

# Fernwartung mit Netviewer

---

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Gegenstand.....	1
1.2	Herausgeber.....	1
1.3	Mitgeltende Dokumente .....	1
1.4	Verteiler .....	1
1.5	Status dieses Dokuments .....	1
2	Voraussetzung.....	2
3	Start der Fernwartung .....	2
4	Sicherheit.....	4

---

## 1 Einleitung

### 1.1 *Gegenstand*

Dieses Dokument beschreibt die Handhabung des Programms Netviewer für Kunden von H&H.

### 1.2 *Herausgeber*

Dieses Dokument wurde erstellt von der H&H Datenverarbeitungs- und Beratungsgesellschaft mbH (Berlin). Alle Rechte an diesem Dokument liegen bei der H&H Datenverarbeitungs- und Beratungsgesellschaft mbH (Berlin).

Das Recht der Vervielfältigung wird den genannten Empfängern gemäß Verteilerliste für eigene Zwecke eingeräumt.

### 1.3 *Mitgeltende Dokumente*

Dieses Dokument basiert auf folgenden Dokumentationen:

Benutzerhandbuch Netviewer one2one (Version 3.2.856)

### 1.4 *Verteiler*

- Anwender des H&H-HKR
- Partner von H&H
- Mitarbeiter von H&H

### 1.5 *Status dieses Dokuments*

Dieses Dokument dient der Ergänzung der Standarddokumentationen des H&H-HKR.

Es unterliegt insofern dem Änderungsdienst, als der aktualisierte Stand dieses Dokumentes mit jeder Auslieferung des H&H-HKR mitgeliefert wird.

Dieses Dokument hat den Überarbeitungsstand 1.1.

## 2 Voraussetzung

Sie müssen an Ihrem Arbeitsplatz Zugriff auf das Internet haben, d. h. Sie können mit einem Browser (z. B. Internet Explorer oder Firefox) auf Seiten im Internet zugreifen.

Außerdem benötigen Sie ein Programm, um die Verbindung mit H&H herstellen zu können. Dieses Programm finden Sie unter [ftp://www.hh-berlin.de/service/fernwartung/NV\\_o2o\\_Teilnehmer\\_DE.exe](ftp://www.hh-berlin.de/service/fernwartung/NV_o2o_Teilnehmer_DE.exe).

Alternativ finden Sie das Programm auf unserer Internetseite <http://www.hh-berlin.de>. Klicken Sie erst auf *Support* und dann auf das Netviewer-Symbol.

Laden Sie sich dieses Programm herunter und speichern es an einem beliebigen Ort. Es ist keine Installation notwendig.

**Setzen Sie das Programm nur ein, wenn Sie sicher sind, dass Sie damit nicht gegen Dienstanweisungen o. ä. verstoßen.**

Das Programm funktioniert auch hinter einer Firewall und einem Proxy. In diesem Fall findet die Kommunikation über http (Port 80) statt.

Erfahrungsgemäß funktioniert der Netviewer in ca. 98% aller Systemumgebungen. In Einzelfällen kann es hinter Firewalls/Proxy-Servern zu Performance-Einschränkungen kommen.

## 3 Start der Fernwartung

Starten Sie das soeben gespeicherte Programm. Sie sehen die folgende Information:



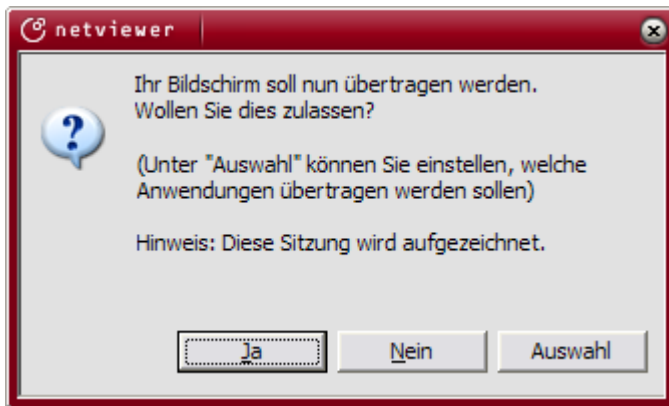
Danach werden Sie aufgefordert, die Beratungsnummer einzugeben. Diese erhalten Sie am Telefon vom Mitarbeiter der Hotline.



