

Beam2Support Gebrauchsanleitung



Inhalt

Registrierung	3
Download	3
Sitzungsstart	4
Teilnahme	5
Funktionen	6
Übertragung unterbrechen	7
Whiteboard	7
Blickrichtung wechseln	7
Fernsteuerung	8
Dateiübertragung	9
Applikationsauswahl	11
Aufzeichnung	12
Sitzungsende	13
Einstellungen	14
Kontoverwaltung	17
Support	17

Registrierung

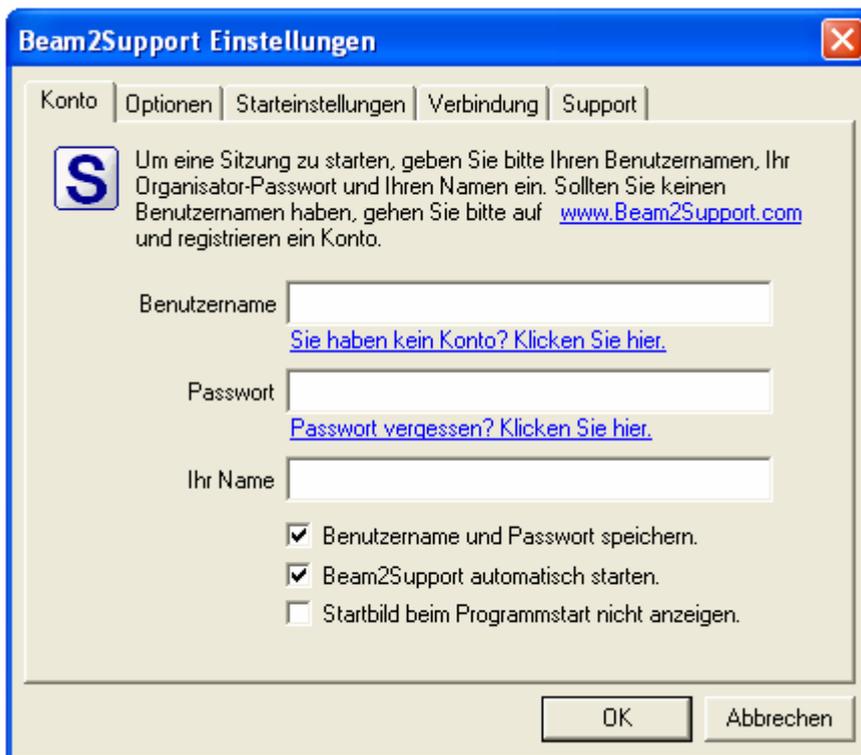
Um eine Sitzung zu starten, müssen Sie sich vorher registrieren. Teilnehmer hingegen können ohne Registrierung an einer Supportsitzung teilnehmen. Zwecks Registrierung gehen Sie bitte auf www.Beam2Support.com, klicken auf **Testzugang** und füllen das Formular aus oder klicken auf **Shop** und führen eine Bestellung durch. Die im Rahmen der Registrierung bzw. Bestellung eingegebenen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) benötigen Sie später zum Start einer Sitzung und zum Login in Ihre Kontoverwaltung. Im Anschluss an Ihre Registrierung bzw. Bestellung erhalten Sie von Beam2Support eine E-Mail mit einem Link, über den Sie Ihre E-Mail-Adresse bestätigen müssen.

Download

Nach Bestätigung Ihrer E-Mail-Adresse werden Sie auf eine Webseite geleitet, auf der Sie die Beam2Support-Software herunterladen können. Nach Klick auf den Download-Button erscheint ein Sicherheitsfenster und fragt **Möchten Sie diese Datei speichern oder ausführen?**. Klicken Sie auf **Speichern** und legen Sie die Datei auf Ihrem Desktop oder einem beliebigen Unterverzeichnis ab. Danach starten Sie die Software durch einen Doppelklick. Eine Installation ist nicht notwendig.



Nach dem Start erscheint das  Symbol in der Systemablage in der rechten unteren Ecke Ihres Bildschirms . Klicken Sie auf das  Symbol, dann auf Einstellungen und geben Sie auf der Registerkarte Konto Ihren **Benutzernamen**, Ihr **Passwort** und Ihren **Namen** ein.



