

ANWENDERHANDBUCH

HTBVIEWER

Anmerkung	3
Schnelleinstieg	4
Herstellen einer Sitzung.....	4
Vorbereiten der Sitzung.....	4
Der Partner tritt der Sitzung bei	4
Der aktive Sitzungsraum	5
Arbeiten mit dem Desktop des Partners	6
Steuerung der fremden Oberfläche	6
Funktionen der HTBConsole im Operationsmodus	7
Dateiaustausch zwischen den Partnern.....	7
Verfahren.....	7
Erläuterung anhand eines Anwendungsfalles	7
Übertragung vom Operator zum Sitzungspartner	7
Übertragung vom Partner zum Operator	8
Verbindungsindikatoren.....	9
Schirm des Operators dem Partner senden.....	10
Bedienfeld des Darstellungsfensters.....	10
[Diskette].....	11
[Kreuz].....	11
[Ausgefülltes Quadrat]	11
[Quadrat].....	11
[X].....	11
Fenstermodus wechseln und Skalieren	11
Blickrichtungswechsel	11
Bedienfeldsteuerung und Sitzung beenden	12
Sitzungsaufzeichnung	12
Funktionen des HTBViewer im Operationsmodus	13
Die Schaltflächen im Bedienfeld des HTBViewer	13
Dateiübertragung, Verbindungsindikator und Sitzungsende.....	13
Abschalten der Medien bzw. Eingriffsfunktion.....	13
Funktionen der HTBConsole im Präsentationsmodus	15
Dateiübertragung.....	15
Anzeige Blickrichtung gewechselt	15
Anzeige Schirmaufbau beim Partner	15
Fernsteuerungsrechte während einer Präsentation	15
Sitzungsaufzeichnung	15
Funktionen des HTBViewer im Präsentationsmodus	17
Dateiübertragung.....	17
Fenstermodus wechseln und Skalieren	17
Sitzungsarten.....	18
Operation (Fernwartung, Support, Administration, Unterstützung)	18
Sitzungsablauf	18
Einrichten der Operationssitzung	18
Beitritt einer Sitzung von einem Partner	18
Sitzungsende	19

Präsentation (Vorführung, Schulung, Produktdemo)	20
Einrichten der Präsentationssitzung	20
Beitritt einer Sitzung bei einer Präsentation	20
Einräumen der Fernsteuerungsrechte und Eingriffsmöglichkeit für den Operator	21
Nutzen der Schirmaufbauanzeige	22
Sitzungsende	22
Blickrichtungswechsel während aktiver Sitzung	23
Umwandeln einer Operations- in Präsentationssitzung	23
Umwandeln einer Präsentations- in Operationssitzung	23
Dateiübertragung	24
Dateiübertragung bei unterschiedlichen Blickrichtungen	24
Allgemeine Informationen zur Dateiübertragung	24
Automatische Bildschirmoptimierung mit grafischer Skalierung	25
Verfahren	25
Vollbildmodus	25
Skalierung mit grafischer Optimierung	25
Automatische Anpassung beim Sitzungsaufbau	25
Hintergrund beim Partner ausblenden	26
Verfahren	26
Intelligente Fehlerkontrolle bei Netzwerkinstabilität	27
Verfahren	27
Sitzungskontrolle durch den HTBServer	27
Namensauflösung für Sitzung	28
Verfahren	28
Absolute Eindeutigkeit der Sitzungen	28
Multiinstanzen für Operatoren	29
Verfahren	29
Einrichten weiterer paralleler Sitzungen	29
SQL-Datenbankgestütztes aktives Sitzungsprotokoll	31
Verfahren	31
Schutz der Operatoren durch Pin Code	32
Allgemeine Information	32
Verfahren	32
Pin Code für Operator aktivieren	32
Sitzungsaufzeichnung und Präsentationserstellung	34
Verfahren	34
Aufzeichnen im Operationsmodus	34
Aufzeichnung im Präsentationsmodus	34
Aufzeichnung beginnen und abschließen	34
Das HTBR Format	35
Aufzeichnung wiedergeben	35
Die Bedienelemente des Wiedergabemoduls	35
Die Wiedergabe einer Sitzung	36
Aufzeichnung mit Audiounterstützung	37
Aktivierung der Audioaufnahme	37
Operationssitzungen von mehreren Operatoren zu demselben Partner	38
Verfahren	38
Supportsitzung mit mehreren Betreuern herstellen	38
Rechtlicher Hinweis	40

Anmerkung

Dieses Handbuch ist eine Einführung in die Handhabung der HTBViewer Desktopsharing Lösung.

Schnelleinstieg

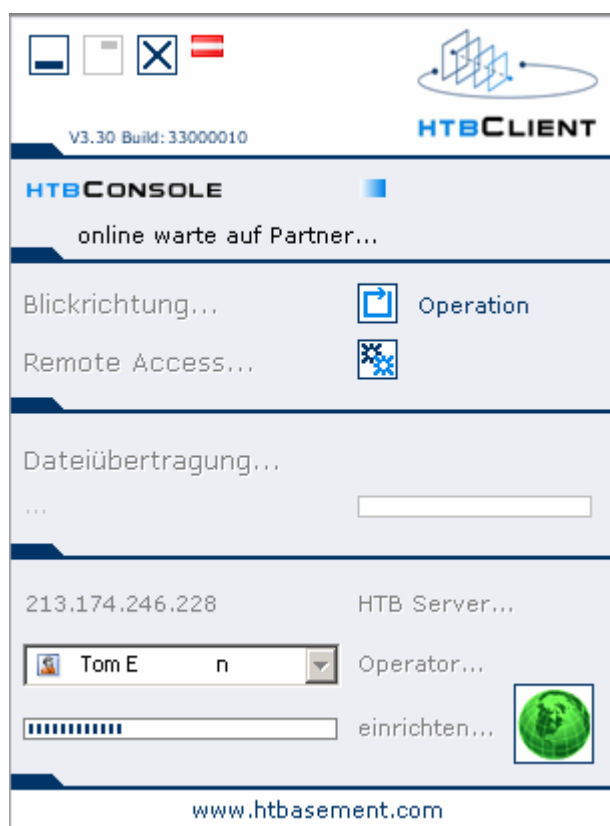
Herstellen einer Sitzung

Die Verbindung zwischen zwei Partner über das Internet durch den HTBViewer wird durch gemeinsame Sitzungsräume erreicht, die der zentrale HTBServer zur Verfügung stellt.

Dabei gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Sitzung einzurichten.

Vorbereiten der Sitzung

Mit der HTBConsole wird ein Sitzungsraum am zentralen Server vorbereitet, sozusagen aufgesperrt. Dabei wird die HTBConsole gestartet, der entsprechende Operator ausgewählt und durch die Schaltfläche [einrichten] ein Sitzungsraum für diesen Operator eingerichtet. Die erfolgreiche Einrichtung wird durch den laufenden Fortschrittsbalken, sowie durch ein Hinweisfeld in der HTBConsole angezeigt.



Operatormodul nach erfolgreicher Einrichtung eines Sitzungsraumes für den gewählten Operator

Der Partner tritt der Sitzung bei

Ihr Partner im Internet hat sich den HTBViewer geladen und ist mit ihnen telefonisch verbunden. Anschließend betätigt der Partner die [verbinden] Schaltfläche oder klickt auf das blaue Globussymbol.



Partnermodul beim Herstellen der Verbindung

Der Partner gelangt nun in den Empfangsraum des HTBViewer Systems, in dem ihm verfügbare Sitzungsräume von aktiven Operatoren, angezeigt werden.



Empfangsraum mit zwei eingerichteten Sitzungsräume

Durch Wählen des gewünschten Sitzungsraumes und Betätigen der [beitreten] Schaltfläche verbindet sich der Sitzungspartner zu seinem Operator.

Der aktive Sitzungsraum

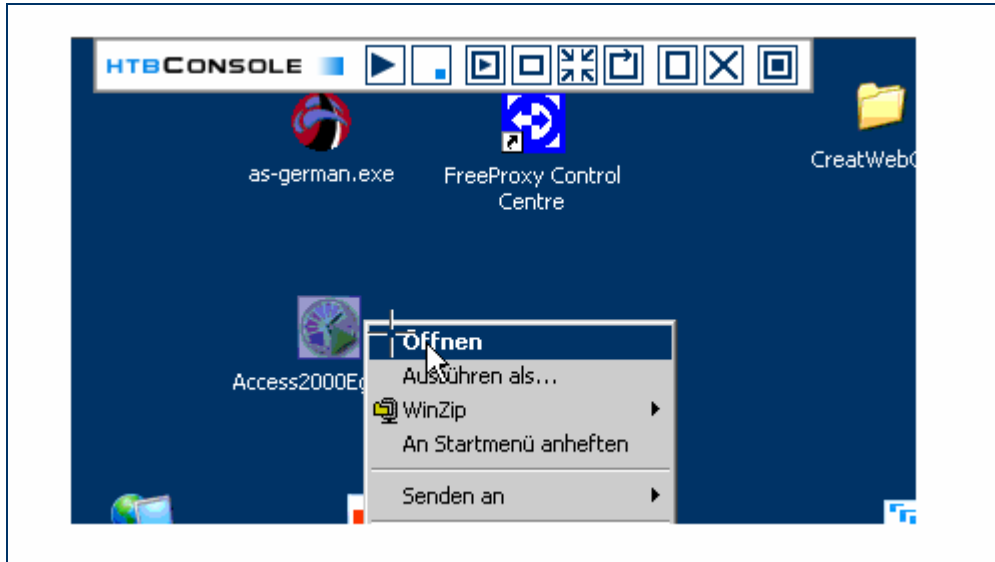
Nach wenigen Augenblicken ist die gemeinsame Sitzung aktiv und die Desktops der Partner können gemeinsam genutzt werden.



Arbeiten mit dem Desktop des Partners

Steuerung der fremden Oberfläche

Die Oberfläche des Partners wird stets mit dem Fadenkreuz gesteuert. Dabei können Sie mit diesem exakt so arbeiten, als würden Sie vor dem entfernten Rechner sitzen.



Das Fadenkreuz erlaubt Ihnen eine Bedienung der entfernten Oberfläche in Echtzeit. Der originale Mauszeiger des entfernten Desktops folgt Ihrem Fadenkreuz.

Somit lassen sich umgehend Fehlbedienungen des Partners erkennen. Außerdem können Sie sehr leicht auf bestimmte Punkte des Desktops des Partners zeigen, indem Sie einfach das Fadenkreuz an die betreffende Stelle bewegen.

Funktionen der HTBConsole im Operationsmodus

Dateiaustausch zwischen den Partnern

Verfahren


HTBViewer unterstützt einen sehr komfortablen Dateiaustausch zwischen den Sitzungspartnern direkt über den Windows Explorer. Dabei werden auf der einen Seite die Dateien im Explorer markiert bzw. kopiert und erscheinen nach abgeschlossenen Transfer in einem vom HTBViewer speziell angelegten Ordner im Explorer des Partners.

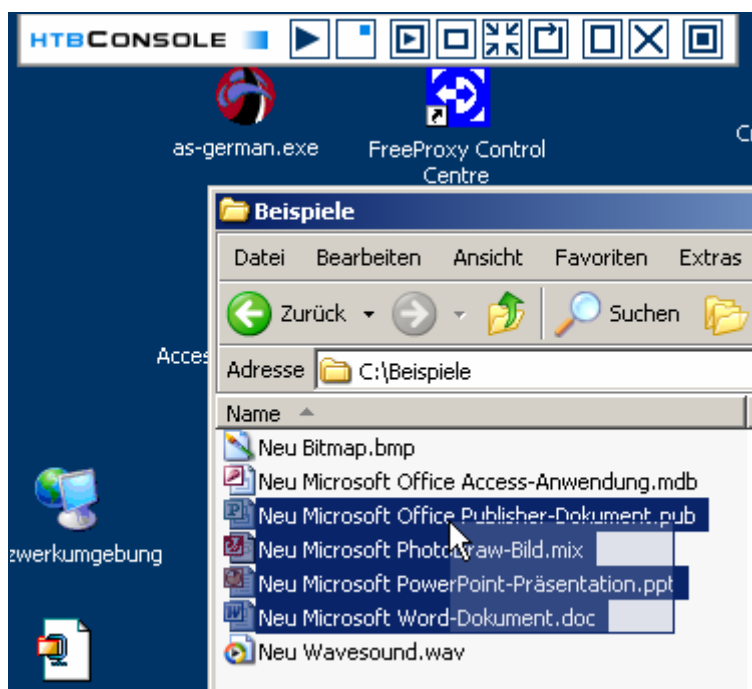
Erläuterung anhand eines Anwendungsfalles

Im Folgenden wird der Ablauf eines Dateiaustausches vom Operator zum Sitzungspartner und anschließend vom entfernten Rechner zum Operator zurück anhand eines konkreten Anwendungsfalles erläutert.

Wir befinden uns in einer Support- bzw. Operationssitzung (ein Operator wartet z.B. einen Kunden bei einem Softwareproblem). Der Operator stellt fest, dass einige Dateien beim Partner ausgetauscht werden müssen und dass er sich zur weiteren Fehleranalyse einige Dateien des Partners zu sich transferieren muss.

Übertragung vom Operator zum Sitzungspartner

Der Operator befindet sich in einer Sitzung, wobei er den entfernten Desktop entweder in einem Fenster oder im Vollbild dargestellt bekommt. Sollte sich die Sitzung im Vollbildmodus befinden, wird zuerst die Schaltfläche [Fenstermodus wechseln]  betätigt. Nun kann der eigene Explorer gestartet und zu dem betreffenden Ordner navigiert werden.



Markieren Sie wie gewohnt die gewünschten Dateien und öffnen Sie im Anschluss mit der rechten Maustaste das Kontextmenü des Explorers und betätigen Sie die [kopieren] Schaltfläche so, als würden Sie Dateien bei sich lokal in einen anderen Ordner kopieren.

