

# Netviewer Support 5.1 Business Edition

## Allgemeines

Mit der Software Netviewer Support können sich zwei Gesprächspartner (per VoIP oder Telefon) über Distanzen gegenseitig auf den Bildschirm blicken, Ihrem Gegenüber Fernsteuerungsrechte erteilen und so interaktiv zusammenarbeiten.

Netviewer Support umfasst das Beraterprogramm und das Teilnehmerprogramm. Das Beraterprogramm ermöglicht den Aufbau einer Netviewer-Sitzung und bietet verschiedene administrative Funktionen. Das Teilnehmerprogramm ermöglicht den Eintritt in eine vom Berater gestartete Sitzung.

Dieses Datenblatt enthält die technischen Daten für die Software im SaaS-Betrieb (Software-as-a-Service). Das heißt, die Kommunikation zwischen den Client-Programmen erfolgt über Server, die von der Netviewer AG gehostet werden.

## Funktionen

- Desktop-Sharing
- Zeigepfeil
- Blickrichtungswechsel
- Fernsteuerung
- Vorschau-Monitor
- Chat
- Voice over IP
- Video (max. Auflösung 228x171 Pixel)
- Konfigurierbare Systemdiagnose
- Applikationsauswahl
- Asynchroner Dateitransfer
- Synchroner Dateitransfer
- Dateitransfer-Explorer
- Sitzungsaufzeichnung (Dateiformate .nvl und .asf)
- Neustarten des Teilnehmerrechners
- Kostenabrechnungsfunktion
- Whiteboard
- Schneller Neustart nach Sitzungsende
- Benutzermanager
- Profilmanager
- Sitzungsplaner mit E-Mail-Einladungsfunktion
- Plugin für Outlook-Terminplanung
- Automatische Spracherkennung bei Einladungsfunktion
- Protokollierung/Logging
- Vollbildmodus
- Freie Skalierung des Bildschirms
- Wählbare übertragene Farbtiefe
- Benutzeroberflächen-Module frei positionierbar
- Shortcut-Unterstützung

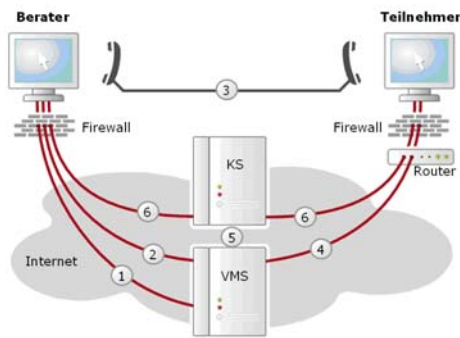
	Beraterprogramm	Teilnehmerprogramm
<b>Anwendung</b>	direkt ausführbare .exe-Datei	direkt ausführbare .exe-Datei  alternativ als ActiveX-Version ( <a href="http://www.netviewer.com/activex/Support">www.netviewer.com/activex/Support</a> )
<b>Installation</b>	nein optional Installation von Plug-ins	nein
<b>Lizenzpflichtig</b>	ja	nein
<b>Kompatibilität</b>	ja, bis Version 2.0	ja, bis Version 2.0

### Netviewer Support lässt sich an individuelle Kundenanforderungen anpassen.

- Viele Einstellungen sind kundenseitig über Profile anpassbar.
- Die Benutzeroberfläche ist an das Corporate Design anpassbar.
- Die verfügbare Funktionalität ist zu Integrationszwecken über Aufrufparameter steuerbar.

## Systemvoraussetzungen

<b>Unterstützte Betriebssysteme</b>	Windows 2000, XP, Vista, Windows 7 Windows Server 2000, 2003, 2008 (Unterstützung von 32-Bit und 64-Bit Versionen von Windows)
<b>Prozessor</b>	mind. 600 MHz, bei VoIP-Nutzung mind. 1,5 GHz
<b>Arbeitsspeicher</b>	mind. 128 MB RAM
<b>Grafikkarte</b>	mind. 32 MB RAM
<b>Optionale Hardware</b>	Headset Webcam
<b>Internetverbindung</b>	Multimediageräte müssen mind. DirectX 8.1-kompatibel sein mindestens 64 KBit/s (ISDN) für reines Desktop-Sharing mindestens 1 MBit/s (DSL) für Desktop-Sharing mit VoIP und Video  Weiterführende Informationen finden Sie im Netviewer White Paper zum Thema „Bandbreite“.



## Technischer Betrieb

### Verbindungsaufbau

Für den Verbindungsaufbau muss die Erreichbarkeit der Netviewer Server-Infrastruktur sichergestellt sein:

Netviewer Server: \*.netviewer.com

Ports: HTTP-Port 80 | HTTPS-Port 443 | TCP-Port 2000

1. Berater startet Beraterprogramm, Beraterprogramm kontaktiert Vermittlungsserver (VMS)
2. VMS authentifiziert Berater und sendet URL des Kommunikationsservers (KS) sowie sechsstellige Sitzungsnummer an Berater.
3. Berater gibt die Sitzungsnummer telefonisch an Teilnehmer weiter.
4. Teilnehmer startet Teilnehmerprogramm und gibt Sitzungsnummer ein.
5. VMS ordnet Berater und Teilnehmer einander zu und wechselt auf KS.
6. KS verbindet Berater- und Teilnehmerprogramm.
7. Die Sitzung ist aufgebaut.