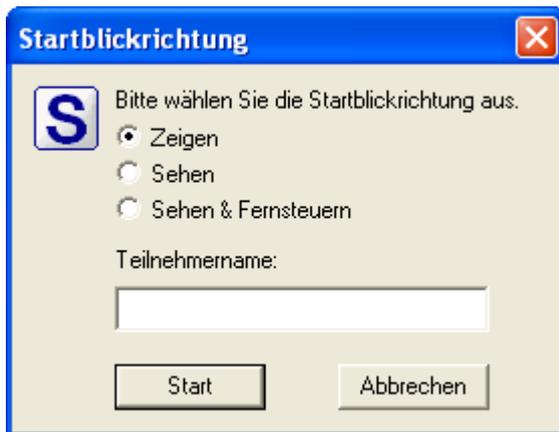
Beam2Support wird automatisch gestartet sobald Sie Ihren Computer hochfahren und ist somit die ganze Zeit im Hintergrund verfügbar.

Sitzungsstart

Um eine Sitzung zu starten, klicken Sie auf das **S** Symbol in der Systemablage und wählen **Sitzung starten**.



Danach öffnet sich das Fenster **Startblickrichtung**. Hier können Sie festlegen, ob Sie Ihren Bildschirm **Zeigen**, den des Kunden **Sehen** oder den des Kunden **Sehen & Fernsteuern** möchten.



Nach dem Start einer Sitzung erscheint ein Fenster mit den **Sitzungsdaten**. Dort sehen Sie die **Sitzungsnummer** und das **Sitzungspasswort** (sofern Sie vorher ein Sitzungspasswort festgelegt haben).



Teilnahme

Sagen Sie Ihrem Kunden, dass er auf www.Beam2Support.com geht und dort auf den Button **Teilnehmen** in der oberen rechten Ecke des Bildschirms klickt. Auf dem Bildschirm Ihres Kunden erscheint ein Sicherheitsfenster und fragt **Möchten Sie diese Datei speichern oder ausführen?**. Sagen Sie Ihrem Kunden, dass er auf **Ausführen** klickt. Damit lädt Ihr Kunde das Beam2Support Teilnehmerprogramm (connect.exe) herunter und startet dieses automatisch. Eine Installation von Beam2Support ist nicht notwendig. Nachdem das Programm gestartet ist, öffnet sich das Fenster **Sitzungslogin**.

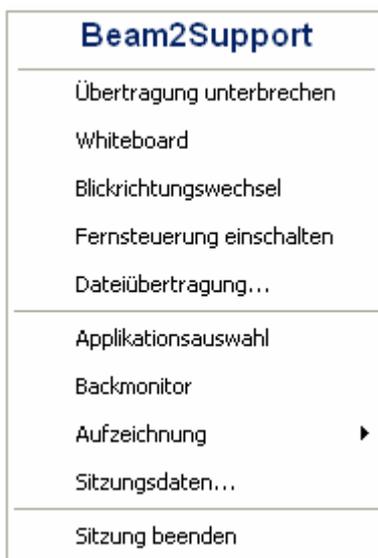


Der Kunde gibt nun die **Sitzungsnummer** ein und klickt auf **Teilnehmen**. Sofern ein **Sitzungspasswort** festgelegt wurde, gibt der Kunde dieses im nachfolgenden Fenster ein und klickt auf **OK**. Ihr Kunde ist jetzt mit Ihnen verbunden.



Funktionen

Während einer Sitzung erhalten Sie das folgende Menü, wenn Sie auf das  Symbol in der Systemablage klicken:



Übertragung unterbrechen

Sie können die Übertragung Ihres Bildschirms unterbrechen, um während einer Sitzung vertrauliche Dokumente oder Applikationen zu öffnen. Um die Übertragung zu unterbrechen, klicken Sie auf das **S** Symbol und wählen **Übertragung unterbrechen**. Um die Übertragung fortzusetzen, klicken Sie wieder auf das **S** Symbol und wählen **Übertragung fortsetzen**.

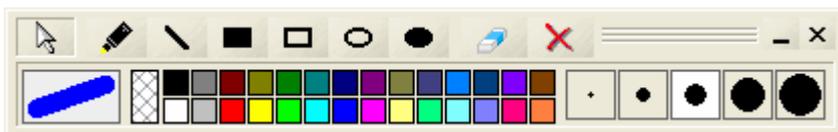


Whiteboard

Das **Whiteboard** ermöglicht Ihnen, bestimmte Bereiche Ihres Bildschirms hervorzuheben, um beispielsweise einen Sachverhalt einfacher erklären zu können.