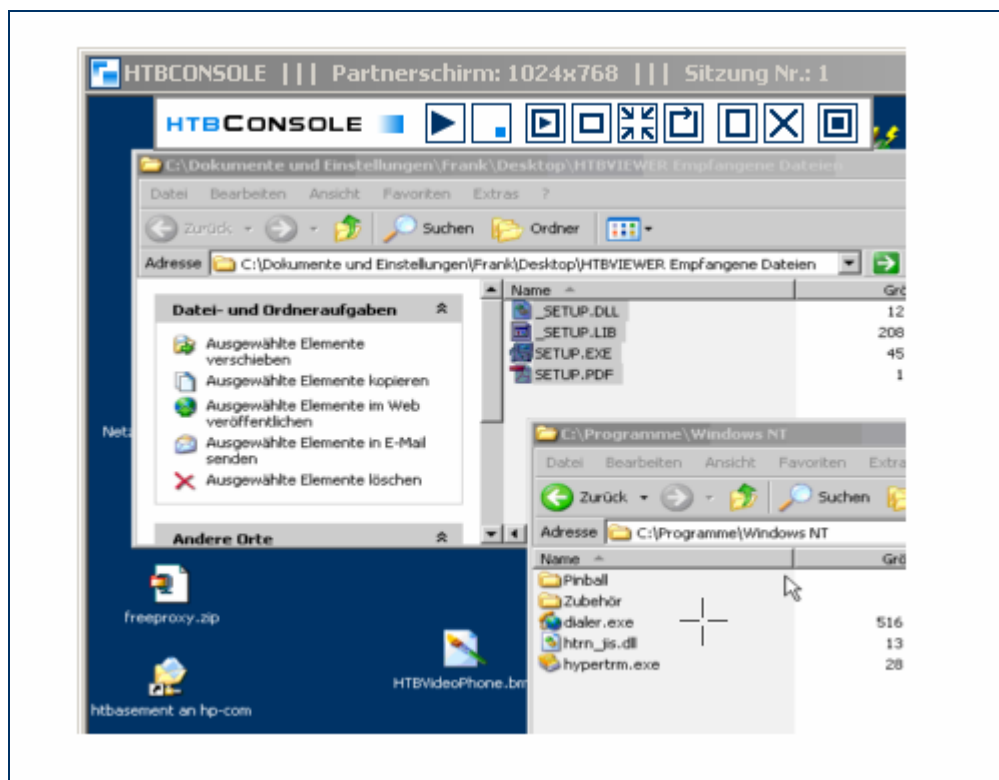
Nun klicken Sie im Bedienfeld der HTBConsole auf die Schaltfläche [Dateiübertragung] 



Das Bedienfeld klappt nun auf und der Dateitransfer ist aktiv. Sie können den Fortschritt des Kopiervorgangs anhand des Fortschrittsbalkens im Segment Dateiübertragung des Hauptfensters der HTBConsole beobachten. Ist der Kopiervorgang abgeschlossen, klappt die HTBConsole wieder zu und die betreffenden Dateien sind beim Partner verfügbar.

HTBViewer legt die transferierten Dateien immer im Order *HTBViewer Empfangene Dateien* ab. Dieser Ordner wird bei Bedarf auf dem Desktop automatisch erstellt.

Während des Kopiervorgangs haben Sie auch die Möglichkeit, mit der Schaltfläche [Einklappen]  in den Kompaktmodus zurückzukehren und mit der fremden Oberfläche weiterzuarbeiten.




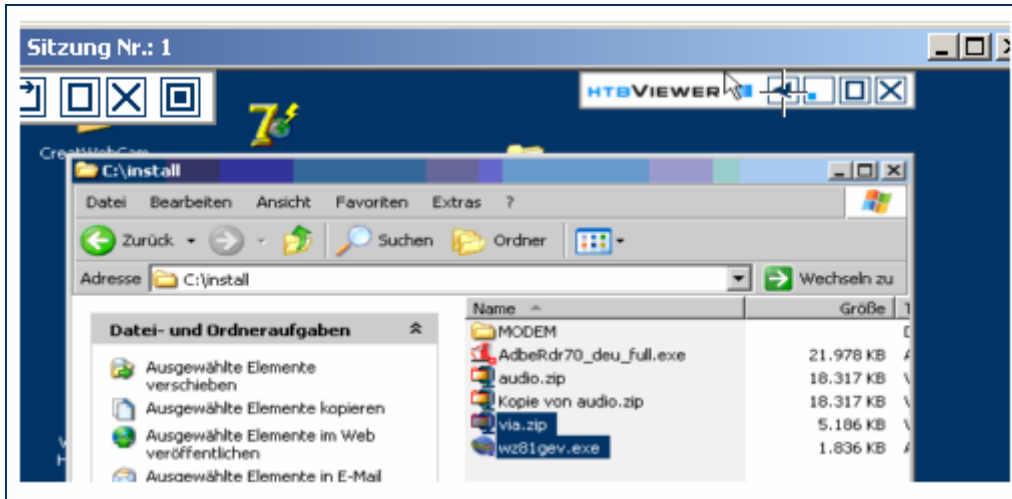
Die Abbildung zeigt die übertragenen Dateien im Explorer des Partners im Ordner *HTBViewer Empfangene Dateien* nach erfolgreicher Übertragung.

Von hier können nun die benötigten Dateien leicht in den Zielordner des Partners verschoben werden.

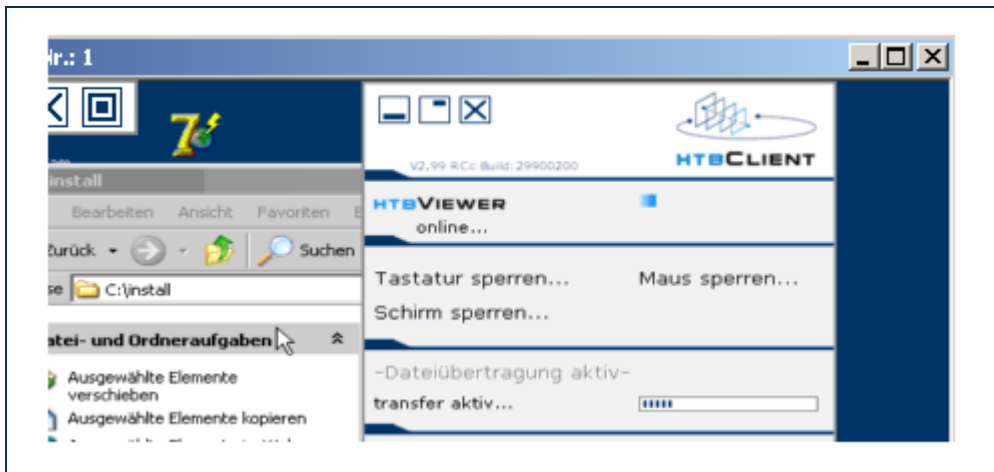
Übertragung vom Partner zum Operator

Dies erfolgt im Prinzip in derselben Art wie oben erklärt bis auf die Tatsache, dass Sie die Dateien im fremden Explorer markieren und kopieren müssen. Bedienen Sie über Ihre Konsole den fremden Explorer und verfahren Sie in diesem dementsprechend.

Sind die gewünschten Dateien beim Partner markiert, genügt ein Klick auf die Schaltfläche [Dateiübertragung]  im Bedienfeld des HTBViewer.



Die Dateübertragung wird angestoßen und die ausgewählten Dateien werden zu Ihnen übertragen.



Wiederum gibt der Fortschrittsbalken Aufschluss über den Verlauf und auch hier ist Einklappen des Hauptfensters des HTBViewer sowie ein paralleles Weiterarbeiten möglich.

Hat die HTBConsole die Dateien vollständig empfangen, wird bei Bedarf der Empfangsordner erstellt und die empfangenen Dateien erscheinen in Ihrem lokalen Explorer.

Verbindungsindikatoren




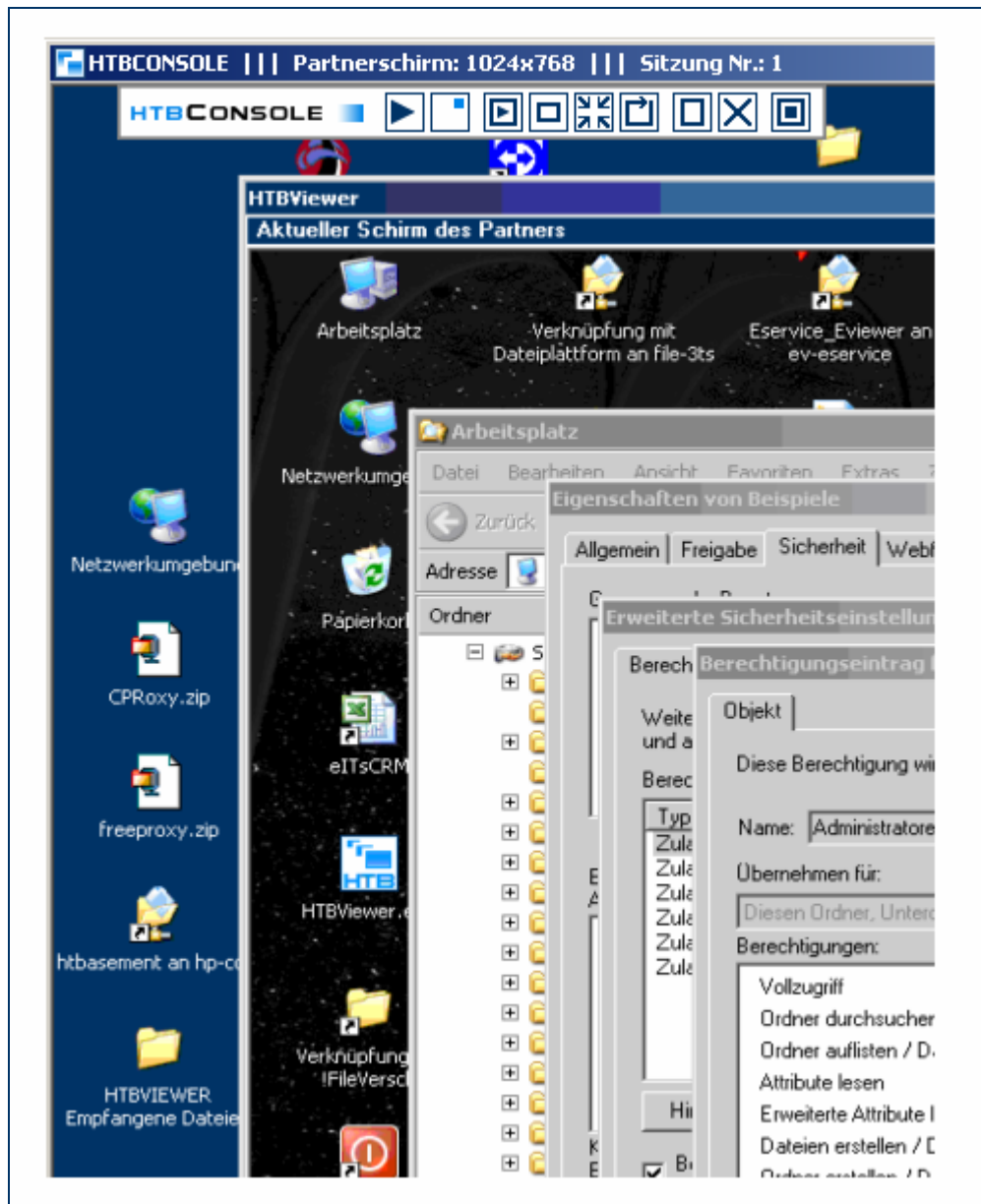
Die Verbindungsindikatoren der Bedienfelder der HTBModule geben Aufschluss über den Status der Sitzung. Dabei bewegt sich der Indikator der HTBConsole kontinuierlich, der Indikator des HTBViewer dagegen lediglich, wenn eine Synchronisationsoperation durchgeführt wird.

Schirm des Operators dem Partner senden

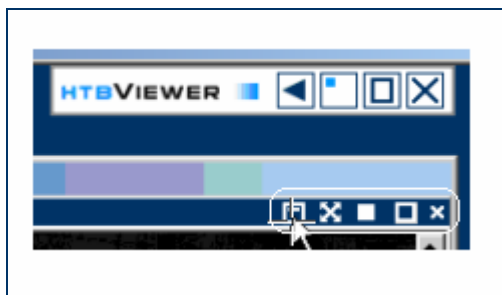
Während einer Support Sitzung kann es von Nutzen sein, den eigenen Schirm des Operators seinem Partner zur Verfügung zu stellen bzw. auch nach Sitzungsende seinem Partner zugänglich zu machen.

Sie können so z.B. die richtigen Einstellungen eines ERP Systems dem Partner zur Verfügung stellen, der die Möglichkeit hat, auch nach der Sitzung auf diese Einstellungen zurückzugreifen.

Dazu klicken Sie auf die Schaltfläche [Schirm zum Partner senden]  im Bedienfeld der HTBConsole. Die HTBConsole überträgt nun den Schirm des Operators zum Partner und stellt ihn in einem vom HTBViewer erzeugten Fenster dar.



Bedienfeld des Darstellungsfensters.



[Diskette]

Der jetzt dargestellte Schirm wird im Ordner *HTBViewer Empfangene Dateien* auf der Platte des Partners gespeichert. Sie haben die Möglichkeit, eine Art Diashow für Ihren Partner zu erstellen, indem Sie die Funktion Schirm zum Partner senden mehrmals durchführen und jeden einzelnen Schirm bei Ihrem Partner speichern, um eine Art Anleitung zu erstellen.

[Kreuz]

Umschalten zwischen scharfer Darstellung und komplettem Schirm

[Ausgefülltes Quadrat]

Zusatzfenster ablegen. Wird durch einen Doppelklick auf den abgelegten Rahmen wieder angezeigt.

[Quadrat]

Umschalten zwischen Vollbild und Fenstermodus des Darstellungsfensters.



[X]

Darstellungsfenster schließen.


Fenstermodus wechseln und Skalieren



Die HTBConsole unterstützt alle möglichen Ansichten zur Darstellung einer entfernten Oberfläche. (siehe **automatische Bildschirmoptimierung**)

Mit der Schaltfläche [Fenstermodus wechseln]  können Sie nach Belieben zwischen Vollbildmodus und Fensteransicht umschalten. Dabei wird die automatische Skalierung aktiviert, falls der entfernte Schirm nicht in das dafür vorgesehene Fenster passt. Sie können trotzdem mit einer 1:1 Pixelauflösung arbeiten, indem Sie die Schaltfläche [Skalierungsmodus wechseln]  betätigen. Dadurch können Sie die gesamte Oberfläche des Partners in einem Scrollfeld bedienen.

