

## Kurzanleitung Berater (Mac)

### Sitzung starten

Starten Sie das Netviewer Beraterprogramm

- von <https://my.netviewer.com>
  1. Melden Sie sich am MyNetviewer Kundenportal an.
  2. Klicken Sie oben links auf die Schaltfläche *Sitzung starten*.
  3. Das Beraterprogramm wird geladen. Führen Sie das Beraterprogramm aus, um die Sitzung zu starten.
- lokal von Ihrem Rechner aus, auf dem Sie das Netviewer Beraterprogramm vorab gespeichert haben.
  1. Doppelklicken Sie auf das Netviewer-Icon, um das Programm zu starten. Ein Dialogfenster öffnet sich:
    2. Wählen Sie oben im Dialogfenster die Option *Neue Sitzung starten*.
    3. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein, das Sie bei der Registrierung im MyNetviewer Kundenportal definiert haben.
    4. Klicken Sie auf *Anmelden*. Ein Dialogfenster öffnet sich.
    5. Klicken Sie auf *Sitzung starten*.
    6. Wenn Sie eine Netviewer-Sitzung gestartet haben, erscheint auf dem Bildschirm das Netviewer Control Panel mit der 9-stelligen Sitzungsnummer.
    7. Die Sitzungsnummer teilen Sie dem Teilnehmer per Telefon mit oder über die integrierte Einladungsfunktion, die Sie über das Control Panel aufrufen können.

Sobald der Sitzungspartner das Teilnehmerprogramm gestartet und die Sitzungsnummer eingegeben hat, kann die Netviewer-Sitzung beginnen!



## Kurzanleitung Berater (Mac)

Funktionen des Netviewer Control Panels

Das Netviewer Control Panel kann auf dem Bildschirm frei positioniert werden.

Anhand des Netviewer Control Panels können Sie...

<b>Einladen...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vor Sitzungsbeginn eine Einladung mit den Sitzungsdaten per E-Mail versenden</li> </ul>
<b>Sitzung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sehen, ob Ihr Bildschirm aktuell übertragen wird</li> <li>die Übertragung Ihres Bildschirms aktivieren und deaktivieren</li> <li>die Blickrichtung wechseln</li> <li>sehen, ob Ihr Computer aktuell ferngesteuert wird</li> <li>die Fernsteuerung für Ihren Computer aktivieren und deaktivieren</li> </ul>
<b>VoIP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die Sprachübertragung per Voice over IP aktivieren und justieren.</li> </ul>
<b>Teilnehmer-Video</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>das Videobild des Sitzungspartners sehen.</li> </ul>
<b>Mein Video</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>das eigene Videobild sehen und die Übertragung an den Sitzungspartner aktivieren.</li> </ul>
<b>Chat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>per Textnachricht mit dem Teilnehmer kommunizieren</li> </ul>
<b>Beenden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die Sitzung beenden</li> </ul>



## Kurzanleitung Berater (Mac)

### Blickrichtung

Zu Beginn einer Netviewer Support-Sitzung startet der Teilnehmer im Show-Modus, d.h. die Blickrichtung ist auf den Bildschirm des Teilnehmers gerichtet und die Inhalte des Teilnehmerbildschirms werden an den Berater übertragen. Zunächst erscheint jedoch eine Abfrage. Erst mit der Zustimmung des Teilnehmers überträgt Netviewer dessen Bildschirm an den Berater.

#### Blickrichtung in einer Netviewer Support-Sitzung wechseln

Im Control Panel neben *Bildschirmübertragung* wird der Status *off* angezeigt: Sie befinden sich im Watch-Modus und sehen den Bildschirm des Teilnehmers.

- Klicken Sie im Control Panel neben *Bildschirmübertragung* auf *on*, um die Inhalte Ihres Bildschirms an den Teilnehmer zu übertragen.

Im Control Panel neben *Bildschirmübertragung* wird der Status *on* angezeigt: Sie befinden sich im Show-Modus und zeigen dem Teilnehmer die Inhalte Ihres Bildschirms.

- Klicken Sie im Control Panel neben *Bildschirmübertragung* auf *off*, um die Übertragung Ihres Bildschirms zu deaktivieren und die Übertragung des Bildschirms des Teilnehmers anzufragen.

### Fernsteuerung

Mit der Fernsteuerung kann der Fernsteuernde mit Maus- und Tastatureingaben alle Bildschirmelemente und Applikationen eines anderen Computers fernsteuern.

#### Das Fernsteuerungsrecht anfordern

- Klicken Sie im Control Panel neben *Fernsteuerung* auf *on*, wenn Sie sich im Watch-Modus befinden.

#### Das Fernsteuerungsrecht entziehen

Wenn Sie dem Sitzungspartner das Fernsteuerungsrecht für Ihren Computer überlassen haben, können Sie ihm das Fernsteuerungsrecht jederzeit entziehen:

- Klicken Sie im Control Panel neben *Fernsteuerung* auf *off*.
- Drücken Sie die Tastenkombination [Strg + Esc]

### Sitzung beenden

- Zum Beenden der Sitzung klicken Sie auf *Beenden* im Control Panel.

Viel Spaß beim Netviewern!