

Erste Schritte

QUICK START GUIDE SECURE ADVISOR




fastviewer

Kurzbeschreibung – Secure Advisor

- Die ideale Lösung für Ihren Online-Support und Fernwartung unbemannter Geräte oder ganzer Netzwerke - weltweit. Optimieren Sie Ihren Kundenservice und steigern Sie Ihre Produktivität.
- **FastViewer Secure Advisor** ist ein universell einsetzbares Administrations-Tool: Ideal geeignet für den Live-Support im IT-Bereich, für Kunden-Hotlines oder als Remote-Control-Lösung. Mit Secure Advisor bieten Sie Ihren Kunden genau dann Hilfe, wenn sie gebraucht wird! Sie haben jederzeit und von jedem Rechner aus Zugriff auf Ihre Anwendung – auch mobil sind Sie somit immer einsatzbereit!
- Die bisher anfallenden Fixkosten bei Live-Support oder Serverwartungen können durch Einsparungen für Fahrt- und Reisezeit erheblich reduziert werden.
- Ad hoc Support oder Fernwartung unbemannter Geräte, egal wo sich gerade befinden - weltweit & in Echtzeit!
- Starten Sie gleich Ihre erste Support-Sitzung und überzeugen Sie sich selbst.

Technische Voraussetzungen

- Ab Windows 7
- Ab Windows Server 2012 R2
- Internetzugang erforderlich
- [Details zu den techn. Voraussetzungen](#)

Benötigen Sie Hilfe?

Wir unterstützen Sie gern bei Ihren ersten Schritten mit FastViewer! Kontaktieren Sie uns einfach per Mail oder Telefon.

Telefon: +49 (0) 9181 / 509 56 – 0
Support-Hotline: +49 (0) 9181 / 509 56 – 28
E-Mail: info@fastviewer.com
support@fastviewer.com

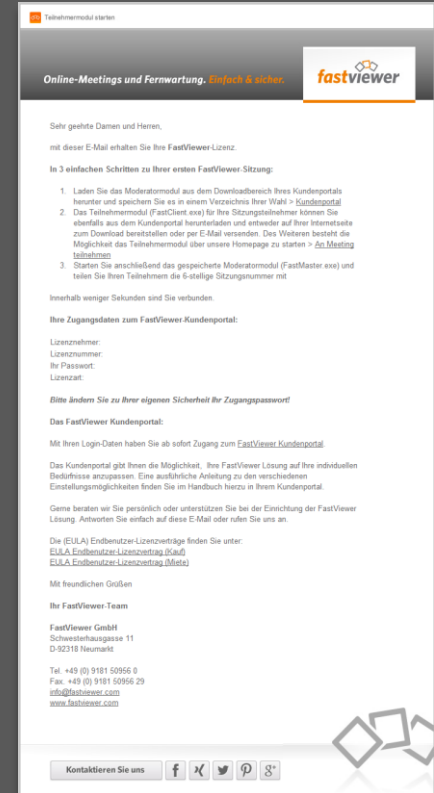


Erhalt der Lizenz

- Ihre FastViewer Lizenz erhalten Sie per E-Mail. Diese beinhaltet Ihre Lizenznummer, sowie das Passwort für den Zugang in Ihr persönliches [FastViewer Kundenportal](#).
- Das Kundenportal erreichen Sie über obenstehenden Link, den Link in Ihrer Lizenzmail, direkt unter <https://portal.fastviewer.com> oder über unsere Homepage.
- Geben Sie die Lizenznummer, sowie das Passwort aus der E-Mail ein und Sie befinden sich auf folgender Startseite:



FastViewer Lizenzmail



Möglichkeit 1

Verbindungsaufbau durch Sitzungsnummer

AD HOC SITZUNG



Download der Module (Ad hoc-Support)

The screenshot shows the FastViewer website. At the top, there is a header with the text "Online-Meetings und Fernwartung. Einfach & sicher." and the FastViewer logo. Below the header, there is a navigation bar with a button labeled "Zum Experten-Modus wechseln". The main content area features a large image of a laptop, tablet, and smartphone displaying the FastViewer interface. Below this image, there is a section titled "Sitzung starten!" with a description: "Durch Klick auf diese Schaltfläche wird das Moderatormodul heruntergeladen. Sobald Sie dieses ausführen, wird eine Sitzung erstellt!". To the left of this section is a box titled "Verwenden Sie Ihre eigenen Logos!" with instructions: "Klicken Sie hier um Ihre eigenen Logos hochzuladen, welche ab dem nächsten Download in Ihrem Moderatormodul angezeigt werden." To the right is a box titled "Zum Experten-Modus wechseln" with instructions: "Dieser Bereich beinhaltet erweiterte Einstellungsmöglichkeiten zu Ihrer Lizenz sowie zu den Modulen." At the bottom of the page, there is a footer with the text "fastviewer.com | Version: 2.0.9 | FastViewer GmbH (1422558915)" and a row of flags representing various countries.

