

# Kundenleitfaden zur Nutzung der Fernwartung mit Netviewer

## Netviewer – was ist das?

Das Netviewer-Programm erlaubt es, die aktuellen Bildschirmhalte zweier über das Internet verbundener PCs wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing).

Nach Start des Netviewer-Programms und der Freischaltung durch Ihren Berater sehen Sie zunächst die Inhalte des Bildschirms Ihres Beraters. Erst mit Ihrem Einverständnis werden die Inhalte Ihres PC-Bildschirms an Ihren Berater übermittelt.

Bitte stellen Sie vor Nutzung des Netviewers sicher, dass Sie alle Anwendungen und Daten schließen, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.

Die im Rahmen der Fernwartung anfallenden Daten werden in der Sparkasse zu Dokumentationszwecken gespeichert. Eine anderweitige Nutzung der Daten erfolgt nicht.

## Voraussetzungen für die Nutzung von Netviewer

- PC mit Windows-Betriebssystem (2000/XP/VISTA/Windows 7)
- Aktueller Internet-Browser zum Starten des Netviewer-Programms
- eine Telefonverbindung mit Ihrem Berater
- eine aktive Verbindung zum Internet über Ihren Internet-Serviceprovider

## Der Netviewer ist sicher, weil ...

zahlreiche Mechanismen garantieren, dass der Netviewer **ohne Sicherheitsbedenken** eingesetzt werden kann.

### Zufällige Session-Nummer für Verbindungsaufbau

Damit eine Verbindung zwischen zwei PCs aufgebaut werden kann, muss der Session-Teilnehmer eine Beraternummer eingeben, die ihm von seinem Gesprächspartner via Telefon mitgeteilt wird (anderes Medium). Diese Verbindungsnummer stellt sicher, dass die richtigen Partner miteinander verbunden sind. Die Nummer wird zufällig erzeugt und gilt nur für eine Session. Nach Sitzungsstart kann kein Dritter in die Verbindung eintreten.

### Datenverschlüsselung

Zur Verschlüsselung der Sitzungsdaten wird ein 256-Bit-AES-Schlüssel verwendet.

### Blickrichtungswechsel nur nach expliziter Erlaubnis

Nach dem Verbindungsaufbau ist zunächst nur der Bildschirm des Beraters zu sehen. Einem Blickrichtungswechsel muss der Kunde explizit zustimmen.

### Auswahl der sichtbaren Applikationen

Über die Applikationswahl können die Anwendungen freigegeben werden, die für den Session-Partner sichtbar, d. h. übertragen werden sollen. Auf dem Computer des Sitzungspartners können keine Aktionen ohne explizite Zustimmung durchgeführt werden. Dies gilt für den Teilnehmer und für den Berater.

### Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich

Durch Klicken auf den Beenden-Button im jeweiligen Bedienpanel oder auf das Schließen-Symbol des Netviewer-Fensters 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 kann der Kunde sicher sein, dass die Software direkt von Netviewer kommt und kein Dritter daran Änderungen durchgeführt hat.

## Wie können Sie das Netviewer-Programm nutzen?

### 1. Schritt: Netviewer starten/Kunden-Login und Verbindungsaufbau

Bitte rufen Sie nach telefonischer Aufforderung durch unseren Berater die Internetseite Ihrer Sparkasse auf und starten das Netviewerprogramm.

Es öffnet sich das nebenstehende Fenster.

Unser Berater wird Ihnen nun via Telefon eine Sitzungsnummer mitteilen, die Sie bitte in das Feld „Sitzungsnummer“ eingeben. Wählen Sie nun einen Namen, unter dem der Berater Sie sehen kann. Anschließend klicken Sie auf „Jetzt teilnehmen“. Nun startet das Netviewer-Teilnehmerprogramm.

Hinweis:

Ggf. kann Netviewer auch direkt aus der Software, bspw. SFIRM oder Starmoney, gestartet werden.

Gezielte Hilfe beim Online-Banking

Ihre Vorteile Fernwartung


**Sitzungsnummer eingeben**

Geben Sie bitte hier die Sitzungsnummer ein, die Ihnen vom Moderator/Berater mitgeteilt wird.

Sitzungsnummer

Ihr Name

Jetzt teilnehmen

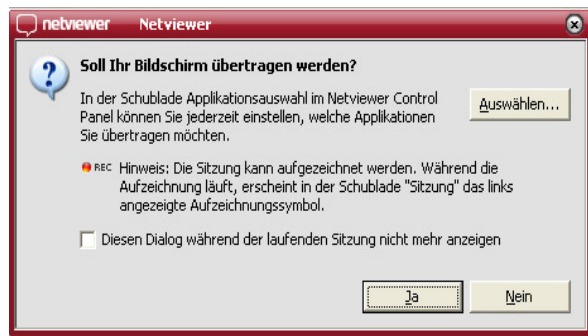
 Netviewer MeetWeb-Client

## 2. Schritt: Bildschirminhalt festlegen

Mit einem Klick auf „Auswählen“ legen Sie zunächst selbst fest, welche Anwendungen der Berater sehen darf.

Bitte beachten Sie den Hinweis, dass die Sitzung aufgezeichnet werden kann.

Nach Klick auf "Ja" wird die visuelle Verbindung aufgebaut.



## 3. Schritt: Ihren Bildschirminhalt übertragen

Nach Aufbau der Verbindung sehen Sie den Bildschirm Ihres Beraters.

In dieser Situation sieht der Berater Ihren Bildschirm nicht und hat auch keinen Zugriff auf Ihren PC.

Bevor die Blickrichtung wechselt, müssen Sie die Applikationen auswählen, die Ihr Berater sehen soll und den Blickrichtungswechsel nochmals explizit bestätigen.

Nach Anklicken des Buttons „Applikationsauswahl“ wird das nebenstehende Fenster geöffnet.

Hier können Sie die Anwendungen auswählen, die Ihr Berater sehen soll.

Standardmäßig werden alle bereits geöffneten und während einer Sitzung neu gestarteten Anwendungen übertragen, Ihr Desktop und das System nicht.

Über den Button „show“ kann die Blickrichtung gewechselt werden.

Nach dem Wechsel der Blickrichtung sieht der Berater nur Ihren Bildschirm – er hat keinerlei Zugriffsrechte. Auf Ihrem Bildschirm sind die Bedienelemente nun in diesem kleinen Fenster zu sehen.

Die Verbindung kann durch Sie jederzeit mit einem Klick auf „OFF“ getrennt werden.



>> Auswahl der Applikationen, die dem Berater gezeigt werden sollen, z. B.



**watch** Sie sehen die Bildschirmhalte des Beraters  
**show** Sie zeigen Ihre Bildschirmhalte dem Berater  
**OFF** Beenden des Netviewers

## 4. Schritt: Netviewer beenden

Über den Button „beenden“ können Sie „Netviewer“ jederzeit beenden.