Blickrichtungswechsel

Ein Klick auf die Schaltfläche [Blickrichtungswechsel]  bewirkt das Ändern der Blickrichtung während einer laufenden Sitzung. So kann von einer Operations- auf eine Präsentationssitzung oder umgekehrt während einer laufenden Sitzung umgeschaltet werden. Das Wechseln der Blickrichtung kann während einer laufenden Sitzung beliebig oft durchgeführt werden.


Die Sitzungsarten bzw. der Blickrichtungswechsel wird gesondert im Kapitel **Blickrichtung und Sitzungsarten** erläutert.

Bedienfeldsteuerung und Sitzung beenden



Die nächsten beiden Schaltflächen dienen zum Ausklappen des Bedienfeldes bzw. zum Beenden einer laufenden Sitzung.

Mit der Schaltfläche [Ausklappen]  kann die HTBConsole ausgeklappt werden. Dies wird nur für das Erstellen des Sitzungsprotokolls (siehe **datenbankgestütztes Sitzungsprotokoll**) oder zum Umschalten während einer laufenden Dateiübertragung benötigt.

Mit der Schaltfläche [Schließen]  wird die laufende Sitzung am HTBServer geschlossen, womit sich beide HTBModule automatisch schließen. Dabei spielt es keine Rolle, von welchem Modul dieser Befehl initiiert wird.

Sitzungsaufzeichnung



Durch die Schaltfläche [Sitzungsaufzeichnung]  wird eine Sitzungsaufzeichnung aktiviert bzw. abgeschlossen. Die Sitzungsaufzeichnung wird separat im Kapitel (**Sitzungsaufzeichnung und Präsentationserstellung**) behandelt.

Funktionen des HTBViewer im Operationsmodus

Die Schaltflächen im Bedienfeld des HTBViewer

Dateiübertragung, Verbindungsindikator und Sitzungsende

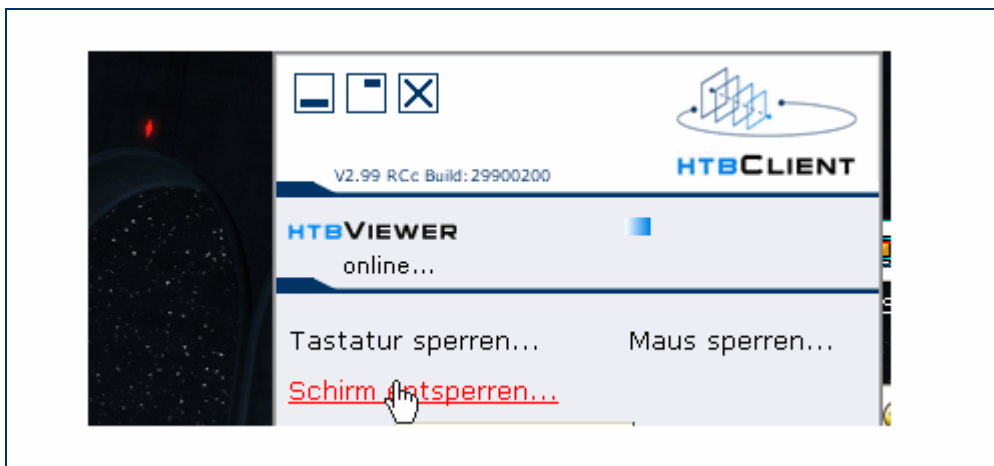


◀, ◻, ✕ siehe voriges Kapitel

Abschalten der Medien bzw. Eingriffsfunktion

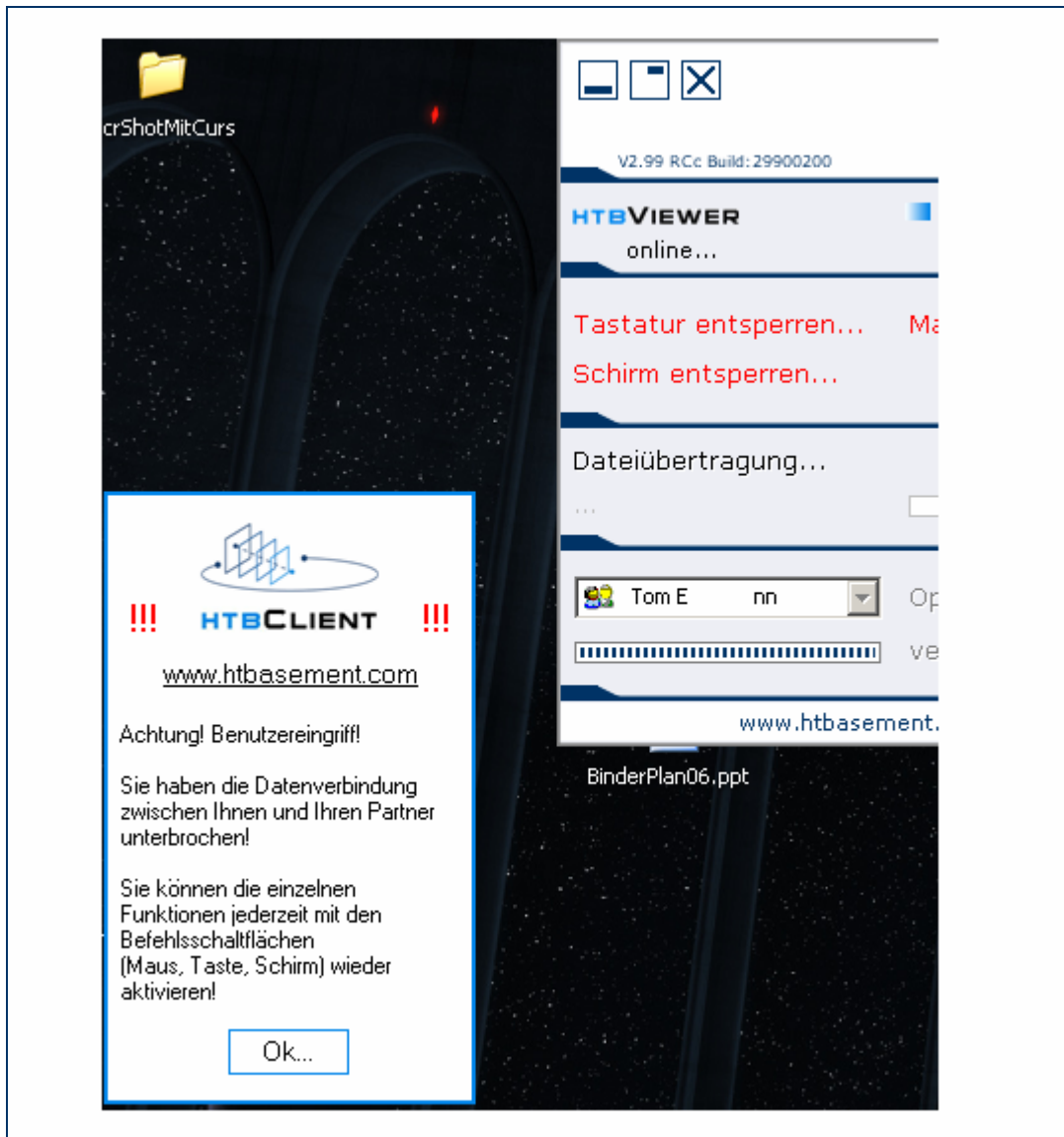
Durch Betätigen der Schaltfläche [Ausklappen] wird das Hauptfenster des HTBViewer angezeigt, in welchem sich für den passiven Sitzungspartner drei Bedienflächen befinden, die es ihm ermöglichen, die einzelnen Medien zu- und abzuschalten.

Maussteuerung, Mausklicks, Tastatureingaben des Operators sowie die Schirmübertragung können vom Sitzungspartner einzeln zu und abgeschaltet werden.



Hier wurde die Schirmsynchronisation durch den Partner gesperrt. In der Folge wird der Schirm beim Operator so lange nicht synchronisiert, bis die Sperre aufgehoben wurde.

Zusätzlich hat der Partner die Möglichkeit, immer während einer laufenden Sitzung über die globale Eingriffsfunktion die durch Drücken der Taste [Rollen bzw. Scroll Lock] auf seiner Tastatur eingeleitet wird, sofort und ohne, dass ein Operator etwas dagegen unternehmen kann, alle Medien zu sperren und dem Partner jegliche Möglichkeit eines Eingriffs auf seinem Desktop zu nehmen.



Die Rollen Taste wurde gedrückt und alle Eingriffsmöglichkeit für den Operator wurde gesperrt.

Funktionen der HTBConsole im Präsentationsmodus



Dateiübertragung

Wie im Operationsmodus können mit dieser Schaltfläche  Dateien, die zuvor im lokalen Explorer markiert wurden, zum Sitzungspartner übertragen werden.


Anzeige Blickrichtung gewechselt

Befindet sich die Sitzung von Beginn im Präsentationsmodus, bzw. wurde durch die Schaltfläche [Blickrichtungswechsel] eine Operationssitzung umgeschaltet, wird dieses durch diese animierte Schaltfläche angezeigt.







Durch Betätigen dieser Schaltfläche  wird ein Blickrichtungswechsel eingeleitet und die Sitzung zurück in Operationsmodus geschaltet.

Die Sitzungsarten bzw. der Blickrichtungswechsel wird gesondert im Kapitel **Blickrichtung und Sitzungsarten** erläutert.

Anzeige Schirmaufbau beim Partner


Für einen Präsentator ist es besonders wichtig zu wissen, ob der Schirmaufbau bei seinem Partner vollständig durchgeführt wurde. Dies wird durch diese Anzeige  erreicht.

Dieses Symbol kann folgende Zustände annehmen.

-  Die Schirme zwischen Ihnen und Ihren Partner sind synchron
-  Beinahe Synchron
-  Schirmaufbau im Gange 60% abgeschlossen
-  Schirmaufbau im Gange 40 % abgeschlossen
-  Schirmaufbau im Gange 5% abgeschlossen
-  Die Schirme sind nicht synchron, Schirmaufbau wird durchgeführt

Bei einer standardmäßigen, stabilen Breitbandinternetanbindung ist sehr unwahrscheinlich, dass die Anzeige das letzte oder vorletzte Symbol darstellt. Sollte das letzte Symbol über längere Zeit zu sehen sein (mehrere Sekunden), ist es möglich, dass die Verbindung zu Ihrem Partner unterbrochen ist (siehe **Netzwerkinstabilitätskontrolle**)

Fernsteuerungsrechte während einer Präsentation

Eine Präsentationssitzung wird immer ohne Fernsteuerungsrechte eingerichtet. Sie können Ihrem Sitzungspartner aber, während Sie ihm eine Präsentation über Ihren Desktop vorführen, Fernsteuerungsrechte einräumen, um ihm die Möglichkeit zu geben, mit Ihnen oder selbständig mit Ihrer Oberfläche zu arbeiten. Durch Klick auf die Schaltfläche [Fernsteuerungsrechte]  ermöglichen Sie ihrem Partner, mit Ihrer Oberfläche zu arbeiten.

An dieser Stelle sei ebenfalls auf das Kapitel **Blickrichtung und Sitzungsarten** verwiesen.

Sitzungsaufzeichnung

Betätigen Sie die Schaltfläche [Sitzungsaufzeichnung] , um Ihre Präsentation abzufilmen. Haben Sie zuvor die Audioaufzeichnung aktiviert, wird ebenso ihre Stimme während der Präsentation in die Aufzeichnung integriert.

Hier sei wieder auf das Kapitel **Sitzungsaufzeichnung und Präsentationserstellung** verwiesen, in dem dieses Thema ausführlich behandelt wird.



Funktionen des HTBViewer im Präsentationsmodus



Dateiübertragung

Wie im Operationsmodus können mit dieser Schaltfläche  Dateien, die zuvor im lokalen Explorer markiert wurden, zum Sitzungspartner übertragen werden.

Fenstermodus wechseln und Skalieren

Der HTBViewer unterstützt während des Präsentationsmodus ebenso alle Möglichkeiten einen Partnerschirm anzuzeigen. Mit diesen Schaltflächen   können die Ansichten nach Belieben umgeschaltet oder gewechselt werden. Siehe (**Fenstermodus wechseln und Skalieren HTBConsole**).

Sitzungsarten

Operation (Fernwartung, Support, Administration, Unterstützung)

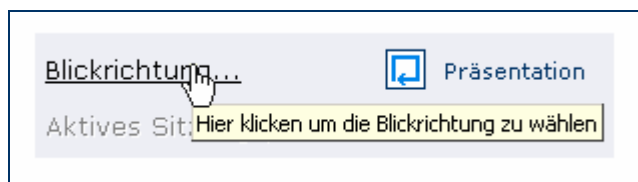
Bei einer Operationssitzung arbeitet ein Operator mit der HTBConsole auf einer entfernten Oberfläche eines Partners. Dies wird ihm durch das Starten des HTBViewer und das anschließende Betätigen der Schaltfläche [verbinden] durch den Partner ermöglicht.

Der Operator kann nun, nachdem die Verbindung etabliert wurde, mit dem entfernten System vollständig arbeiten. Das Verhalten ist so, als wäre die Tastatur, Maus und der Schirm des Operators am fremden PC zusätzlich angeschlossen.

Sitzungsablauf

Einrichten der Operationssitzung

Der Operator ruft die HTBConsole auf, diese schaltet automatisch auf Präsentations- oder Operationssitzung, je nachdem, welche zuvor aktiv war.

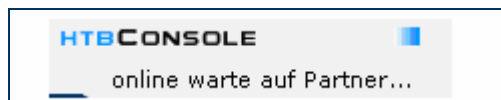


Wählen Sie durch Betätigen der Schaltfläche [Blickrichtung] Operation als Sitzungsart.

Im Anschluss öffnen Sie die Drop Down Liste und wählen ihren Namen aus den verfügbaren Operatoren aus.

Nun wird die Schaltfläche [Verbinden] betätigt.

