

## Kurzanleitung: Fernwartung mit FastViewer Version 3.20

### 1 Einführung

„FastViewer“ ist ein Programm mit dem ein sogenannter „Master“ eine Verbindung von seinem PC zum PC eines „Kunden“ („Client“) aufnimmt. Es dient der Unterstützung (Modus „Support“) von PC-Anwendern und dem Präsentieren (Modus „Präsentation“) auf dem Bildschirm des Kunden, mit dem der Master verbunden ist.

Der Einsatz von „FastViewer“ ist sinnvoll bei der Unterstützung („Support“) von Software Anwendern, z.B. beim Einsatz von ARRIBA®. Der Bildschirminhalt des anderen PC wird auf dem des „Master“ dargestellt und der PC des „Kunden“ durch den „Master“ ferngesteuert.

Mit „FastViewer“ ist es ebenfalls möglich, dem „Kunden“ auf seinem PC bzw. Bildschirm eine Anwendung zu präsentieren, die auf dem PC des „Master“ ausgeführt wird.

Voraussetzungen:

- beide PC verfügen über Internet-Zugang
- der PC, der den Support erhalten soll, startet das sogenannte „Kunden-Modul“ („Fernwartungsmodul“)
- der PC, von dem aus die Fernsteuerung gestartet wird, startet das sogenannte „Mastermodul“
- im Kunden-Modul wird die Sitzungsnummer des Mastermoduls eingegeben



Das Kunden-Modul steht auf <https://www.zech-group.com/cms/impressum.html> unter dem Link „Fernwartungsmodul“ zum Download bereit. Es wird empfohlen, die Datei auf dem Desktop zu speichern. Eine Installation ist nicht nötig; das Programm kann direkt ausgeführt werden.

### 2 Support

#### 2.1 Vorgehensweise für den „Kunden“ (Anwender“)



1. Starten des FastViewer Kunden-Moduls **FastClient.exe**. (Eventuell weicht der Dateiname ab.)
2. Nach dem Start erscheint folgender Dialog, in dem die mitgeteilte Sitzungsnummer eingegeben wird:



fastviewer

Sitzungsnummer:

Ihr Name:

Durch die Eingabe der Sitzungsnummer verbinden Sie sich zu Ihrem Sitzungspartner.

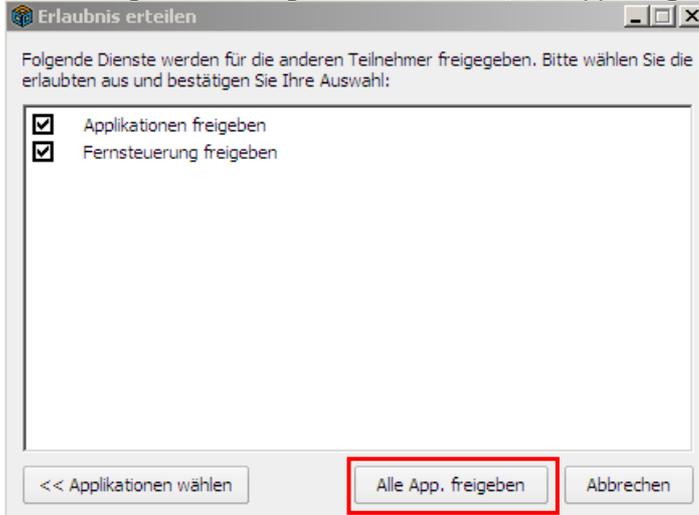
3.20.0003

**Beispiel !**

**Sitzungsnummer wird vom „Master“ mitgeteilt.**

Nach der Eingabe der vom „Master“ mitgeteilten Sitzungsnummer „Verbinden“ drücken.

3. Im nachfolgenden Dialog die Schaltfläche „Alle App. freigeben“ drücken:



4. Am linken Bildschirm-Rand des Kunden wird FastViewer über zwei in den Desktop ragende Symbole dargestellt:



5. Zum Beenden der Sitzung auf „STOP“ am linken Bildschirmrand klicken.

Darauf hin erscheint ein Fenster.



Zum Beenden des Programms „Schließen“ drücken.

## 2.2 Vorgehensweise für den „Master“ (IT-Mitarbeiter, Systembetreuer)

Hat der „Kunde“ die Sitzungsnummer eingegeben und die Applikationen freigegeben erscheint dessen Bildschirm Inhalt. Der PC des „Kunden“ kann nun ferngesteuert werden.

### 3 Präsentation

#### 3.1 Vorgehensweise für den „Kunden“ (Anwender)

1. Starten des FastViewer Kunden-Moduls (s.o.).
2. Nach dem Start erscheint folgender Dialog, in dem die mitgeteilte Sitzungsnummer eingegeben wird (s.o.)
3. Bei entsprechender Einstellung auf dem PC des Masters wird dessen Bildschirm-Inhalt sichtbar.

Der Mauszeiger des „Kunden“ kann bewegt werden bzw. ein Mausklick erfolgen; dies hat jedoch keine Steuerung des Programms zur Folge sondern der „Master“ sieht lediglich die Position der Maus (hilfreich beim Zeigen für Nachfragen)

4. Am linken Bildschirm-Rand des Kunden wird FastViewer über zwei in den Desktop ragende Symbole dargestellt (s.o.)
5. Zum Beenden der Sitzung auf „STOP“ am linken Bildschirmrand klicken (s.o.).

#### 3.2 Vorgehensweise für den „Master“ (IT-Mitarbeiter, Systembetreuer)

1. Starten des FastViewer „Master“-Moduls.
2. Wechsel in den Präsentations-Modus durch Klicken auf „Präsentation“.
3. Dem „Kunden“ die Sitzungsnummer mitteilen.
4. Nachdem der Kunde verbunden ist in der Programm-Oberfläche unter Teilnehmer Bildschirm den eigenen Bildschirm (entsprechend des User Namens) auswählen. Dann „Alle App. freigeben“ oder ggf. einschränken.  
Daraufhin wird beim „Kunden“ der Bildschirm dargestellt.
5. Zum Beenden „STOP“ drücken.