gegenseitig auf den Bildschirm blicken, Ihrem Gegenüber Fernsteuerungsrechte erteilen und so interaktiv zusammenarbeiten.

Netviewer Support umfasst das Beraterprogramm und das Teilnehmerprogramm. Das Beraterprogramm ermöglicht den Aufbau einer Netviewer-Sitzung und bietet verschiedene administrative Funktionen. Das Teilnehmerprogramm ermöglicht den Eintritt in eine vom Berater gestartete Sitzung.

Dieses Datenblatt enthält die technischen Daten für die Software im SaaS-Betrieb (Software-as-a-Service). Das heißt, die Kommunikation zwischen den Client-Programmen erfolgt über Server, die von der Netviewer AG gehostet werden.



Funktionen

- Desktop-Sharing
- Zeigepfeil
- Blickrichtungswechsel
- Fernsteuerung
- Vorschau-Monitor
- Chat
- Voice over IP
- Video
(max. Auflösung 320x240 Pixel)
- Systemdiagnose
- Applikationsauswahl
- Asynchroner Dateitransfer
- Synchroner Dateitransfer
- Dateitransfer-Explorer
- Sitzungsaufzeichnung
(Dateiformat .nvl)
- Neustarten des Teilnehmerrechners
- Whiteboard
- Schneller Neustart nach Sitzungsende
- Benutzerverwaltung
- Profilverwaltung
- Sitzungsplaner mit E-Mail-Einladungsfunktion und Assistenten-Modus
- Automatische Spracherkennung bei Einladungsfunktion
- Protokollierung/Logging
- Vollbildmodus
- Freie Skalierung des Bildschirms
- Wählbare übertragene Farbtiefe
- Benutzeroberflächen-Module frei positionierbar
- Shortcut-Unterstützung
- Nutzungsstatistik
- MS Windows Vista / 7 UAC-Bedienung

	Beraterprogramm	Teilnehmerprogramm
Anwendung	direkt ausführbare .exe-Datei	direkt ausführbare .exe-Datei
Installation	nein optional Installation von Plug-ins	nein
Lizenzpflichtig	ja	nein
Kompatibilität	ja, ab Version 6.0	ja, ab Version 6.0

Netviewer Support lässt sich an individuelle Kundenanforderungen anpassen.

- Viele Einstellungen sind kundenseitig über Profile anpassbar.
- Die Benutzeroberfläche ist an das Corporate Design anpassbar.
- Die verfügbare Funktionalität ist zu Integrationszwecken über Aufrufparameter steuerbar.

Systemvoraussetzungen

Unterstützte Betriebssysteme	Windows 2000, XP, Vista, Windows 7 Windows Server 2000, 2003, 2008 – R2 (Unterstützung von 32-Bit und 64-Bit Versionen von Windows)
Prozessor	mind. 1 GHz, bei VoIP-/Video-Nutzung mind. 2 GHz
Arbeitsspeicher	mind. 1 GB RAM
Grafikkarte	mind. 128 MB RAM
Optionale Hardware	Headset Webcam Multimediageräte müssen mind. DirectX 8.1-kompatibel sein
Internetverbindung	mindestens 64 KBit/s (ISDN) für reines Desktop-Sharing mindestens 2 MBit/s (DSL) für Desktop-Sharing mit VoIP und Video

Wenn Ihr System die oben beschriebenen Voraussetzungen nicht erfüllt oder auch Audio-, Webcam- und Grafiktreiber nicht aktuell sind, kann dies zu funktionalen Einschränkungen in den Netviewer Applikationen führen.