Online-Meetings und Fernwartung. **Einfach & sicher.**

fastviewer

Zum Experten-Modus wechseln

Sitzung starten!
Durch Klick auf diese Schaltfläche wird das Moderatormodul heruntergeladen. Sobald Sie dieses ausführen, wird eine Sitzung erstellt!

Verwenden Sie Ihre eigenen Logos!
Klicken Sie hier um Ihre eigenen Logos hochzuladen, welche ab dem nächsten Download in Ihrem Moderatormodul angezeigt werden.

Zum Experten-Modus wechseln
Dieser Bereich beinhaltet erweiterte Einstellungsmöglichkeiten zu Ihrer Lizenz sowie zu den Modulen.

fastviewer.com | Version: 2.0.9 | FastViewer GmbH (1422558915)

Wechseln Sie in den **Experten-Modus**, um Einstellungen vorzunehmen, die FastViewer Module herunterzuladen oder Logs und persönliche Informationen einzusehen und zu bearbeiten. Zudem finden Sie hier alle Anleitungen und Handbücher rund um Ihre FastViewer Lösung.

Sie möchten sofort loslegen? Klicken Sie auf **Sitzung starten**. Das Moderatormodul wird heruntergeladen und Sie können sofort mit Ihrer ersten Sitzung beginnen.

Die Ansicht im Experten-Modus

Online-Meetings und Fernwartung. *Einfach & sicher.*

fastviewer

Meine Lizenz Allgemein Einstellungen Download Logos Handwerkerbereich Logout

Übersicht

Hier finden Sie Ihre aktuellen Kontodaten, sowie den Status Ihrer Lizenz. Alle Änderungen können bequem per Klick auf die jeweiligen Symbole vorgenommen werden.

Lizenznummer: 1455382352

Aktiv: ☒

Edition: Secure Advisor Instant Meeting

Downloads Versionsgeschichte

Aktuelles Profil: Default Vollversion

Windows Einzel-Profil V 3.20.0051

Moderatormodul	?	Herunterladen
Teilnehmermodul	?	Herunterladen
Teilnehmermodul (Derzeit bereitgestellt: V 3.20.0050)	?	Teilnehmermodul für Einladungslink bereitstellen
Download Remoted-Setup	?	Herunterladen
Download FastCom-Modul	?	Herunterladen

Mac V 3.20.0051

Moderatormodul	?	Herunterladen
Teilnehmermodul	?	Herunterladen

fastviewer.com | Version: 2.0.9 | FastViewer

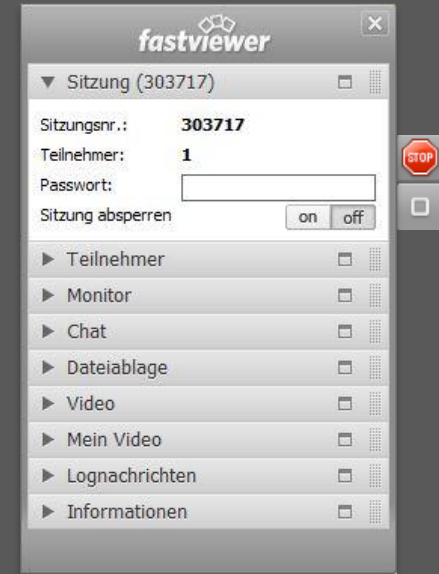
Unter **Meine Lizenz** finden Sie alle Informationen zu Ihrer FastViewer Lösung, sowie Ihren Wartungsvertrag (bei Kaufversion).

Über den Reiter **Download** gelangen Sie weiter zum Downloadbereich von FastViewer.

Laden Sie hier das Moderatormodul und das Teilnehmermodul herunter.