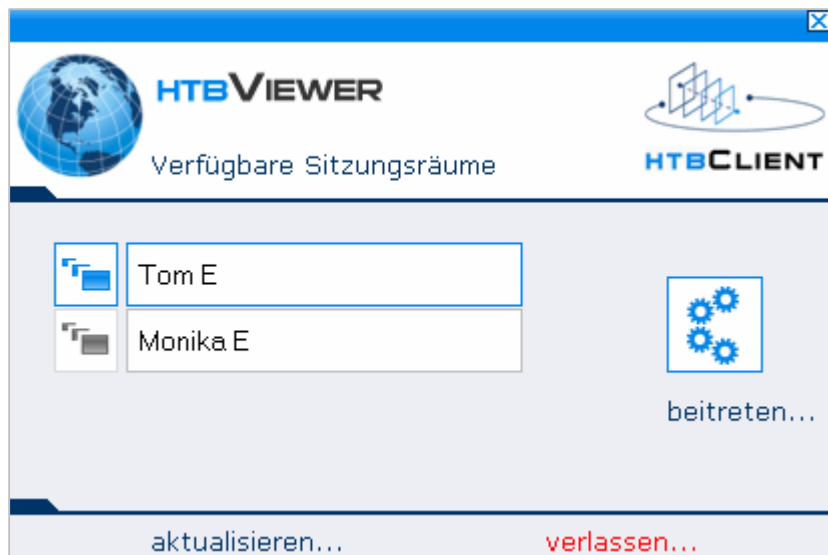
Dadurch verbindet sich die HTBConsole zu ihrem HTBServer und richtet einen leeren Sitzungsraum auf dem Server ein. Die HTBConsole ist nun online und wartet, bis ein Partner den Sitzungsraum betritt.



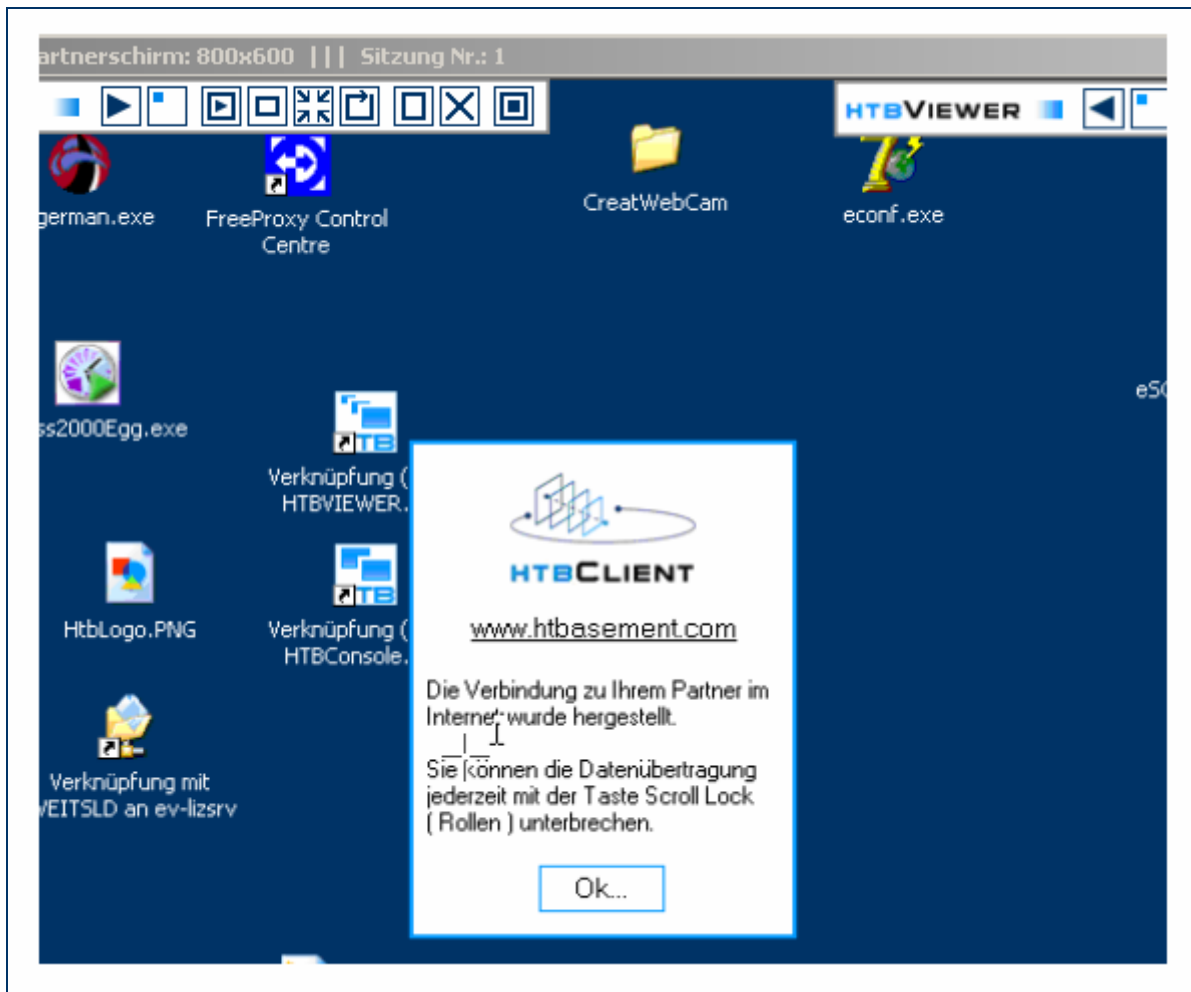
Beitritt einer Sitzung von einem Partner

Nachdem der Operator telefonisch mit seinem Partner verbunden ist, der HTBViewer aus dem Internet geladen und gestartet wurde, teilt der Operator seinem Partner den Namen mit, auf den er den Sitzungsraum eingerichtet hat.

Der Partner öffnet über die Schaltfläche [Verbinden] den Empfangsraum und wählt nun in diesem aus der Liste den entsprechenden Namen aus und betätigt im Anschluss die Schaltfläche [Beitreten].



Jetzt schaltet sich der HTBViewer auf diese Sitzung auf. Dabei wird die Kompaktansicht des HTBViewer aktiviert und das Bedienfeld positioniert sich am oberen rechten Rand des Bildschirms.



Die Ansicht zeigt eine vollständig hergestellte Operationssitzung aus Sicht des Operators, die HTBConsole zeigt den entfernten Schirm in einem Fenster an und das Bedienfeld ist aufgeschaltet. Das Bedienfeld des HTBViewer ist am rechten oberen Rand beim Schirm des Partners zu erkennen.

Sitzungsende

Die Sitzung kann von beiden Partnern zu einem beliebigen Zeitpunkt durch Betätigen der Schaltfläche [Schließen]  beendet werden.

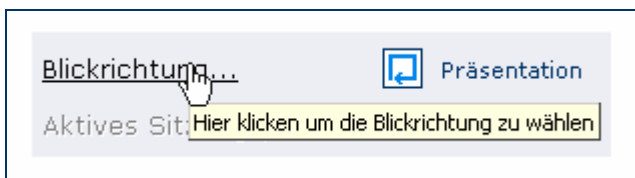


Nach Einleiten des Sitzungsendes wird der Sitzungsraum am Server geschlossen und beide Module beenden sich automatisch.

Präsentation (Vorführung, Schulung, Produktdemo)

Bei einer Präsentationssitzung zeigen Sie einem Partner im Internet Ihren Bildschirm bzw. können Sie ihn auch, nachdem Sie ihm Fernsteuerungsrechte eingeräumt haben, mit Ihrem Desktop arbeiten lassen. Sie können so z.B. ein Produkt so präsentieren, als würden Sie sich bei Ihrem Partner im Büro befinden.

Einrichten der Präsentationssitzung



Wählen Sie durch Betätigen der Schaltfläche [Blickrichtung] Präsentation als Sitzungsart.

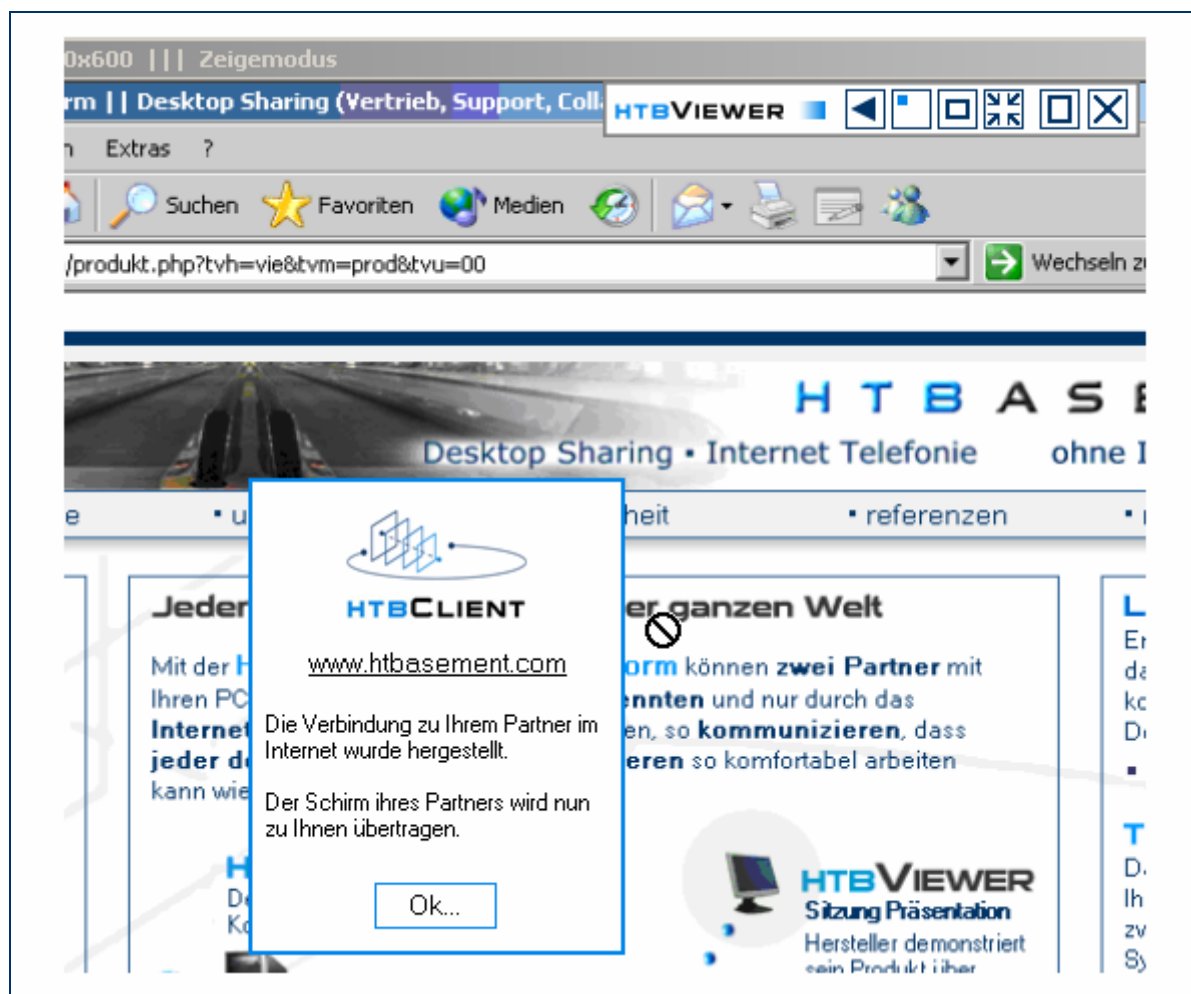
Der Operator wählt nun ebenso sich aus der Liste und richtet die Sitzung durch Betätigen der Verbinden Schaltfläche ein.

Beitritt einer Sitzung bei einer Präsentation

Der Partner wählt wie bei der Operation den entsprechenden Betreuer und verbindet sich zu dessen Sitzungsraum.

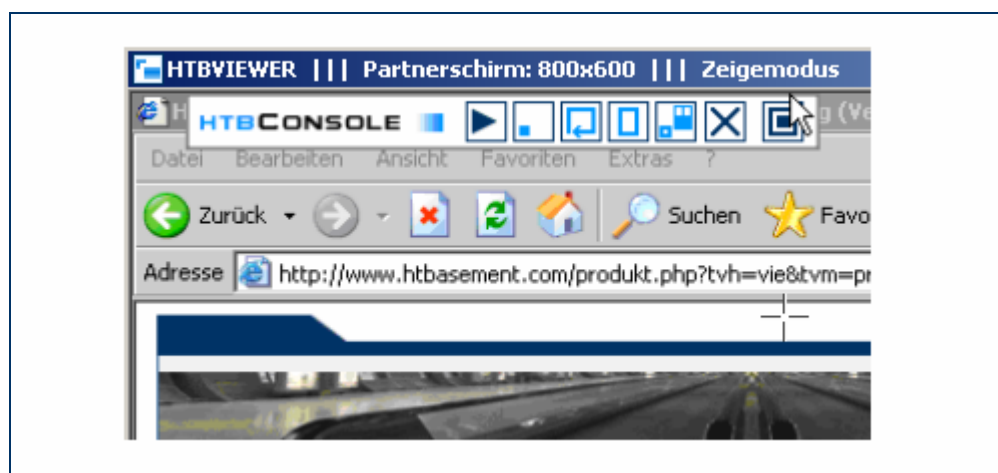
Wird die Verbindung hergestellt, schaltet sich die HTBConsole in den Kompaktmodus und stellt dem Partner durch den HTBViewer den Schirm des Operators zur Verfügung.


Nach der Herstellung einer Präsentationssitzung besitzt der Partner keine Fernsteuerungsrechte, diese müssen vom Operator explizit erteilt werden.



Der HTBViewer kurz nach der Sitzungsherstellung. Der Präsentationsmodus wird durch einen besonderen Mauszeiger visualisiert und der Schirm des Partners ist im Fenster des HTBViewer zu sehen.

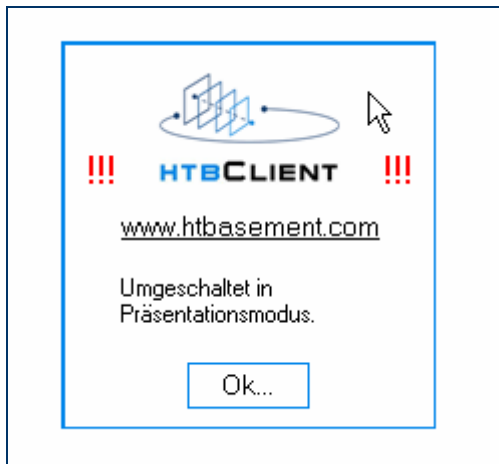
Einräumen der Fernsteuerungsrechte und Eingriffsmöglichkeit für den Operator



Der Operator kann durch Betätigen der Schaltfläche [Fernsteuerungsrechte]  seinem Präsentationspartner vorübergehend Fernsteuerungsrechte einräumen. Dies wird durch eine Änderung der Schaltfläche und durch Anzeigen des Fadenkreuzes beim Partner visualisiert. Nun hat der Partner alle Möglichkeiten, mit Ihrer Oberfläche zu arbeiten.