Technischer Betrieb

Verbindungsaufbau



Plug-ins

In folgenden Anwendungen ab der angegebenen Version:

- Internet Explorer 8.0
- Mozilla Firefox 3.6
- Microsoft Office 2003
- Microsoft Outlook Planungs-Plugin für Microsoft Outlook 2003 und 2007

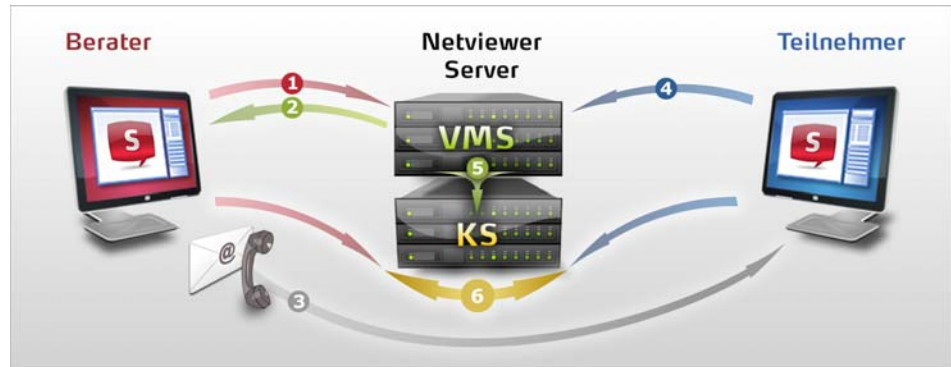
Add-ins

In folgenden Anwendungen ab der angegebenen Version:

- Microsoft Outlook 2003
- Skype 3.6

Verfügbare Sprachen

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Spanisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Polnisch
- Russisch
- Schwedisch



1. Berater startet Beraterprogramm, Beraterprogramm kontaktiert Vermittlungsserver (VMS)
2. VMS authentifiziert Berater und sendet URL des Kommunikationsservers (KS) sowie neunstellige Sitzungsnummer an Berater.
3. Berater gibt die Sitzungsnummer telefonisch an Teilnehmer weiter.
4. Teilnehmer startet Teilnehmerprogramm und gibt Sitzungsnummer ein.
5. VMS ordnet Berater und Teilnehmer einander zu und wechselt auf KS.
6. KS verbindet Berater- und Teilnehmerprogramm - Die Sitzung ist aufgebaut.

Für den Verbindungsaufbau muss die Erreichbarkeit der Netviewer Server-Infrastruktur sichergestellt sein:

Netviewer Server: *.netviewer.com

Ports: TCP-Port 2377 | TCP-Port 2000 | HTTPS-Port 443 | HTTP-Port 80

Proxyserver-Unterstützung

Der Internetzugang kann über gängige Proxyserver erfolgen. Die URL des Proxyserver kann folgendermaßen übergeben werden:

- Dynamisch aus den Browser-Einstellungen
- Manuell durch den Benutzer (Speichern möglich)

Proxyserver mit Authentifizierung werden folgendermaßen unterstützt:

- Automatische Übergabe der Zugangsdaten bei Windows-Authentifizierung
- Manuelle Eingabe der Zugangsdaten durch den Benutzer (Speichern möglich)

Laufende Sitzung

Die Datenübertragung während einer laufenden Sitzung zwischen dem Berater- und dem Teilnehmerprogramm erfolgt über die Netviewer Server. Die Client-Programme bauen automatisch eine direkte Peer-to-peer-Verbindung zueinander auf, wenn sie sich in einem Intranet befinden. Hier erfolgt die Portwahl dynamisch und die Daten werden direkt ausgetauscht.

Sicherheit

- Benutzerverwaltung und Authentifizierung im Beraterprogramm
- Mindestens neunstellige, zufällige Sitzungsnummer für den Verbindungsaufbau
- Doppelte Sitzungsnummer (optional)
- VeriSign-Zertifikat
- SSL/TLS-Verschlüsselung des Verbindungsaufbaus
- AES-256-Bit-Verschlüsselung der Sitzungsdaten
- Abfragen bei sicherheits- oder datenschutzrelevanten Benutzeraktionen

Die Sicherheit von Netviewer Support wurde im Rahmen folgender Untersuchungen belegt:

- Sicherheitstechnische Prüfung von Fremdsoftware der Fiducia IT AG
- Sicherheitstechnische Prüfung von Fremdsoftware der GAD eG

Weiterführende Informationen finden Sie im Netviewer White Paper zum Thema „Sicherheit“.