Verbindungsaufbau (Ad hoc-Support)

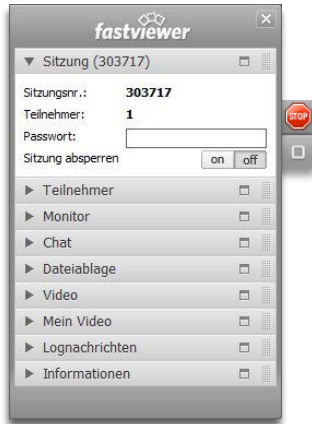
- Das **Moderatormodul FastMaster.exe** beinhaltet Ihre Lizenz und darf nicht an Kunden weitergegeben werden. Dieses Modul stellt die Sitzungsnummer bereit.
- Das **Teilnehmermodul FastClient.exe** kann beliebig weitergegeben werden. Beispielsweise können Sie dieses Modul auf Ihrer Internetpräsenz Ihren Kunden und Geschäftspartnern zur Verfügung stellen oder per E-Mail verschicken.
- Um eine Sitzung zu beginnen, starten Sie das Moderatormodul **FastMaster.exe** per Doppelclick. Nach dem Start und dem Aufbau der Verbindung zum entsprechenden Kommunikationsserver, präsentiert sich Ihnen bereits das geöffnete Modul.
- Das geöffnete **FastViewer Moderatormodul** besteht aus zwei Hauptelementen. Zum einen aus der **FastViewer Sidebar**, die alle Funktionen und Informationen enthält, zum anderen aus dem **Startdialog**, der die Sitzungsnummer bereitstellt. Hier wählen Sie auch die Art der Sitzung – **Konferenz**, **Präsentation** oder **Support** – aus.



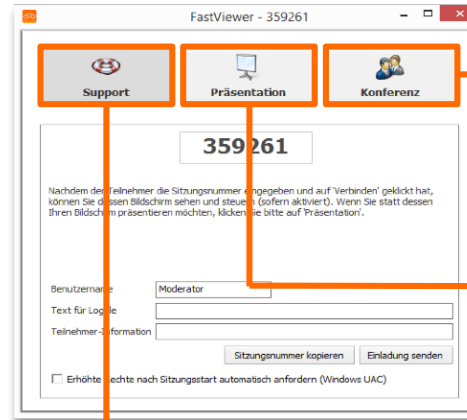
FastViewer Sidebar



Verbindungsaufbau – Das Moderatormodul



Button zum Ein- und Ausfahren der Sidebar zur besseren Übersicht auf Ihrem Desktop.



Konferenz – Ist dieses Feld ausgewählt, können Sie Ihren Bildschirm bis zu 2 Teilnehmern präsentieren, Online-Meetings mit Blickrichtungswechsel und Fernsteuerung uvm. abhalten. Über den integrierten Konferenzplaner ist es außerdem möglich Meetings im Voraus zu planen.

Präsentation – Ist dieses Feld gewählt, präsentieren Sie, nach dem Verbindungsaufbau, Ihren Desktop den Sitzungsteilnehmern.

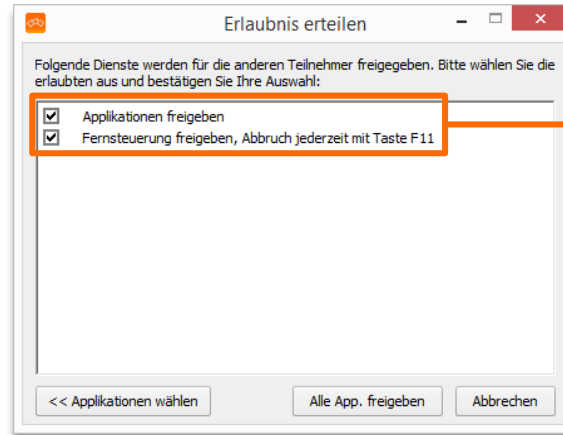
Support – Ist dieses Feld ausgewählt, können Sie, nach Freigabe und Eingabe der 6-stelligen Sitzungsnummer durch den Teilnehmer, auf dessen System zugreifen.

- Um eine Sitzung zu starten, klicken Sie Startdialog auf das gewünschte Feld – **Konferenz**, **Support** oder **Präsentation**. Bitte beachten Sie, dass die Sitzungsart nicht mehr geändert werden kann, sobald der erste Teilnehmer der Sitzung beigetreten ist.
- Teilen Sie Ihrem Teilnehmer die 6-stellige **Sitzungsnummer** z.B. per Telefon mit. Diese trägt er in das bereitgestellte Teilnehmermodul ein. Hierdurch wird eine sicher verschlüsselte Verbindung aufgebaut.