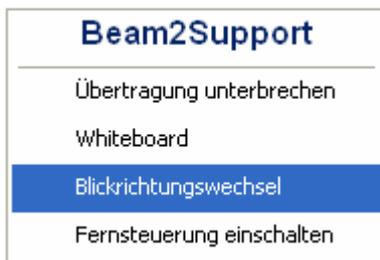
Das Whiteboard wird als separates Programm aus Beam2Support gestartet und Sie können direkt mit dem Markieren beginnen.



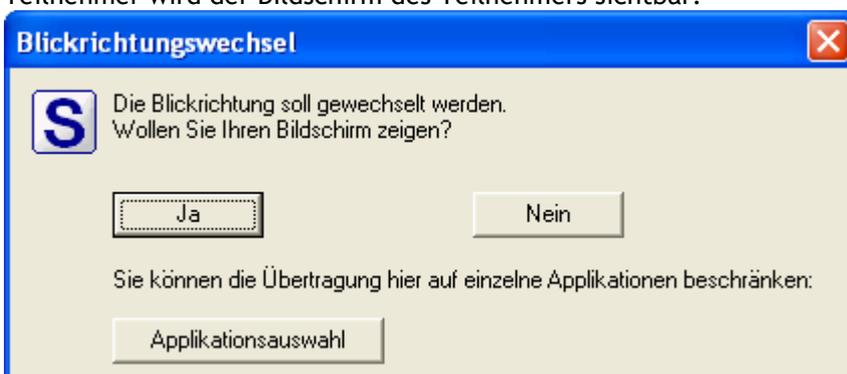
Mit Hilfe des Markers  können Sie frei zeichnen und einkreisen. Das rote Kreuz  löscht alle bisherigen Zeichnungen. Mit dem Radierer  können Sie einzelne Bereiche Ihrer Zeichnung entfernen und mit dem Mauszeiger  (oder der rechten Maustaste) können Sie in das eigentlich geöffnete Programm zurückkehren ohne das Whiteboard schließen zu müssen.

Blickrichtung wechseln

Sie können die Blickrichtung wechseln, um dem Kunden Ihren Bildschirm zu zeigen bzw. den Bildschirm Ihres Kunden zu sehen, je nachdem welche Startblickrichtung Sie gewählt haben.



Als Initiator der Sitzung können Sie den Blickrichtungswechsel jederzeit wieder rückgängig machen. Grundsätzlich hat der Teilnehmer, der gerade seinen Bildschirm zeigt ein rotes **S** Symbol und derjenige, der zuschaut ein grünes **S** Symbol. Bei einem Blickrichtungswechsel wird der betreffende Teilnehmer immer zuerst gefragt, ob er wirklich seinen Bildschirm zeigen möchte. Erst nach Bestätigung durch den Teilnehmer wird der Bildschirm des Teilnehmers sichtbar.

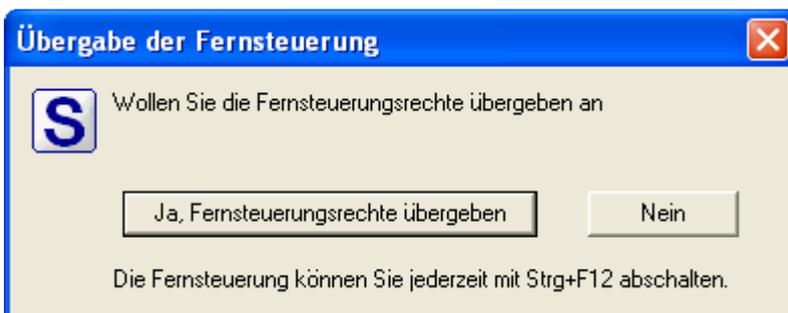


Fernsteuerung

Wenn Sie auf den Bildschirm Ihres Kunden schauen, können Sie die Kontrolle über dessen Maus und Tastatur übernehmen.



Erst nach Bestätigung durch Ihren Kunden erhalten Sie die Kontrolle über dessen Maus und Tastatur.



Die Fernsteuerung schalten Sie über **Fernsteuerung abschalten** wieder aus.



Auch Sie können Ihrem Kunden die Fernsteuerung Ihres Computers erlauben. Um die Fernsteuerung über Ihren Computer Ihrem Kunden zu übergeben muss dieser zunächst einmal auf Ihren Bildschirm schauen. Klicken Sie dann auf das **S** Symbol und wählen **Fernsteuerung einschalten**. Der Kunde kann jetzt Ihre Maus und Tastatur fernsteuern. Der Farbenwechsel im Programmsymbol **S** gibt Ihnen den neuen Modus an.