Netviewer Support

Mac-Version

Mit der Mac-Version von Netviewer Support können sich zwei Gesprächspartner über Distanzen gegenseitig auf den Bildschirm blicken, Ihrem Gegenüber Fernsteuerungsrechte erteilen und so interaktiv zusammenarbeiten. Die Software umfasst das Beraterprogramm und das Teilnehmerprogramm in einer Applikation. Das Beraterprogramm ermöglicht den Aufbau einer Netviewer-Sitzung. Das Teilnehmerprogramm ermöglicht den Eintritt in eine vom Berater gestartete Sitzung.

Dieses Datenblatt enthält die technischen Daten für die Software im SaaS-Betrieb (Software-as-a-Service). Das heißt, die Kommunikation zwischen den Client-Programmen erfolgt über Server, die von der Netviewer AG gehostet werden.

	Beraterprogramm	Teilnehmerprogramm
Anwendung	Disk Image-Datei (.dmg)	Disk Image-Datei (.dmg)
Installation	nein	nein
Lizenzpflichtig	ja	nein
Kompatibilität	ja, ab Version 6.0	ja, ab Version 6.0

Systemvoraussetzungen

Unterstützte Betriebssysteme Mac OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard) und 10.6 (Snow Leopard)

Prozessor	Power PC G5, Intel Core Duo und Xeon
Arbeitsspeicher	mind. 1 GB RAM
Grafikkarte	mind. 128 MB RAM
Optionale Hardware	Headset, Webcam
Internetverbindung	mindestens 64 KBit/s (ISDN) für reines Desktop-Sharing mindestens 2 MBit/s (DSL) für Desktop-Sharing mit VoIP und Video

Wenn Ihr System die oben beschriebenen Voraussetzungen nicht erfüllt oder auch Audio-, Webcam- und Grafiktreiber nicht aktuell sind, kann dies zu funktionalen Einschränkungen in den Netviewer Applikationen führen.

Technischer Betrieb

Verbindungsaufbau

Für den Verbindungsaufbau muss die Erreichbarkeit der Netviewer Server-Infrastruktur sichergestellt sein:

Netviewer Server: *.netviewer.com

Ports: TCP-Port 2377 | TCP-Port 2000 | HTTPS-Port 443 | HTTP-Port 80

Proxyserver-Unterstützung

Der Internetzugang kann über gängige Proxyserver erfolgen. Die URL des Proxyservers kann folgendermaßen übergeben werden:

- Dynamisch aus den Browser-Einstellungen
- Manuell durch den Benutzer (Speichern möglich)

Proxyserver mit Authentifizierung werden folgendermaßen unterstützt:

- Automatische Übergabe der Zugangsdaten bei Windows-Authentifizierung
- Manuelle Eingabe der Zugangsdaten durch den Benutzer (Speichern möglich)

Laufende Sitzung

Die Datenübertragung während einer laufenden Sitzung zwischen dem Berater- und dem Teilnehmerprogramm erfolgt über die Netviewer Server.

Sicherheit

- Benutzerverwaltung und Authentifizierung im Beraterprogramm
- Mindestens neunstellige, zufällige Sitzungsnummer für den Verbindungsaufbau
- VeriSign-Zertifikat
- SSL/TLS-Verschlüsselung des Verbindungsaufbaus
- AES-256-Bit-Verschlüsselung der Sitzungsdaten
- Abfragen bei sicherheits- oder datenschutzrelevanten Benutzeraktionen

Funktionen

- Desktop-Sharing
- Zeigepfeil
- Blickrichtungswechsel
- Fernsteuerung
- E-Mail-Einladungsfunktion
- Chat
- Voice over IP
- Video
(max. Auflösung 292x219 Pixel)
- Protokollierung/Logging
- Benutzeroberflächen-Module frei positionierbar
- Shortcut-Unterstützung

Verfügbare Sprachen

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Spanisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Polnisch
- Russisch
- Schwedisch