Verbindungsaufbau – Das Teilnehmermodul

- Der Teilnehmer startet das **FastViewer Teilnehmermodul (FastClient.exe)**, beispielsweise per Download von Ihrer Internetpräsenz.
- Nach dem Start öffnet sich das Teilnehmermodul (s. rechts)
- Um die Verbindung herzustellen, gibt der Teilnehmer die **Sitzungsnummer** ein und klickt auf „Verbinden“.
- Wurde vom Moderator zusätzlich ein Passwort vergeben, wird der Teilnehmer aufgefordert dieses ebenfalls einzutragen, um eine Verbindung aufzubauen.
- Daraufhin erscheint nebenstehender **Freigabedialog**.
Support-Modus wird dieser Seite des Teilnehmers Präsentations- bzw. auf der des
- Sie können nun alle oder nur Applikationen freigeben.



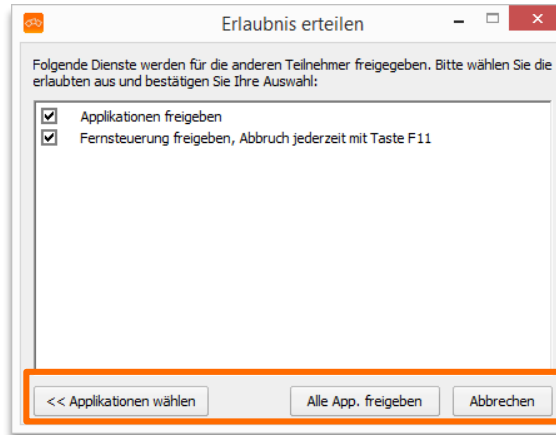
FastViewer Teilnehmermodul

Applikationen freigeben – ist der Haken gesetzt, so ist es Ihrem Gegenüber nach Freigabe möglich Ihren Desktop zu sehen.

Fernsteuerung freigeben – (nur Support / Konferenz) erlaubt Ihrem Gegenüber die Steuerung Ihres PCs.

Verbindungsaufbau

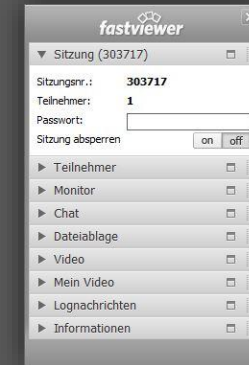
- Nachdem die Erlaubnis erteilt wurde, der Bildschirm Ihres Gegenübers bzw. Ihr Bildschirm übertragen.
- In der **Sidebar** können Sie nun während der Sitzung Einstellung vornehmen, wie z.B. welcher Bildschirm übertragen werden soll oder wer fernsteuern darf uvm.
- Hier sehen Sie auch Ihr Video und das der Teilnehmer, können miteinander chatten oder Dateien via Dateiablage austauschen.
- Eine ausführliche Beschreibung aller Funktionen der FastViewer Lösungen finden Sie in unserem [Handbuch](#). Natürlich stehen wir Ihnen auch gern persönlich zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns, wir freuen uns auf Sie!



Durch einen Klick auf **Alle App. freigeben** wird der Zugriff für den gesamten Desktop und alle geöffneten Applikationen während dieser Sitzung gewährt.

Über **<< Applikationen wählen** können Sie im Voraus entscheiden, auf welche Applikationen der Teilnehmer Zugriff hat.

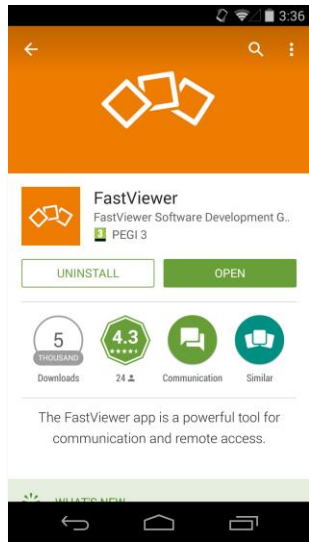
Bei einem Klick auf **Abbrechen** wird der Zugriff verwehrt.