Sie können ihm jederzeit durch erneutes Betätigen der Schaltfläche die Fernsteuerungsrechte entziehen.

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, sollte Sie ihr Partner am korrekten Bedienen ihrer Maus hindern durch drücken der Taste [Rollen bzw. Scroll Lock] auf ihrer Tastatur sofort in den Präsentationsmodus zu wechseln und damit sämtliche Fernsteuerungsfunktionen Ihres Partners abzuschalten.




Auch bei aktivierten Fernsteuerungsrechten ist dem Partner das Betätigen der Schaltflächen der HTBConsole untersagt. So behält der Operator immer die uneingeschränkte Kontrolle über die Sitzung.




Nutzen der Schirmaufbauanzeige

Wenn Sie sich in einer Produktpäsentation befinden, können Sie durch die Anzeige des Schirmaufbaus sicher sein, dass ihr Partner exakt dasselbe sieht wie Sie.

Prüfen Sie zuerst, bevor Sie eine Maske oder ein Dokument zu erklären beginnen, ob Ihr Partner bereits Ihren vollständigen Schirm erhalten halt. Bei Breitband-Internetanbindungen wird es so gut wie nie vorkommen, dass sich der Schirmaufbau derart verzögert, aber die Schirmaufbauanzeige ist sehr hilfreich bei UMTS oder langsameren Wireless LAN Verbindungen.

-  Schirm ist im Aufbau
-  Aufbau schreitet voran
-  Schirm synchron Präsentation kann fortgesetzt oder mündliche Erklärung begonnen werden.

Sitzungsende

Die Sitzung kann wiederum von beiden Partnern zu einem beliebigen Zeitpunkt durch Betätigen der Schaltfläche [Schließen]  beendet werden

Blickrichtungswechsel während aktiver Sitzung

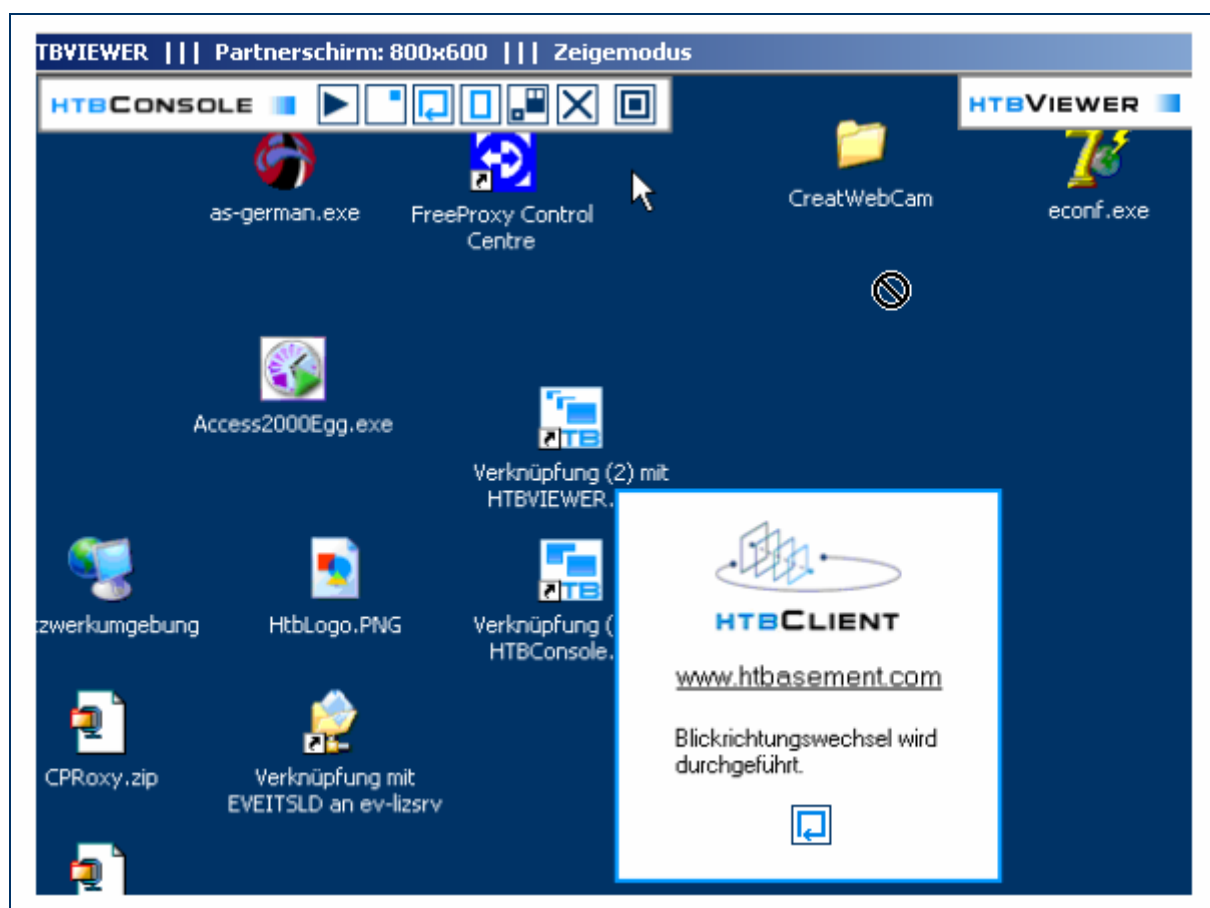
Durch Betätigen der Schaltfläche [Blickrichtungswechsel]  hat ein Operator jederzeit die Möglichkeit, eine Operations- in eine Präsentationssitzung zu wandeln und umgekehrt. Dieser Vorgang kann während einer Sitzung beliebig oft wiederholt werden.

Umwandeln einer Operations- in Präsentationssitzung


Wird eine Operations- in eine Präsentationssitzung gewandelt, schaltet sich die HTBConsole in Kompaktmodus und positioniert sich am rechten oberen Bildschirmrand des Operators. Der HTBViewer öffnet ein zusätzliches Fenster, in dem er den fremden Schirm darstellt. Nach Abschluss des Richtungswechsels befindet sich die Sitzung immer im Präsentationsmodus ohne Fernsteuerungsrechte.

Umwandeln einer Präsentations- in Operationssitzung

Dabei wird das zusätzliche Fenster des HTBViewer geschlossen, er schaltet in den Kompaktmodus und positioniert sich am rechten oberen Rand des Schirms des Partners. Die HTBConsole öffnet das Anzeigefenster des entfernten Schirms und zeigt den Schirm des Partners an. Nach diesem Vorgang ist der Operationsmodus aktiv, in dem ein Operator sofort die Möglichkeit hat, aktiv in die Oberfläche des Partners einzugreifen.



Ein Blickrichtungswechsel wird immer beiden Partnern durch ein Hinweifenster visualisiert.

Zusätzlich dreht sich die Schaltfläche [Blickrichtungswechsel]  bei einer aktiven Präsentationssitzung, um den Operator anzuzeigen, dass sein Schirminhalt zum Partner transportiert wird.


Dateiübertragung

Dateiübertragung bei unterschiedlichen Blickrichtungen

Egal, welche Blickrichtung während einer laufenden Sitzung aktiv ist, die Richtung der Dateiübertragung richtet sich immer nach dem Aufbau der Sitzungsherstellung.

Das heißt:

Mit der Dateiübertragungsschaltfläche der HTBConsole  werden die Dateien immer (auch im Präsentationsmodus) vom Operator der Sitzung zum Sitzungspartner übertragen. Somit müssen die Dateien immer im lokalen Explorer des Operators markiert und kopiert werden.

Ebenso verhält es sich für den Sitzungspartner, bei dem der HTBViewer läuft. Mit Betätigen dessen Schaltfläche  werden immer die Dateien vom Sitzungspartner zum Operator übertragen. Da während einer Präsentationssitzung der Operator keine Möglichkeit hat, den Datentransfer in seine Richtung anzustoßen, muss dies in diesem Fall der Sitzungspartner einleiten oder der Operator führt einen Blickrichtungswechsel durch und schaltet die Sitzung um.

Allgemeine Informationen zur Dateiübertragung

Während einer laufenden Dateiübertragung kann die Sitzung ohne Einschränkungen fortgesetzt werden.

Es können auch sehr große Datenmengen übertragen werden, da die gewählten Dateien vor der Übertragung hoch komprimiert werden (bei 40 MB Nutzdaten werden im Durchschnitt nur 3-5 MB zur Übertragung benötigt).

Die Integrität der Daten ist gewährleistet, da durch eine Checksumme beim Empfänger die Gültigkeit der Daten überprüft wird. Sollte ein Fehler im empfangenen Datenstrom festgestellt werden, wird der Empfang vom HTBModul verworfen.

Automatische Bildschirmoptimierung mit grafischer Skalierung

Verfahren

HTBViewer verfügt prinzipiell über unterschiedliche Arten, eine Partneroberfläche in einer Sitzung darzustellen.

Vollbildmodus


Dabei sehen Sie den entfernten Schirm so, als würde Ihr Monitor über Internet bei diesem Rechner angeschlossen sein. Dabei stört kein zusätzlicher Fensterrand und es ist nur die Taskleiste ihres Gegenübers zu sehen.

Skalierung mit grafischer Optimierung

Sie können das Bild Ihres Gegenübers in einem Fenster beliebiger Größe darstellen. Die HTB Console optimiert für Sie das entfernte Bild und erlaubt damit eine Bedienung einer sehr hohen Auflösung des Partnerschirms in einem kleinen Fenster auf Ihrem Desktop. Dieses Fenster können Sie während einer Sitzung beliebig größenmäßig verändern, wobei die grafische Optimierung immer aktiv bleibt.



So besitzen Sie immer die Möglichkeit, parallel mit dem entfernten und Ihrem eigenen Desktop zu arbeiten.

Mit diesen Schaltflächen  haben Sie die Möglichkeit, wie bereits im früheren Kapitel erklärt, jederzeit zwischen den unterschiedlichen Modi während einer laufenden Sitzung zu wechseln.

Automatische Anpassung beim Sitzungsaufbau

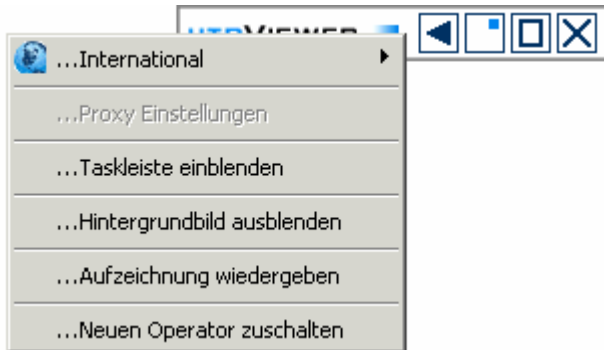
Bei der Sitzungsherstellung bzw. nach einem Blickrichtungswechsel überprüfen die HTBModule automatisch die Bildschirmauflösung des entfernten Rechners und wenden ein spezielles Verfahren an, um den entfernten Schirm optimal darzustellen.

Wird erkannt, dass Ihr Partner dieselbe Bildschirmauflösung wie Sie selbst verwendet, schaltet das Modul automatisch in den Vollbildmodus.

Sollte Ihr Sitzungspartner eine andere Auflösung verwenden, wird der Partnerschirm in einem eigenen Fenster dargestellt, das, wenn notwendig, durch die grafische Skalierung optimiert wird.

Hintergrund beim Partner ausblenden

Verfahren



Über das Kontextmenü des Partnermoduls kann der Hintergrund eines Desktops beim entfernten Rechner während der HTBViewer Sitzung ausgeblendet werden.

Dies empfiehlt sich, wenn der Partner eine sehr aufwendige Grafik als Hintergrund verwendet (z.B. ein Foto), da das Synchronisieren dieser Grafik Bandbreite verschwendet.

Wird die Sitzung beendet, blendet das Partnermodul automatisch den eingestellten Hintergrund des Benutzers wieder ein.

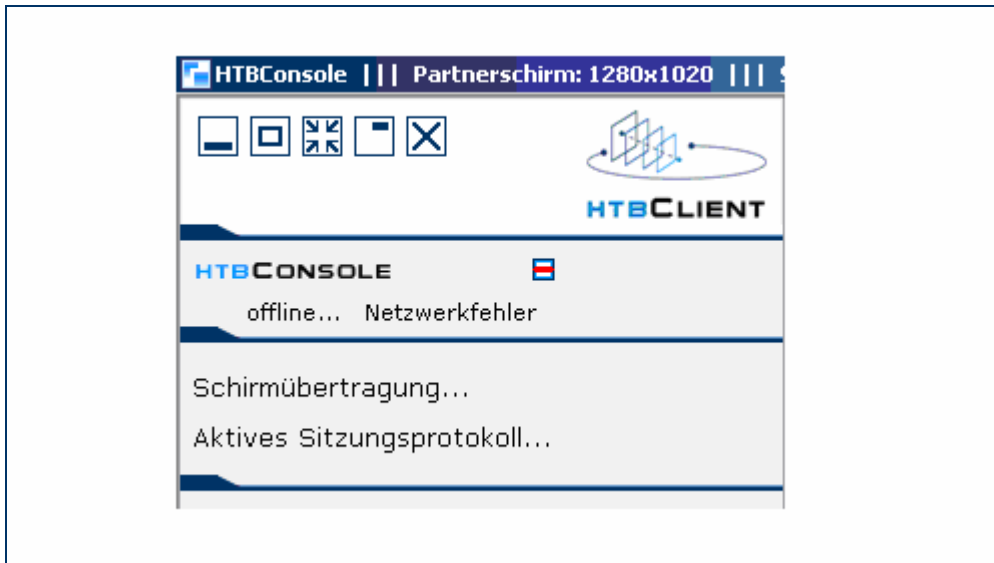
Zusätzlich wird bei der nächsten Verbindung zu diesem Partner der Hintergrund automatisch ausgeblendet, da sich das Partnermodul merkt, dass bei diesem Partner der Hintergrund ausgeblendet werden soll.

