SHORTGUIDE FASTVIEWER (FERNWARTUNGSTOOL)

FÜR MITARBEITERINNEN DER UV

Fernwartung bei Problemen an Ihrem Arbeitsplatz

IT.SERVICES nutzt die Software Fastviewer zum Support und zur Unterstützung der von IT.SERVICES betriebenen Applikationen und Dienste. Insbesondere wenn kein Vor-Ort-Service möglich ist, setzen wir für die Fernwartung oder den Online-Support Fastviewer ein.

Fastviewer ist ein Desktop-Sharing-Programm für Fernwartung, Schulung, Präsentation und Zusammenarbeit über das Internet. Dazu wird auf zwei entfernten Rechnern die Software jeweils installiert und gestartet. Anhand einer Session-ID, die per Telefon oder E-Mail ausgetauscht wird, erfolgt die Verbindung der Rechner.

Fastviewer wird in Kooperation mit der TU Dortmund betrieben und der RUB von dort zur Verfügung gestellt.

Auf welchen Geräten ist Fastviewer im Einsatz?

Fastviewer ist auf allen Windows-Rechnern mit Windows 7 installiert. Sie erkennen ihn an diesem Symbol:

Download der Software

Wenn Sie den Fastviewer-Client auf einem PC oder Laptop benötigen, auf dem er nicht installiert ist, können Sie die Software auf den Websiten der IT.SERVICES herunterladen und installieren:

Möchten Sie zulassen, dass durch das folgende

Verifizierter Herausgeber: FastViewer GmbH

FastViewer

Festplatte auf diesem Computer

Ja

Schließen

Anzeigezeitpunkt für die Benachrichtigungen ändern

Programm Änderungen an diesem Computer

83

Nein

http://it-services.ruhr-uni-bochum.de/downloads/software/fastviewer

Benutzerkontensteuerung

🕑 Details anzeigen

3.20.0033

vorgenommen werden?

Programmname

Dateiursprung:

FASTVIEWER VERWENDEN

Schritt 1

Nach dem Start des Fastviewer-Cients fragt Windows 7 an, ob Sie den Zugriff auf Ihren Computer zulassen möchten. Bestätigen Sie dies mit "Ja".

Schri	tt 2)

Fastviewer fragt Sie nach einer Sitzungsnummer und Ihrem Namen. Die Sitzungsnummer teilen Ihnen die Mitarbeiter der IT.SERVICES am Telefon mit. Diese Nummer wird für jede Sitzung neu vergeben.

Ihr Name:	hdt
[Verbinden

Mit erhöhten Rechten gestartet.



RUB

Schritt 3	🖏 Erlaubnis erteilen	
Nach der Anmeldung fragt Fastviewer, ob Sie alle	Folgende Dienste werden für die anderen Teilnehmer freigeg erlaubten aus und bestätigen Sie Ihre Auswahl:	ben. Bitte wählen Sie die
Anwendungen freigeben möchten. Sie können Die- se Auswahl hier bei Bedarf einschränken.	Applikationen freigeben Fernsteuerung freigeben, Abbruch jederzeit mit Tast <	en Abbrechen

Schritt 4

Haben Sie die Anwendungen freigegeben, kann Ihr PC von den IT.SERVICES ferngesteuert werden. Dies geschieht völlig transparent, alle Aktionen werden Ihnen angezeigt. Die einzige Ausnahme stellt die Eingabe eines Administratorpasswortes dar, die für Sie geschwärzt dargestellt wird.

Hinweis

Sie können den Zugriff auf Ihren PC jederzeit durch den Druck auf die Taste "F11" oder durch einen Klick auf das rote F11-Symbol links an Ihrem Bildschirmrand abbrechen.

11	
Q F11	

~				2	e.
5	CI	nr	Π	τ	J

Schritt 5 Nach Beendigung der Sitzung wird ein Abmel- defenster von Fastviewer eingeblendet. Damit ist der Zugriff auf Ihren PC aus der Ferne nicht mehr möglich. Für eine neue Sitzung	fastviewer to tech dort Die S	technische universität dortmund Die Sitzung ist beendet Für weitere Informationen besuchen Sie bitte www.itmc.tu-dortmund.de		
erneut. Sie erhalten eine neue Sitzungsnummer.	p	Powered by FastViewer	California	
	3.20.0033	Log anzeigen	Schließen	

Bei Fragen & Problemen

Bei Fragen und Problemen können Sie sich an unseren Helpdesk wenden: its-helpdesk@ruhr-uni-bochum.de.

IT.SERVICES | Stand: 17.11.2015