FastViewer
Sidebar

FastViewer Mobile App

- Mit der kostenlosen FastViewer App können Sie auch von unterwegs an Online-Meetings teilnehmen oder Sitzungen initiieren – egal wo Sie gerade sind.
- Eine ausführliche Anleitung zur FastViewer mobile App finden Sie in Ihrem Kundenportal unter „Allgemein > Dokumente“.
- Die App steht Ihnen im Google Play Store und im App Store für iOS gratis zum Download zur Verfügung.

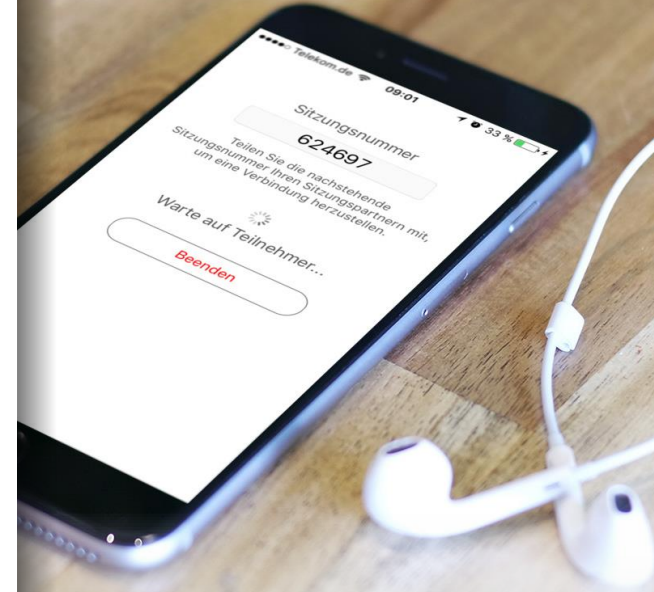


FastViewer App im Google Play Store



FastViewer App im App Store für iOS

Jetzt kostenlos herunterladen!



 **App Store**

 **Google Play**

Möglichkeit 2

Fernwartung unbemannter Geräte mit installierten
Clients

REMOTE CONTROL



Die Ansicht im Experten-Modus

Online-Meetings und Fernwartung. **Einfach & sicher.**

fastviewer

Meine Lizenz Allgemein Einstellungen Download Anmelden Meine Lizenz Logout

Übersicht

Hier finden Sie Ihre aktuellen Kontodaten, sowie den Status Ihrer Lizenz. Alle Änderungen können bequem per Klick auf die jeweiligen Symbole vorgenommen werden.

Lizenznummer 1455382352

Aktiv ☒

Edition Secure Advisor Instant Meeting

Ad- Downloads Versionsgeschichte

Aktuelles Profil: Default Vollversion

Windows Einzel-Profil V 3.20.0051

Moderatormodul	?	Herunterladen
Teilnehmermodul	?	Herunterladen
Teilnehmermodul (Derzeit bereitgestellt: V 3.20.0050)	?	Teilnehmermodul für Einladungslink bereitstellen
Download Remoted-Setup	?	Herunterladen
Download FastCom-Modul	?	Herunterladen

Mac V 3.20.0051

Moderatormodul	?	Herunterladen
Teilnehmermodul	?	Herunterladen

fastviewer.com | Version: 2.0.9 | FastViewer

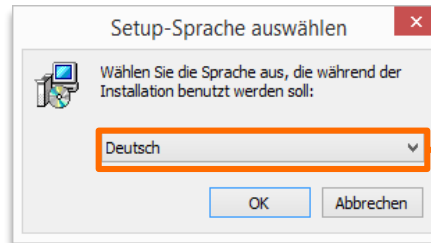
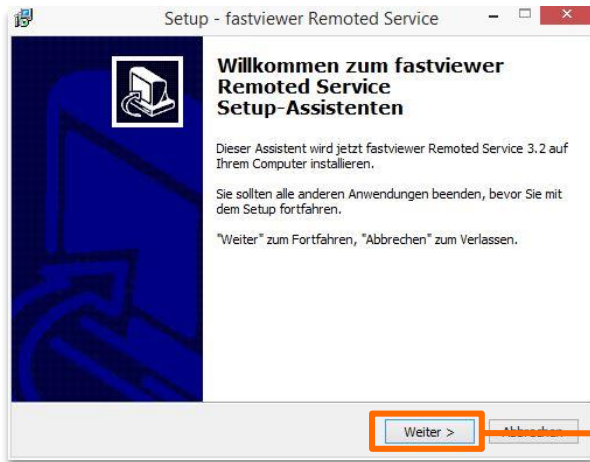
Unter **Meine Lizenz** finden Sie alle Informationen zu Ihrer FastViewer Lösung, sowie Ihren Wartungsvertrag (bei Kaufversion).