Intelligente Fehlerkontrolle bei Netzwerkinstabilität

Verfahren

Tritt während einer laufenden Sitzung ein Problem mit dem Netzwerk auf (z.B. ein kurzzeitiger Verbindungsabbriss bei mobilem Internet wie UMTS oder , weil Sie eine Sitzung mit einem Partner unterhalten, der über eine sehr unzureichende Internetanbindung verfügt), wird dieses durch die HTBViewer Module kompensiert.

Bei vollständigem Netzwerkverlust schaltet sich die Sitzung in einen pausenähnlichen Zustand. Dieses wird durch den Verbindungsindikator visualisiert.



Ist die Verbindung wieder hergestellt, kann mit derselben Sitzung fortgefahren werden, ohne die Sitzung neu aufbauen zu müssen.

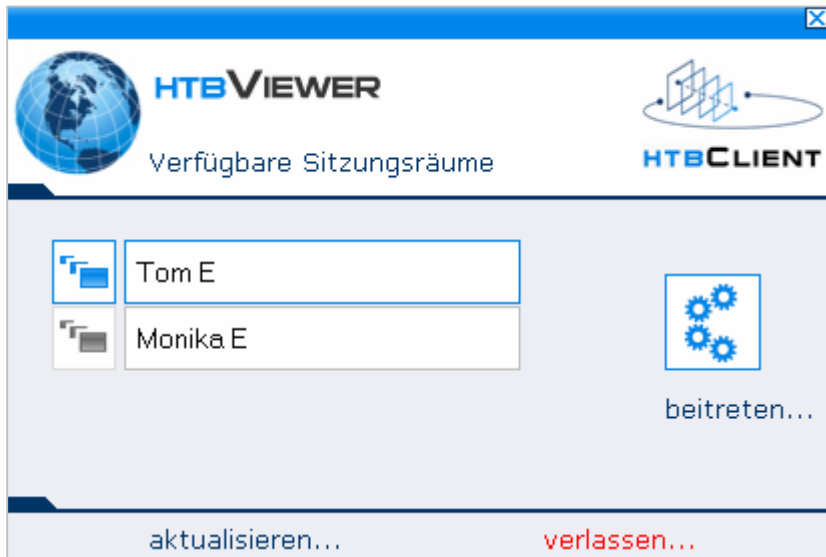
Sitzungskontrolle durch den HTBServer

Am HTBServer kann eingestellt werden, wie lange eine Sitzung, die ohne Kommunikation ist, am Server aktiv bleibt, bevor Sie automatisch bereinigt wird. Nach dieser Zeitspanne löscht der HTBServer diese Sitzung und die Module werden bei Wiederherstellung der Netzwerkverbindung automatisch geschlossen, da sie sich zu keiner gültigen Sitzung mehr verbinden können.

Namensauflösung für Sitzung

Verfahren

Ein weltweit einzigartiges Feature von HTBViewer ist die Namensauflösung für die Sitzungsidentifikation.



Der Verbindungsaufbau zwischen den Sitzungspartnern erfolgt nicht wie bei anderen Systemen über die Eingabe einer anonymen Zahlenfolge, sondern über die Auswahl des Betreuernamens aus einer Liste im Empfangsraum.

Dies hat den einzigartigen Vorteil, dass der Kunde selbst nur eine einzige Auswahl zu treffen hat, anstatt eine lange Zahlenkombination einzugeben, wodurch es wiederum zu einer Fehlerreduzierung kommt und in der direkten Folge zu einem schnelleren Sitzungsaufbau.

Ebenso ist es für den Kunden durch die Auswahl des Betreuernamens leichter, schneller ein Vertrauensverhältnis zu seinem Partner aufzubauen, was wiederum zu einer erhöhten Kundenzufriedenheit führt.

Absolute Eindeutigkeit der Sitzungen

Trotz dieses Verfahrens ist dies nur die erste Stufe einer Authentifizierung einer Sitzung am HTBServer.

Alle Sitzungen, die mit den HTBConsolen erstellt werden, sind letztendlich über einen so genannten GUID (Global Unique Identifier, einer weltweiten eindeutigen Identifikation) mit den HTBViewer Modulen beim Partner verbunden.

Multiinstanzen für Operatoren

Verfahren

Mit der Multiinstanzfähigkeit von HTBViewer haben Ihre Betreuer die Möglichkeit, eine Verbindung zu mehreren Kundenrechnern gleichzeitig aufzubauen.

Durch die Möglichkeit der HTBConsole, in den Fenstermodus zu schalten, können somit mehrere Kundenbildschirme neben- und übereinander angeordnet werden.


Dabei sorgt die Skalierungsfunktion für ein scharfes Bild, auch wenn Sie den gegenüberliegenden Bildschirm nur in einem kleinen Fenster darstellen.

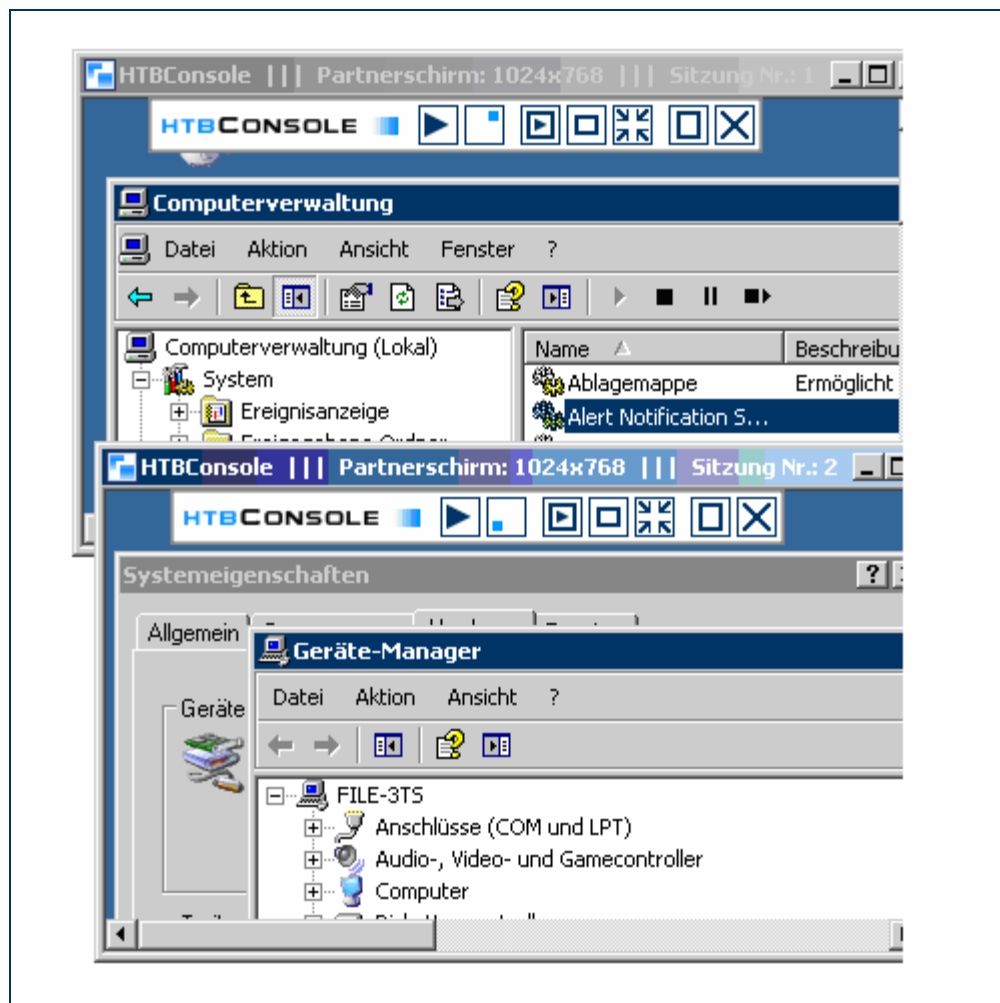
Dadurch bietet sich Ihnen die Möglichkeit, zum Beispiel Installationsarbeiten auf einem Server und auf mehreren Arbeitsstationen gleichzeitig durchzuführen und somit ohne Anreise und physische Anwesenheit vor Ort die Einrichtung eines gesamten Netzwerkes vorzunehmen.

Den Einsatzmöglichkeiten genauso wie der Anzahl der offenen Sitzungen sind keine Grenzen gesetzt.

Einrichten weiterer paralleler Sitzungen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine weitere Sitzung zu einem Partner während einer laufenden Sitzung zu öffnen.

- Schalten Sie mit dieser Schaltfläche  falls notwendig in den Fenstermodus.
- Starten Sie die HTBConsole ein weiteres Mal
- Richten Sie mit ihrem Operatormamen eine weitere Sitzung ein
- Lassen Sie einen Partner die Verbindung zu Ihrer Sitzung aufbauen



Jetzt haben Sie zwei HTBConsolen in Betrieb mit jeweils eigenständigen Sitzungen.
Im Fenstertitel der HTBConsole bzw. im Hinweissfeld des Taskleistensymbols lassen sich die unterschiedlichen Sitzungen identifizieren.

SQL-Datenbankgestütztes aktives Sitzungsprotokoll

Verfahren

Durch das Aufklappen der Konsole und Betätigen der Schaltfläche öffnet sich ein Eingabedialog.

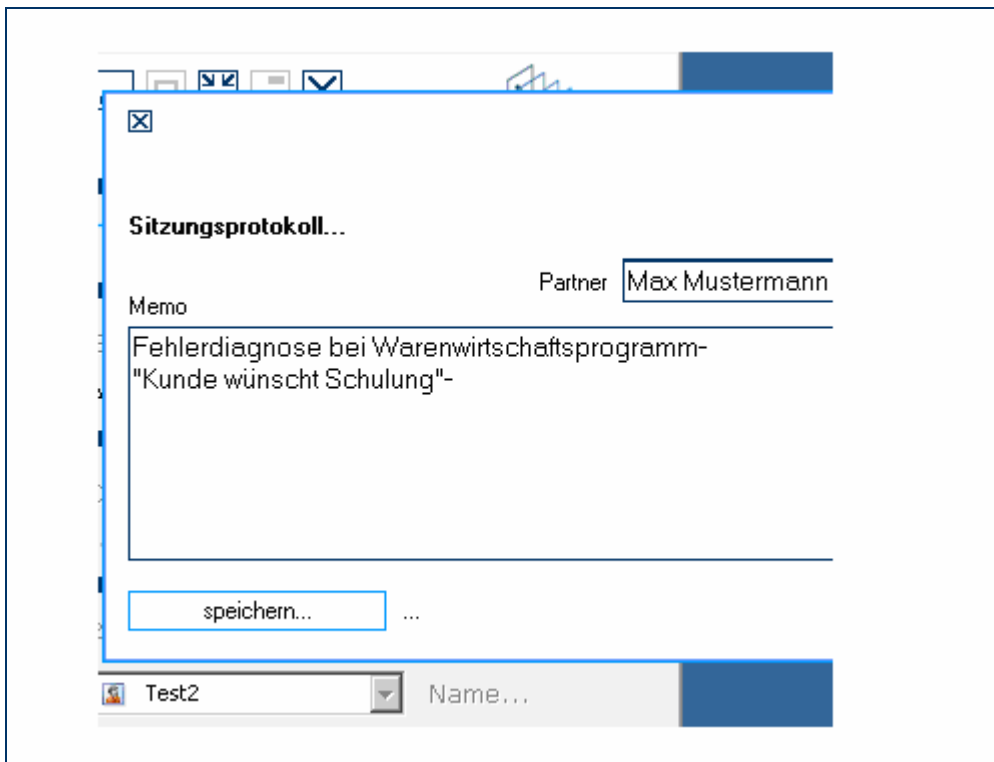


In diesem Fenster ist es möglich, ähnlich wie bei einem Client Server System, Daten zu dieser Sitzung einzugeben.

Diese Daten werden durch HTB Kommunikation zum Server gesendet und in einer zentralen Datenbank zu dieser Sitzung gespeichert. Im Verlauf der Sitzung kann dieses Dialogfenster beliebig oft aufgerufen werden, wobei zuvor eingegebene Daten zuerst vom zentralen HTBServer geladen und somit dann beliebig oft geändert bzw. ergänzt werden können.

Zusätzlich protokolliert der HTBServer automatisch die aktive Sitzung in dieser Datenbank, wobei Operator sowie Beginn und Ende der Sitzung erfasst werden.

Somit entsteht ein leistungsfähiges Protokoll, das Aufschluss über die Auslastung der Operatoren, die erbrachten Supportleistungen sowie die dafür benötigten Zeiten und eine kundenbezogene Historie ergibt. Diese Daten können z.B. als Abrechnungsgrundlage für Support oder Fernschulungen dienen oder einfach nur die Qualität der Kundenbetreuung erhöhen.



Der Eingabedialog wurde geöffnet und die zuvor eingegebenen Daten wurden vom HTBServer geladen. Der Eintrag "Kunde wünscht Schulung" wurde hinzugefügt und kann nun wie bei einem Client Server System in einem lokalen Netzwerk zur Datenbank zurückgesandt werden.

Schutz der Operatoren durch Pin Code

Allgemeine Information

Die Console (das Operatormodul) kann optional mit einem Pin geschützt werden, d.h. wurde einmal ein Pin für einen bestimmten Operator gesetzt, kann dieser Operator nur dann eine Sitzung einrichten, wenn der entsprechende Pin eingegeben wird.

Somit lassen sich die angelegten Operatoren und damit auch die HTBConsole an sich vor Missbrauch schützen.

In einer Folge daraus können Sie das Operatormodul z.B. externen oder zeitlich begrenzten Mitarbeitern auf Ihrer Homepage zum Download anbieten, bzw. können Sie Ihren Servicemitarbeitern ihre Console an öffentlichen Plätzen in Ihrem Netzwerk zur Verfügung stellen, da die Console ohne entsprechenden Pincodes der jeweiligen Operatoren nutzlos ist.

Dieser Pin kann selbstverständlich jederzeit neu gesetzt oder auch gelöscht bzw. aufgehoben werden, jedoch nur mit der entsprechenden Berechtigungsstufe.