Um die Fernsteuerung abzuschalten, klicken Sie auf das **S** Symbol und dann unter **Fernsteuerung** auf **Fernsteuerung abschalten** oder nutzen Sie die Tastenkombination Strg+F12.



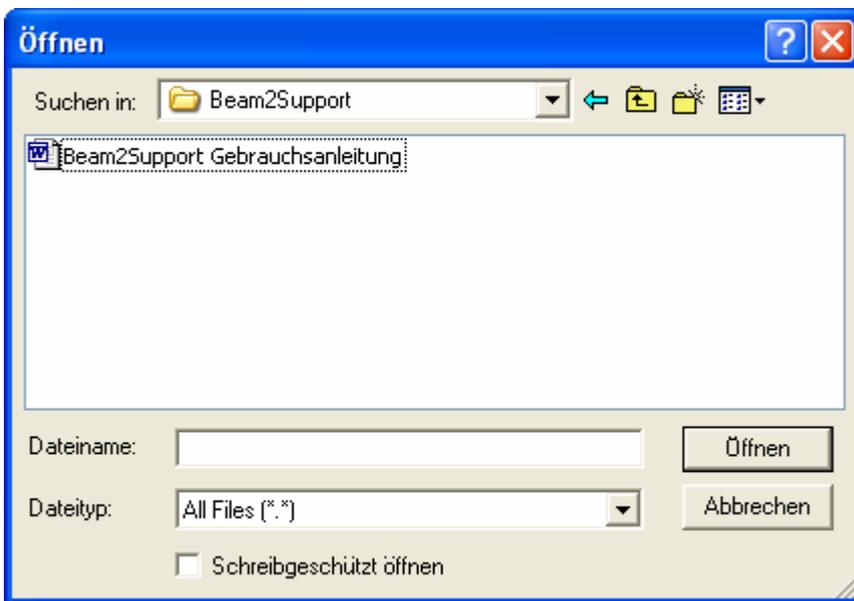
Benutzen Sie bitte Ihre Maus und Tastatur nicht, solange Sie die Fernsteuerung eingeschaltet haben, da Sie auch weiterhin die Kontrolle über Ihre Maus und Tastatur haben.

Dateiübertragung

Während einer Sitzung können Sie Dateien an Ihre Kunden übertragen. Hierzu klicken Sie auf das **S** Symbol und wählen **Dateiübertragung**.



Daraufhin öffnet sich das **Dateiauswahlfenster**. Hier haben Sie die Möglichkeit auszuwählen, welche Dateien an den Kunden übertragen werden sollen.

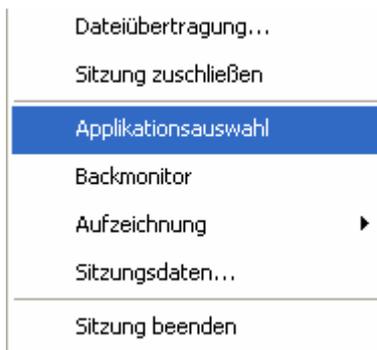


Nachdem Sie die Datei verschickt haben, bekommt der Empfänger eine Nachricht, dass er eine Datei erhalten soll. Der Kunde entscheidet dann selbst, an welchem Ort die Dateien gespeichert oder ob der Dateitransfer abgelehnt werden soll.

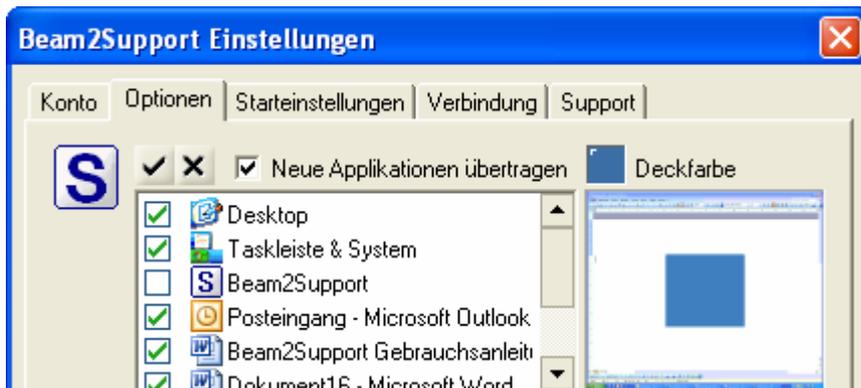


Applikationsauswahl

Die Applikationsauswahl ermöglicht Ihnen und Ihrem Kunden zu steuern, welche Applikationen über Beam2Support gezeigt werden sollen.



