

# 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

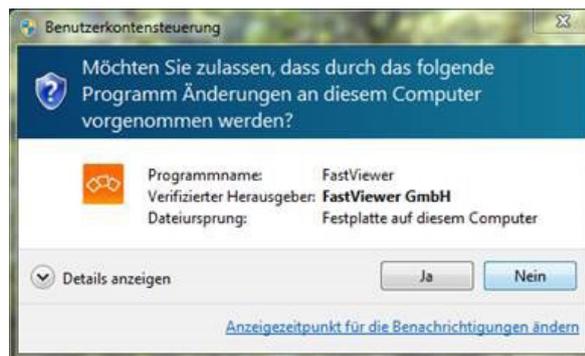
Wenn Sie den Fastviewer-Client auf einem PC oder Laptop benötigen, auf dem er nicht installiert ist, können Sie die Software auf den Webseiten der IT.SERVICES herunterladen und installieren:

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

## FASTVIEWER VERWENDEN

### Schritt 1

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



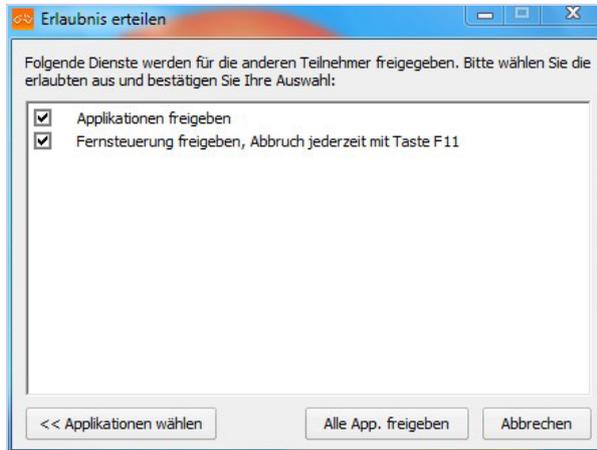
### Schritt 2

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.



### Schritt 3

Nach der Anmeldung fragt Fastviewer, ob Sie alle Anwendungen freigeben möchten. Sie können diese Auswahl hier bei Bedarf einschränken.



### 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.



### Schritt 5

Nach Beendigung der Sitzung wird ein Abmeldefenster von Fastviewer eingeblendet. Damit ist der Zugriff auf Ihren PC aus der Ferne nicht mehr möglich.

Für eine neue Sitzung starten Sie Fastviewer erneut. Sie erhalten eine neue Sitzungsnummer.



### Bei Fragen & Problemen

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