Verfahren

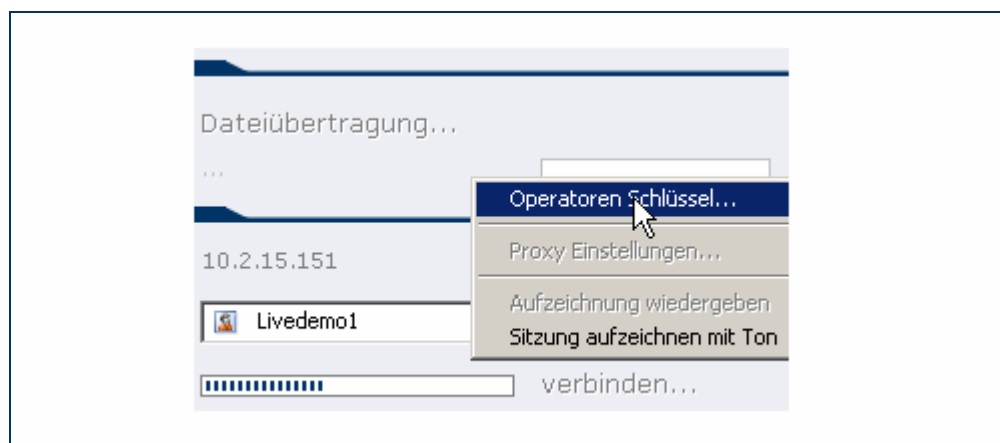
Wenn Sie bestimmte Operatoren und dadurch eine HTBConsole durch Pin Codes schützen wollen, empfiehlt es sich, entweder allen Operatoren einen Pin Code zuzuteilen oder eine eigene HTBConsole mit ausschließlich geschützten Operatoren zu erstellen (**siehe HTBVIEWER Installationsleitfaden**).

Eine HTBConsole mit nur teilweise geschützten Operatoren ist nicht sinnvoll, da man damit immer noch die Möglichkeit hätte, mit ungeschützten Operatoren eine Sitzung einzurichten.

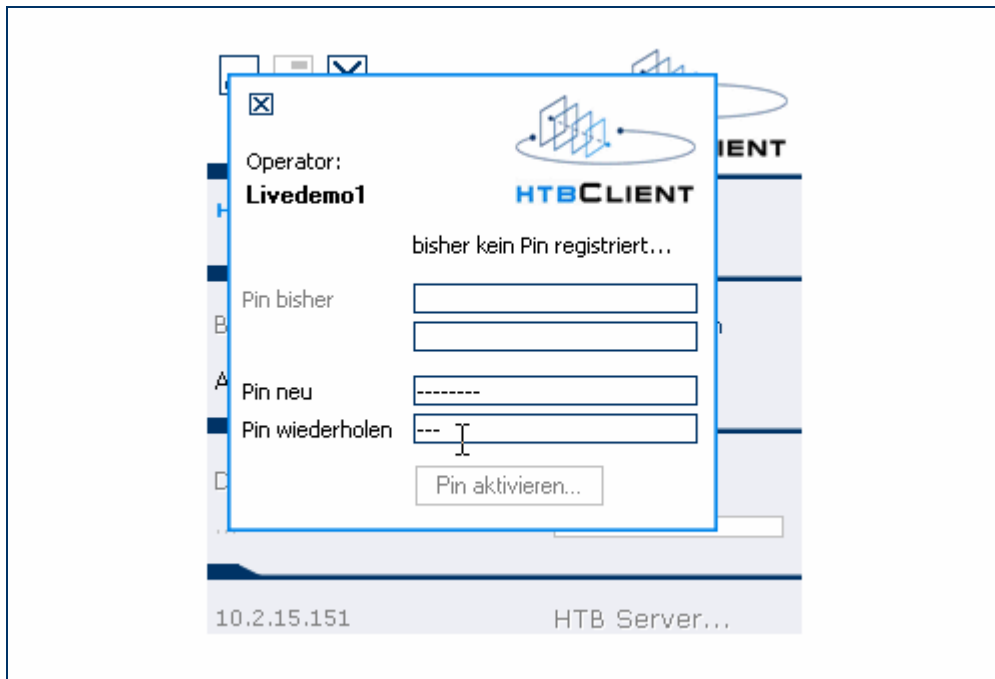
Pin Code für Operator aktivieren

Um für einen bestimmten Operator einen Pin Code zu aktivieren, gehen Sie zuerst so vor, als würden Sie eine Sitzung für diesen einrichten.

Anschließend öffnen Sie das Kontextmenü der HTBConsole und wählen den Punkt [Operatoren Schlüssel].



Es erscheint nun folgender Eingabedialog:



Das Programm prüft, ob für diesen Operator bereits ein Pin Code gesetzt wurde; ist dies der Fall, kann nur unter Eingabe des bisherigen Codes ein neuer gesetzt bzw. der Schutz für diesen Operator aufgehoben werden.

Geben Sie nun in den beiden Eingabefeldern den gewünschten Pin ein und aktivieren Sie im Anschluss durch Betätigen der Schaltfläche [Pin aktivieren] den Schutz für diesen Operator. Damit schließt sich der Eingabedialog und Sie können die HTBConsole nun beenden.

Ab diesem Zeitpunkt wird, bevor eine Sitzung am HTBServer eingerichtet werden kann, durch Eingabe des entsprechenden Pin Codes für den jeweiligen Operator die Berechtigung überprüft.



Nach Eingabe des entsprechenden Pin Codes schließt sich dieses Dialogfenster und die Sitzung wird am HTBServer eingerichtet.

Sitzungsaufzeichnung und Präsentationserstellung

Verfahren

Mit HTBViewer haben Sie die Möglichkeit, laufende Sitzungen aufzeichnen zu lassen. Dabei spielt es keine Rolle, ob dies im Operations- oder Präsentationsmodus geschieht.

Aufzeichnen im Operationsmodus


Dabei wird kontinuierlich ein aktueller Bildschirminhalt des Sitzungspartners von der HTBConsole aufgezeichnet und diese Aufzeichnung anschließend in einer Aufzeichnungsdatei im Ordner *HTBViewer Empfangene Dateien* abgelegt.

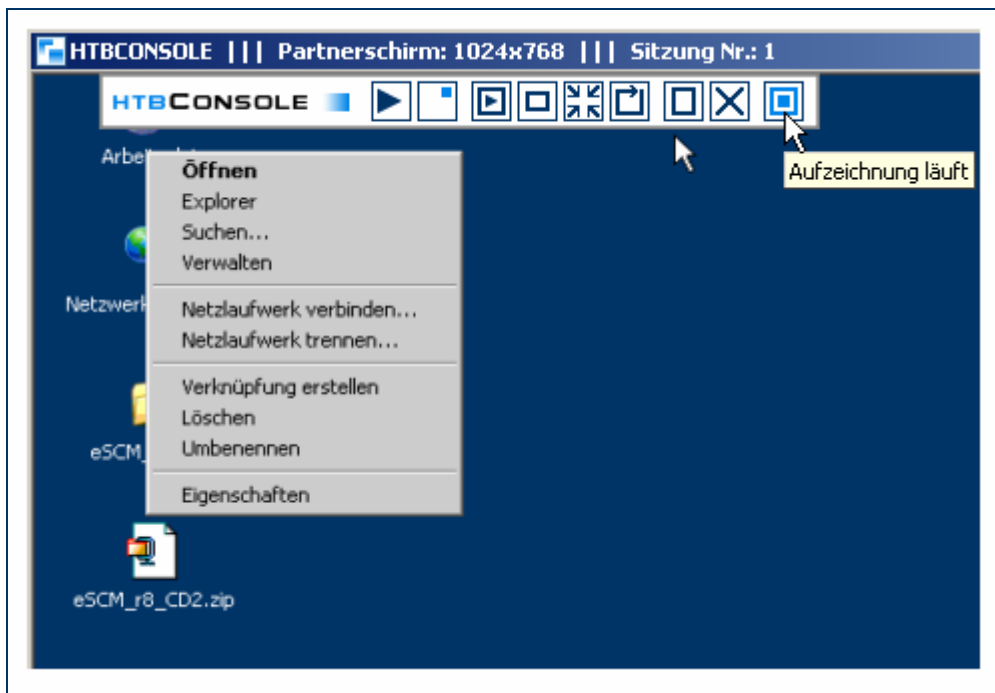
Aufzeichnung im Präsentationsmodus

Hier wird ebenso wie im Operationsmodus ein aktueller Bildschirminhalt aufgezeichnet jedoch nicht der Ihres Partners, sondern ihres eigenen Bildschirms.

Das heißt, alles, was Sie Ihrem Partner über Ihre Oberfläche zeigen, wird von der HTBConsole mitgeschnitten und Sie können diese Aufzeichnung entweder für andere Interessenten verwenden oder diesem Interessenten, mit dem Sie die originale Präsentation erstellt haben, zukommen lassen. Vor allem, wenn Sie in Ihre Präsentationsaufzeichnung Audio integrieren, entsteht so aussagekräftiges Material.


Aufzeichnung beginnen und abschließen

Eine Sitzungsaufzeichnung wird durch einen Klick auf die Schaltfläche [Aufzeichnung einschalten]  gestartet.



Daraufhin wechselt umgehend die Farbe dieses Symbols, wodurch die laufende Aufzeichnung visualisiert wird.

Die laufende Aufzeichnung kann durch folgende Aktionen abgeschlossen werden.

- Erneutes Betätigen der Schaltfläche [Aufzeichnung einschalten] 
- Einleiten eines Blickrichtungswechsels
- Beenden der Sitzung



Wurde die Aufzeichnung abgeschlossen, wird sie im Ordner *HTBViewer Empfangene Dateien* auf Ihrem Desktop permanent in eine Datei mit der Endung HTBR (HTB Recorder) gespeichert.

Dazu generiert die HTBConsole einen Dateinamen in folgendem Format.
Sitzungsaufzeichnung + Operator Name + Sitzungsart + Datum + Zeit + Datei Endung

z.B.
Sitzungsaufzeichnung Gerhard Muster Operation 14.11.06-16.27.23.htbr

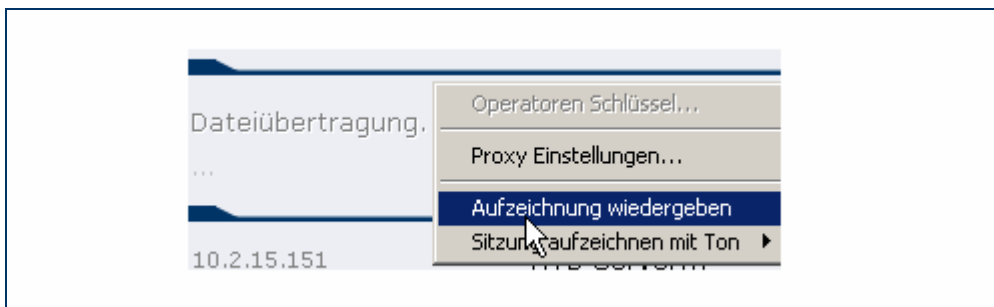
Das HTBR Format

Die Dateien, die durch die Aufzeichnung erstellt wurden, werden im HTBR (HTB Recorder) Format erstellt. Dies ist ein eigens für HTBViewer entwickeltes Format, das dafür konzipiert ist, Bildfolgen und dazugehörige Audiospuren besonders datensparend zu speichern.

Es benötigt z. B. eine Minute Aufzeichnung einer Operationssitzung im Durchschnitt lediglich zwischen 150 und 250 Kb. Das HTBR Format kann mit einem in die HTBModule integrierten Wiedergabemodul abgespielt und genutzt werden.


Aufzeichnung wiedergeben





Über das Kontextmenü der HTBConsole bzw. des HTBViewer lässt sich das Wiedergabemodul für HTBR Dateien starten.



Die Bedienelemente des Wiedergabemoduls

 Dateidialog öffnen und HTBR Datei zum Wiedergeben auswählen

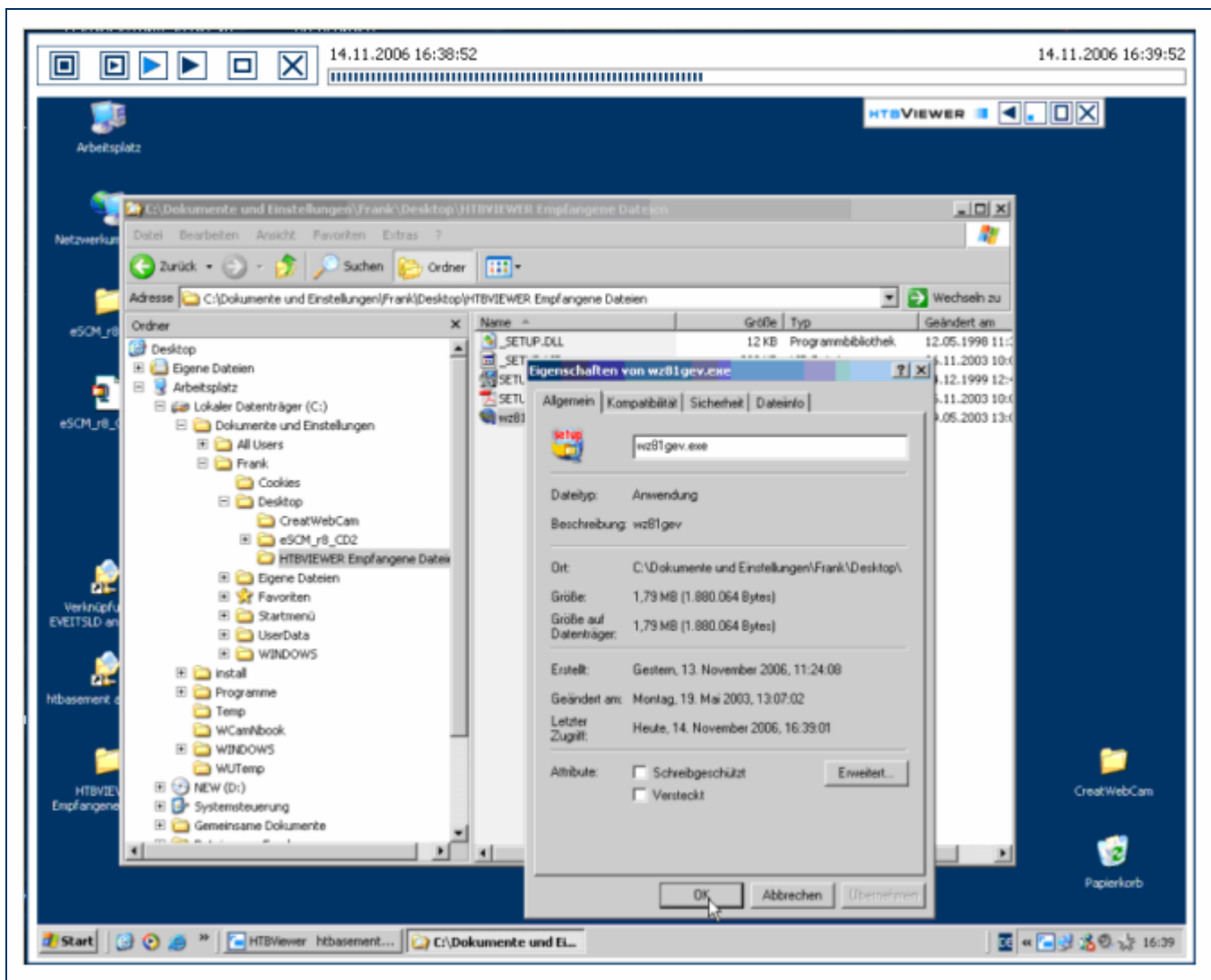
 Gesamte Aufzeichnung von Beginn an wiedergeben

-  Bei laufender Gesamtwiedergabe wechseln zwischen Schnellvorlauf (kein Audio) und normaler Geschwindigkeit (mit Audio, falls in der Aufnahme eine Audiospur vorhanden ist)
-  Wiedergabe im Einzelbildmodus
-  Laufende Wiedergabe beenden bzw. anhalten
-  Wiedergabemodul schließen (Achtung keine Funktion bei laufender Wiedergabe. Um das Modul zu schließen, muss die laufende Wiedergabe vorher beendet werden).