Geben Sie die Beratungsnummer ein und bestätigen Sie mit [OK].

**Beachte:** Diese Beratungsnummer wird für jede Verbindung neu ermittelt.

Nun wird ein Hinweis angezeigt, der Sie darauf hinweist, dass der Bildschirminhalt übertragen wird. Klicken Sie auf [Ja], wird der gesamte Bildschirminhalt übertragen.



Sollen nur bestimmte Anwendungen übertragen werden, müssen Sie auf [Auswahl] klicken. Hier können Sie bestimmen, welche Anwendungen der Mitarbeiter der Hotline sehen darf.



Nachdem Sie Ihre Auswahl getroffen haben (in diesem Beispiel wurde der *Total Commander* abgewählt, aber *Taskleiste und System übertragen* zusätzlich ausgewählt), müssen Sie im vorigen Dialog [Ja] anklicken, damit die Sitzung beginnen kann.

Nun sehen Sie an Ihrem rechten Bildschirmrand folgendes Fenster:



Mit [F11] bzw. [On] kann die Fernsteuerung eingeschaltet werden.

**Beachte:** Sie ist zu Beginn immer ausgeschaltet!

Ist [Show] aktiv, zeigen Sie Ihren Bildschirm. Ist [Watch] aktiv, sehen Sie den Bildschirm des H&H-Mitarbeiters.



Klicken Sie auf [Off] bzw. drücken Sie [F11] wird die Fernsteuerung unterbrochen; der Mitarbeiter sieht aber noch Ihren Bildschirm.

Klicken Sie auf [«], können Sie die Auswahl verändern.

Klicken Sie auf [X] wird die Sitzung **sofort** beendet.

## 4 Sicherheit

Netviewer ist sicher, weil zahlreiche Mechanismen garantieren, dass Netviewer ohne Sicherheitsbedenken eingesetzt werden kann:

### **Sicherheits-Gutachten**

Gutachten wie z.B. die OPDV-Freigabe der Sparkassen-Finanzgruppe und das Sicherheits-Gutachten des Fraunhofer Instituts für sichere Telekooperation aus Darmstadt bestätigen die Sicherheitsunbedenklichkeit des Netviewers.

### **Zufällige Session-Nummer für Verbindungsaufbau**

Die zufällig erzeugte Verbindungsnummer stellt sicher, dass Sie mit dem richtigen Berater verbunden werden.

### **128-Bit-Verschlüsselung**

Jede Netviewer-Sitzung ist mit dem Blowfish-Verfahren 128-Bit-verschlüsselt. Das entspricht dem SSL-Standard.

### **Blickrichtungswechsel nur nach expliziter Erlaubnis**

Einem Blickrichtungswechsel (Show auf Watch ändern) müssen Sie explizit zustimmen.

### **Keine Fernsteuerungsrechte ohne explizite Freigabe**

Der "View-only"-Modus ist voreingestellt. Bei Bedarf können Fernsteuerungsrechte explizit eingeräumt werden, die jederzeit mit der F11-Taste wieder entzogen werden können.

### **Auswahl der sichtbaren Applikationen**

Über die Applikationswahl können Sie die Anwendungen freigeben, die für Ihr Gegenüber sichtbar sein sollen.

### **Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich**

Durch klicken auf den Beenden-Button kann eine Netviewer-Session von beiden Seiten jederzeit beendet werden.

### **Die Netviewer-Software ist signiert**

Das VeriSign-Zertifikat, mit dem die Netviewer-Software signiert ist, garantiert, dass es sich um die Original-Software handelt. So können Sie sichergehen, dass die Software direkt von uns kommt und kein Dritter daran Änderungen durchgeführt hat.