Über den Reiter **Download** gelangen Sie weiter zum Downloadbereich von FastViewer.

Laden hier das Moderatormodul und das Remoted-Setup herunter.

Installation

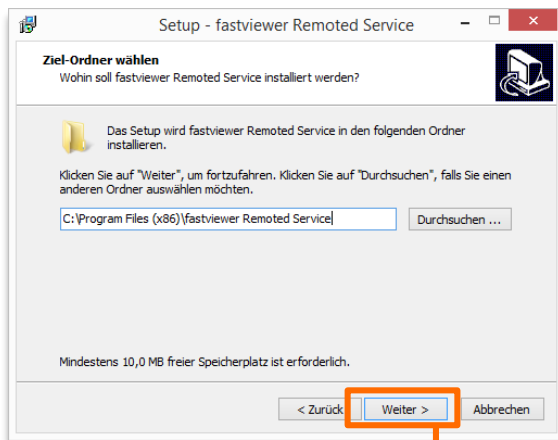
- Das **Moderatormodul „FastMaster.exe“** beinhaltet Ihre Lizenz und darf nicht an Kunden weitergegeben werden. Dieses Modul stellt den Zugriff zu den einzelnen Remote-Clients zur Verfügung.
- Das **Remoted-Setup „fwresetup.exe“** wird auf der Gegenseite als Dienst ausgeführt, um somit den uneingeschränkten Zugriff zu ermöglichen. Sstellen Sie die Setup-Datei auf dem gewünschten Gerät zur Verfügung und starten das Setup mit einem Doppelklick.
- Nach dem Start des Setups präsentieren sich Ihnen folgende Fenster:



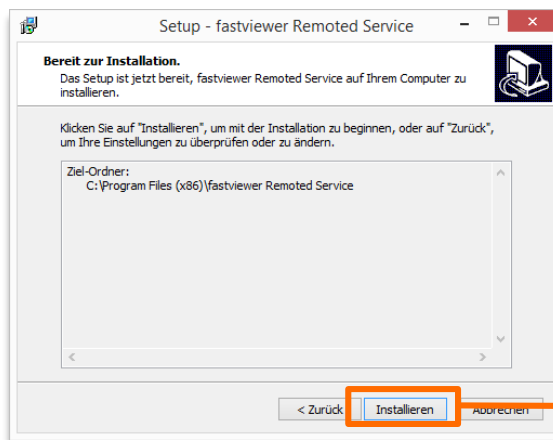
Das Begrüßungsfenster erscheint.
Bitte Klicken Sie auf „Weiter“.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass für diesen Vorgang unter Umständen Administratorrechte notwendig sind. Sollten Sie über keine Administratorrechte verfügen, wenden Sie sich bitten an Ihren System-Administrator.

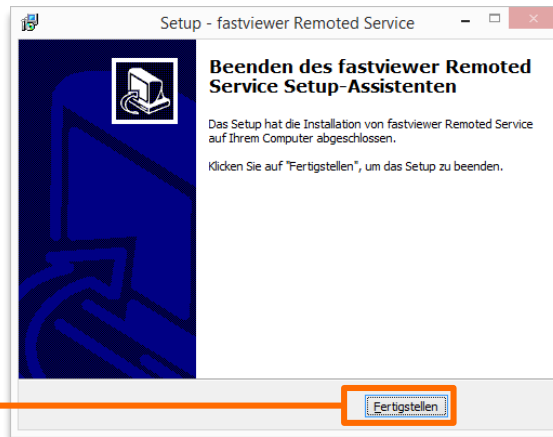
Es erscheint die Sprachauswahl. Wählen Sie die gewünschte Sprache für das Setup aus und klicken Sie auf „OK“



Wählen Sie den Ziel-Ordner, in welchen der Remoted-Client installiert werden soll. Klicken Sie anschließend auf „Weiter“.