### Proxyserver-Unterstützung

Der Internetzugang kann über gängige Proxyserver erfolgen. Die URL des Proxyservers kann folgendermaßen übergeben werden:

- Dynamisch aus den Browser-Einstellungen
- Statisch konfiguriert durch die Netviewer AG
- Manuell durch den Benutzer (Speichern möglich)

### Proxyserver mit Authentifizierung werden folgendermaßen unterstützt:

- Automatische Übergabe der Zugangsdaten bei Windows-Authentifizierung
- Manuelle Eingabe der Zugangsdaten durch den Benutzer (Speichern möglich)

### Laufende Sitzung

Die Datenübertragung während einer laufenden Sitzung zwischen dem Berater- und dem Teilnehmerprogramm erfolgt über die Netviewer Server. Die Client-Programme bauen automatisch eine direkte Peer-to-peer-Verbindung zueinander auf, wenn sie sich in einem Intranet befinden. Hier erfolgt die Portwahl dynamisch.

## Sicherheit und Zertifikate

- Benutzerverwaltung und Authentifizierung im Beraterprogramm
- Mindestens sechsstellige, zufällige Sitzungsnummer für den Verbindungsaufbau
- Doppelte Sitzungsnummer (optional)
- VeriSign-Zertifikat
- ECC- oder SSL-Verschlüsselung des Verbindungsaufbaus
- 128 Bit Blowfish-Verschlüsselung der Sitzungsdaten
- Abfragen bei sicherheits- oder datenschutzrelevanten Benutzeraktionen

Die Sicherheit von Netviewer Support wurde im Rahmen folgender Untersuchungen belegt:

- OPDV-Freigabe gemäß der Stellungnahme 01/2006
- Sicherheitstechnische Prüfung von Fremdsoftware der Fiducia IT AG
- Sicherheitstechnische Prüfung von Fremdsoftware der GAD eG
- Sicherheitszertifikat des Fraunhofer Instituts für Sichere Telekooperation für Version 2.0

Weiterführende Informationen finden Sie im Netviewer White Paper zum Thema „Sicherheit“.

## Plug-ins

In folgenden Anwendungen ab der angegebenen Version:

- Internet Explorer 6.0
- Mozilla Firefox 2.0
- Lotus Notes 6.5
- Microsoft Office 2000
- Microsoft Outlook Integrierte Terminplanung für Netviewer-Sitzungen 2000
- Microsoft Communicator (Office Communications Server) 2007
- Skype 3.6

## Add-ins

In folgenden Anwendungen ab der angegebenen Version:

- Microsoft Outlook 2000
- Microsoft Communicator (Office Communications Server) 2007
- Skype 3.6
- Windows Live Messenger

## Verfügbare Sprachen

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Spanisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Polnisch
- Russisch
- Schwedisch



## Mac-Teilnehmerprogramm für Netviewer Support 5.0.3

### Allgemeines

Das Mac-Teilnehmerprogramm ermöglicht den Eintritt in Netviewer Support-Sitzungen von einem Mac Computer.

<b>Anwendung</b>	Disk Image-Datei (.dmg)
<b>Installation</b>	nein
<b>Lizenzpflichtig</b>	nein
<b>Kompatibilität</b>	ja, ab Version 5.0

### Funktionen

- Desktop-Sharing
- Zeigepfeil
- Blickrichtungswechsel
- Fernsteuerung
- Protokollierung/Logging
- Shortcut-Unterstützung

### Systemvoraussetzungen

<b>Unterstützte Betriebssysteme</b>	Mac OS X 10.4 (Tiger) und 10.5 (Leopard)
<b>Prozessor</b>	mind. 800 MHz, Power PC G4 und G5, Intel Core Duo und Xeon
<b>Arbeitsspeicher</b>	mind. 256 MB RAM
<b>Grafikkarte</b>	mind. 32 MB RAM
<b>Internetverbindung</b>	mindestens 1 MBit/s (DSL)

### Verfügbare Sprachen

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Spanisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Polnisch
- Schwedisch

### Technischer Betrieb

#### Verbindungsaufbau

Für den Verbindungsaufbau muss die Erreichbarkeit der Netviewer Server-Infrastruktur sichergestellt sein:

**Netviewer Server:** \*.netviewer.com

**Ports:** HTTPS-Port 443 | HTTP-Port 80

#### Proxyserver-Unterstützung

Der Internetzugang kann über gängige Proxyserver ohne Authentifizierung erfolgen. Die URL des Proxyservers wird dynamisch aus den System-Einstellungen übernommen.

#### Laufende Sitzung

Die Datenübertragung während einer laufenden Sitzung zwischen dem Berater- und dem Teilnehmerprogramm erfolgt über die Netviewer Server.