Die Wiedergabe einer Sitzung

Nachdem eine HTBR Datei gewählt und das Wiedergeben gestartet wurde, wird in einem Fenster der gesamte Verlauf einer Sitzung bzw. Präsentation wiedergegeben.

Sie können anhand des Fortschrittsbalkens erkennen, in welchem Zeitindex einer Wiedergabe Sie sich befinden. Zusätzlich wird oberhalb der Beginn und Endezeitpunkt einer Aufzeichnung miteingeblendet.



Die Abbildung zeigt eine laufende Wiedergabe einer Operationssitzung (verkleinerte Darstellung)

Aufzeichnung mit Audiounterstützung

Sie haben zusätzlich die Möglichkeit die Aufzeichnung mit Ton zu ergänzen.

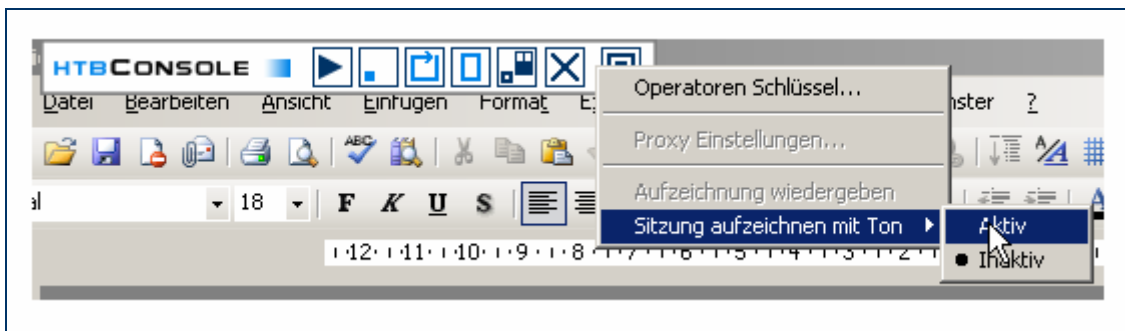
Sie können sich zum Beispiel gesprochene Notizen zu einer Operationssitzung machen oder aber bei einer Präsentationssitzung all das Gesprochene, was Sie ihrem Interessenten präsentieren, in die aufgenommene Bildschirmpräsentation integrieren.

So sind Sie in der Lage während einer Desktop Sharing Sitzung ganz nebenbei eine Multimediapräsentation ihres Produktes zu erstellen, dass Sie nach Ende der Sitzung wieder und weiterverwenden können. Dabei sorgt das HTBR Format für eine schlanke Aufnahme die sie ohne weiteres per Mail verschicken oder während einer HTBViewer Sitzung zu ihrem Partner übertragen können.

Aktivierung der Audioaufnahme

Ist an ihrem Computer ein Audioeingangsgerät verfügbar (Soundkarte mit Mikrofon, USB Gerät) und im Betriebssystem richtig installiert kann dieses automatisch von der HTBConsole bei der Aufzeichnung genutzt werden.

Dabei schalten Sie **vor** Beginn der Aufnahme über das Kontextmenü die Zusatzfunktion Aufnahme mit Audio ein.



Während der Sitzungsaufzeichnung erkennen Sie an einem roten Punkt im Symbol für die Sitzungsaufzeichnung dass im Moment Ton zu der Aufnahme hinzugefügt wird.



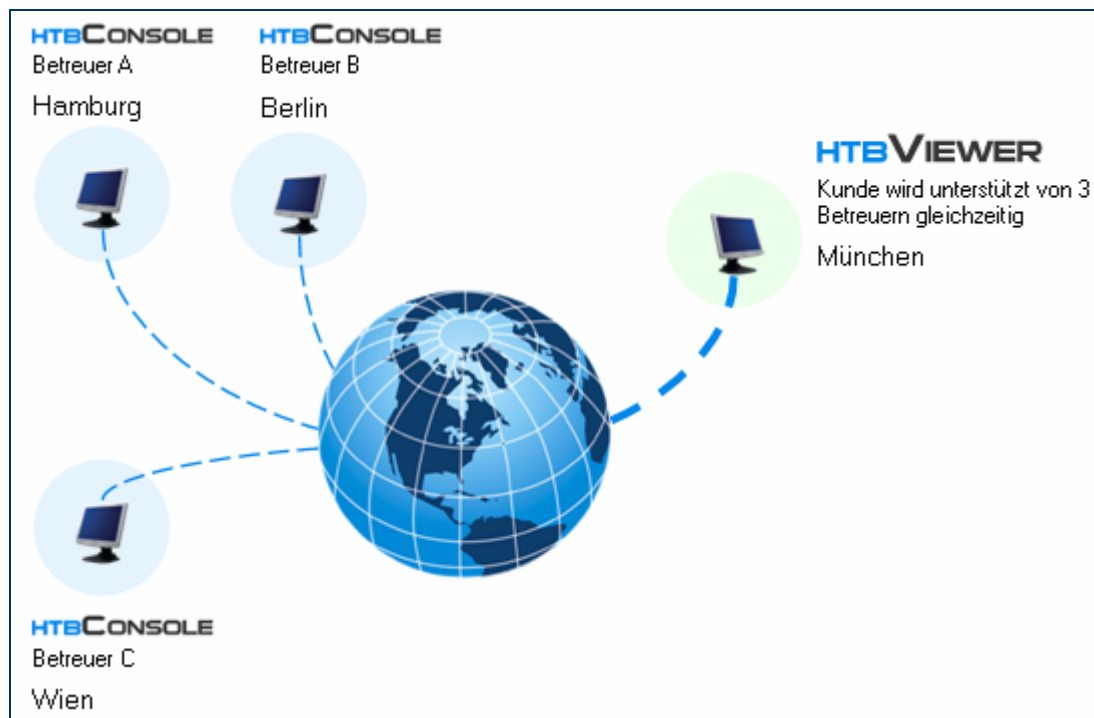
Dieses Symbol wechselt während der Aufzeichnung je nachdem ob zu diesem Zeitpunkt Ton erkannt wird oder nicht.

Operationssitzungen von mehreren Operatoren zu demselben Partner

Verfahren

Vor allen Dingen im Supportbereich kann es sehr sinnvoll sein, wenn mehrere Betreuer die Möglichkeit haben, auf denselben Desktop eines Kunden zu schauen und gleichzeitig einzugreifen.

Man stelle sich die Situation vor, dass z.B. ein Softwarehersteller ein Problem bei einem Kunden zu bearbeiten hat und der Supportmitarbeiter benötigt aber zum Lösen dieses Problems Unterstützung aus der eigenen Programmierabteilung. Mit HTBViewer haben Sie die Möglichkeit, mehrere Betreuer gleichzeitig auf denselben Desktop zugreifen zu lassen.



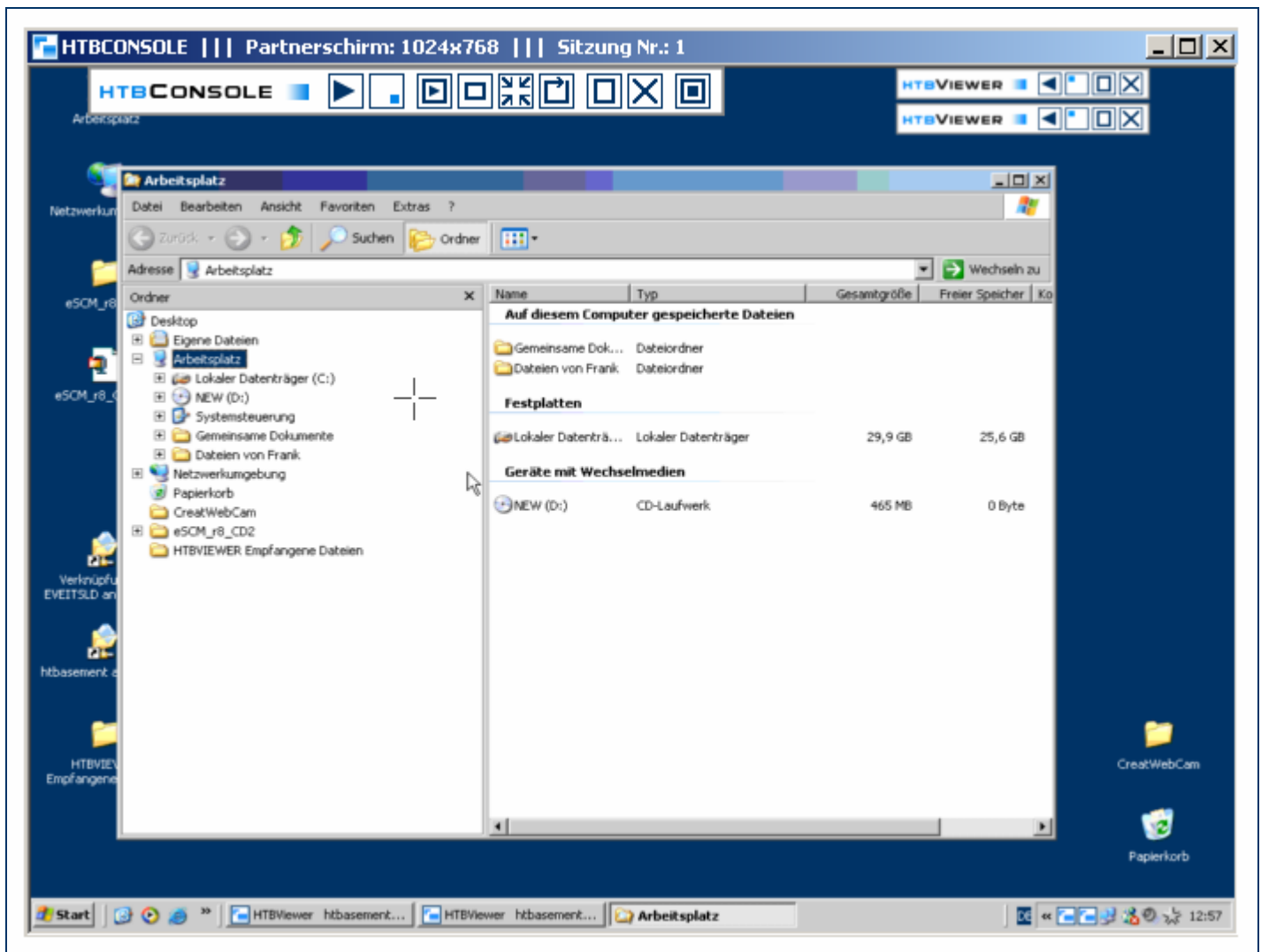
Die Grafik zeigt eine Multi Support Sitzung, in der ein Kunde von drei Operatoren gleichzeitig betreut wird. Alle Operatoren haben die Möglichkeit mit der Oberfläche des Kunden gleichzeitig zu arbeiten und Dateien auszutauschen.

Supportsitzung mit mehreren Betreuern herstellen

Zu Beginn wird wie bei jeder anderen Operationssitzung eine Verbindung in gewohnter Weise zwischen dem Operator und dem Kunden aufgebaut.

Möchte jetzt der ursprüngliche Operator einen weiteren zu dieser Sitzung dazunehmen, braucht der neue Operator nur eine Operationssitzung vorzubereiten. Im Anschluss startet der ursprüngliche Operator den HTBViewer des Kunden ein weiteres Mal und verbindet sich mit dieser neuen Instanz zu der Sitzung des neuen Operators.

Dieses Verfahren kann im Prinzip mit beliebigen weiteren Operatoren durchgeführt werden, es empfiehlt sich jedoch nicht, mehr als vier Instanzen des HTBViewer über einen modernen PC arbeiten zu lassen.



Bei dieser Supportsitzung sind zwei unterschiedliche Operatoren, die sich nicht am selben Ort befinden, zu einem Kunden auf demselben Desktop verbunden und bearbeiten gemeinsam ein Problem.

Rechtlicher Hinweis

Es wurde jede Anstrengung unternommen, damit die in diesem Handbuch enthaltenen Informationen vollständig, genau und aktuell sind. Jegliche Haftung, die sich aus der Verwendung dieses Handbuches ergeben sollte, wird ausgeschlossen. Der Hersteller haftet nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die teilweise oder vollständige Vervielfältigung dieses Handbuches oder Auszügen davon bzw. das Zur Verfügungstellen auf Kundenwebsites zum Download des schriftlichen Einverständnisses des Herstellers bedarf.

Der Urheber behält sich sämtliche Rechte vor, einschließlich des Rechts der Änderung des Inhalts ohne vorherige Ankündigung. Auch technische Änderungen und Weiterentwicklungen des Produkts ohne vorherige Ankündigung bleiben vorbehalten. Alle in diesem Dokument erwähnten Markennamen oder Warenzeichen dienen der Identifikation und sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Stand ist Juli 2008, Schärding