Hier haben Sie die Möglichkeit Ihre Einstellungen zu überprüfen. Um mit der Installation zu beginnen klicken Sie auf „Installieren“.



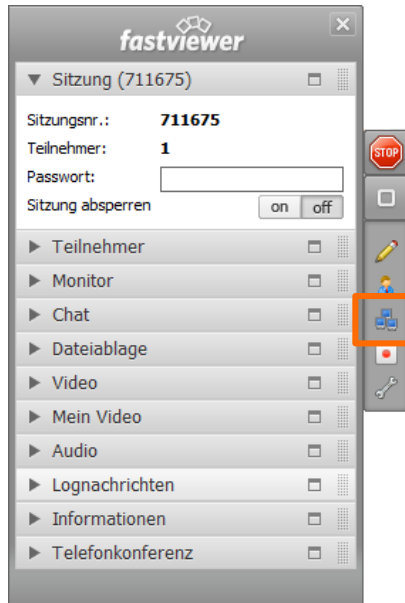
Die Installation des Remoted-Clients ist nun abgeschlossen. Um das Setup zu beenden klicken sie auf „Fertigstellen“.

Verbindungsaufbau – Das Moderatormodul



FastMaster

Starten Sie das Moderatormodul. Sie sehen nun, wie bei der Ad hoc Variante, links die FastViewer Sidebar.



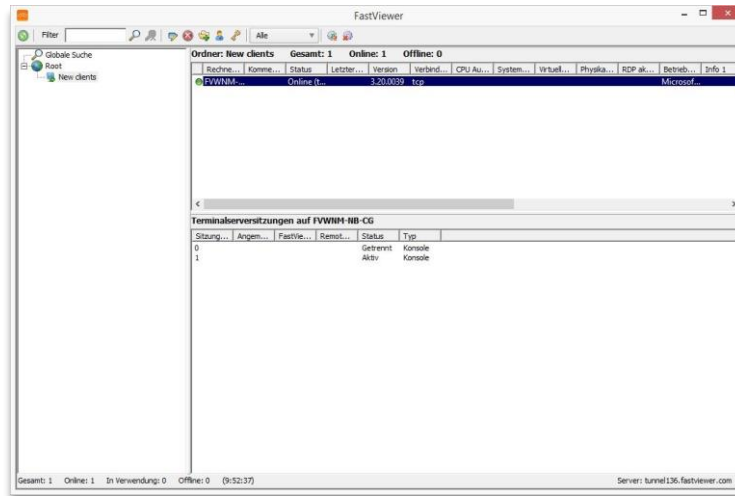
Öffnen Sie die „Shortcutleiste“ indem Sie mit dem Mauszeiger über das Sidebar-Symbol fahren. Hier finden Sie den Zugriff zur Remote-Konsole.

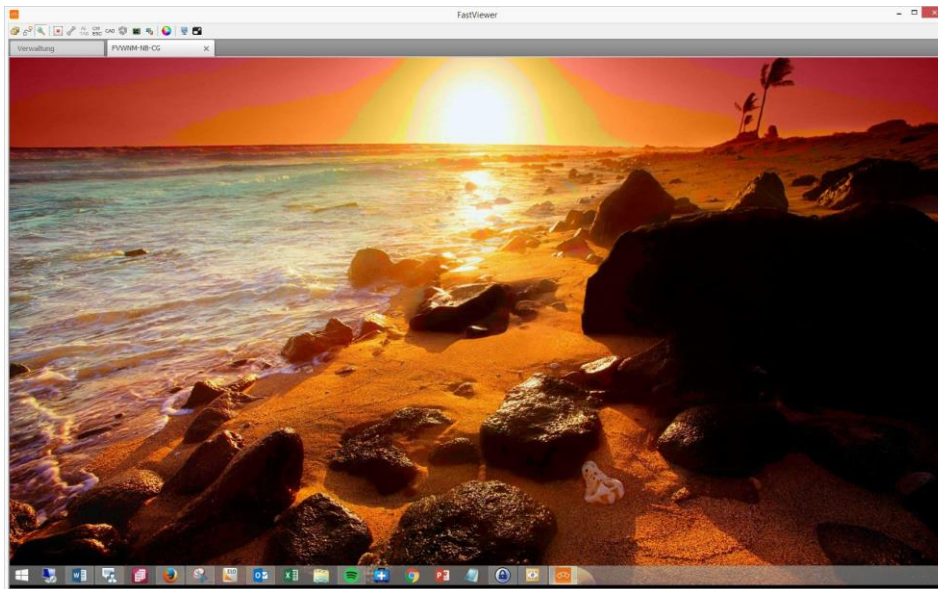


Unter dem Feld „Benutzername“ geben Sie beim ersten Login Ihre 10 stellige „Seriennummer“ sowie das „Passwort“ für das Kundenportal ein.

Remote-Verwaltung

- Alle neu installierten Remoted-Clients erscheinen standardmäßig im Ordner „New clients“.
- Sie können die Ordner-Struktur vollkommen frei konfigurieren, sowie die Remoted-Clients per Drag & Drop in die entsprechenden Ordner Verschieben.
- Über die integrierte Benutzer- Verwaltung können Sie eigene Logins definieren, wobei jedem Benutzer individuell verschiedene Ordner freigegeben werden können.





- Sobald die Verbindung zu einem Remoted-Client aufgebaut wird, öffnet sich im oberen Bereich der Konsole ein neuer "Tab", in welchem der Zugriff auf den entfernten Rechner angezeigt wird.
- Sie haben nun erfolgreich eine Remote-Verbindung aufgebaut und können den PC steuern, als wären Sie vor Ort.
- Eine ausführliche Beschreibung können Sie im aktuellen [FastViewer Handbuch](#) nachlesen. Natürlich stehen wir Ihnen auch gern persönlich zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns, wir freuen uns auf Sie!



Per Doppelklick auf einen **Remoted-Client** stellen Sie die Verbindung her.

Alternativ ist es möglich mit einem Rechtsklick auszuwählen wie sie sich verbinden möchten.



Kontakt zu FastViewer

Lieber Kunde, lieber Interessent,

sollten Sie Fragen zu unserer Lösung haben,
stehen wir Ihnen gern persönlich zur Verfügung.

Kontaktieren Sie uns und starten Sie auf Wunsch Ihre erste Online-Sitzung gemeinsam
mit einem unserer freundlichen Mitarbeiter.

FastViewer Deutschland

Schwesterhausgasse 11
92318 Neumarkt

Telefon: +49 (9181) 509 56 - 0
Telefax: +49 (9181) 509 56 - 29
E-Mail: info@fastviewer.com

Weitere Informationen zu unseren Lösungen
erhalten Sie im Internet unter

www.fastviewer.com

Technischer Support

Für technische Unterstützung, wenden
Sie sich bitte an unsere Support-
Hotline:

Telefon: +49 (9181) 509 56 - 28
E-Mail: support@fastviewer.com



Rechtliche Hinweise

Für Beschädigung, Verlust oder Zerstörung von Software, Daten oder Programmen die aufgrund der Verwendung von FastViewer verursacht werden, übernimmt die FastViewer GmbH keine Gewährleistung.

Die in diesem Handbuch verwendeten Soft- und Hardwarebezeichnungen sind überwiegend eingetragene Warenzeichen und unterliegen als solche den gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechts. Die Dokumentation, sowie Auszüge daraus, dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis weder mit mechanischen oder elektronischen Mitteln, durch Fotokopieren oder auf eine andere Weise übertragen oder vervielfältigt werden. Falls in Beispielen Firmen und Daten verwendet werden, sind diese frei erfunden. Eventuelle Ähnlichkeiten sind daher rein zufällig.

Den in diesem Handbuch enthaltenen Informationen liegt der zur Drucklegung aktuelle Programmstand zugrunde. Ohne Vorankündigung können diese geändert werden und stellen keine Verpflichtung seitens des Verkäufers dar. Die Beschreibungen stellen ausdrücklich keine zugesicherte Eigenschaft im rechtlichen Sinne dar.

Bei der Erstellung dieses Handbuches ist die FastViewer GmbH mit größter Sorgfalt vorgegangen. Fehlerfreiheit kann jedoch nicht garantiert werden. Für Fehler technischer oder drucktechnischer Art haftet die FastViewer GmbH nicht.

Wenn in dieser Dokumentation jeweils nur die männliche Bezeichnung verwendet wird, so erfolgt dies ausschließlich aus Gründen der Vereinfachung und die weibliche Bezeichnung ist stets mit umfasst.

Sollten Sie Korrektur- oder Verbesserungsvorschläge haben, schicken Sie uns bitte hierzu eine E-Mail.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