Nach der Auswahl dieser Funktion öffnet sich das Auswahlfenster mit allen momentan geöffneten Dateien. Die Applikationen mit grünem Häkchen werden übertragen und die ohne Häkchen werden beim Kunden blau überdeckt. Im **Backmonitor** rechts neben der Applikationsauswahl können Sie sofort nachvollziehen, was Ihr Kunde sehen kann. So stellen Sie sicher, dass nur die Applikationen angezeigt werden, die für Ihre Sitzung wichtig sind.



Der **Backmonitor** kann über das Menü auch unabhängig von der Applikationsauswahl aufgerufen werden. Hierzu klicken Sie auf das **S** Symbol und wählen Backmonitor.



Aufzeichnung

Die Aufzeichnungsfunktion bietet Ihnen die Möglichkeit Ihre komplette Supportsitzung aufzuzeichnen und zu speichern. Sie starten die Aufzeichnung über das **S** Symbol und wählen dann **Aufzeichnung** und **Starten**. Ab diesem Zeitpunkt wird die gesamte Sitzung mitgeschnitten. Ein roter Punkt links des Menüpunktes Aufzeichnung signalisiert, dass die Aufzeichnung läuft.



Während der Aufzeichnung können Sie diese zeitweise **Unterbrechen**, ganz **Abbrechen** und verwerfen oder **Beenden** und speichern. Die aufgezeichnete Datei wird immer in dem Ordner abgelegt, in dem auch

Beam2Support gespeichert ist.

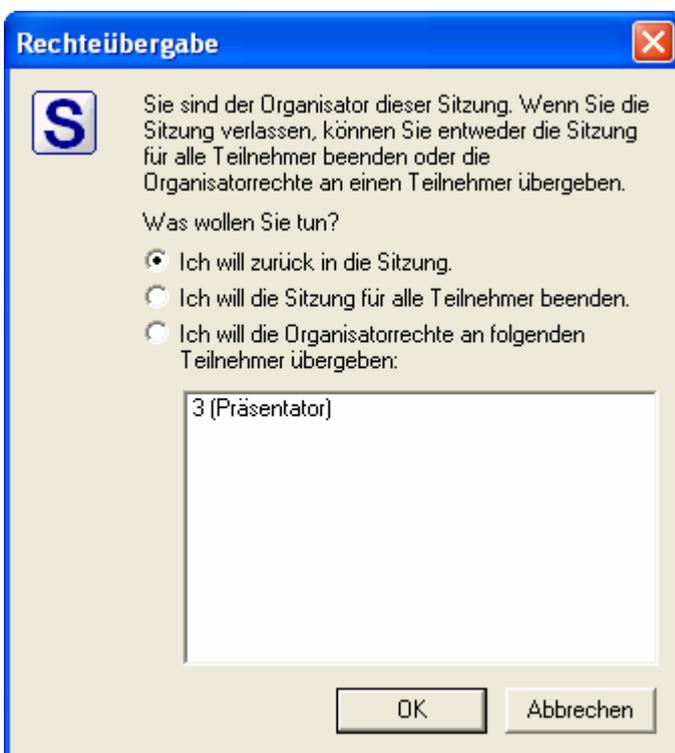
Bei der aufgezeichneten Datei handelt es sich um das revisionssichere proprietäre BSR-Format (**BeamYourScreen Session Recording**). Die aufgezeichnete Sitzung kann mit dem durch Beam2Support bereitgestellten **SessionPlayer** wiedergegeben werden. Der SessionPlayer wird direkt mit dem Beam2Support-Download auf Ihren Computer geladen und Ihren Kunden steht er kostenlos auf unserer Homepage unter dem Menüpunkt Produkt > Downloads > Session Player (EXE) zur Verfügung.

Sitzungsende

Um eine Sitzung zu beenden, klicken Sie auf das **S** Symbol und wählen **Sitzung beenden**. Der Kunde erhält dann eine Nachricht, dass die Sitzung beendet wurde.



Im Modus, in dem Sie den Bildschirm Ihres Kunden sehen, können Sie die Sitzung auch durch Klicken auf das **X** Symbol in der oberen rechten Ecke Ihres Zuschauerfensters schließen. Wählen Sie im Fenster Rechteübergabe **Ich will die Sitzung für alle Teilnehmer beenden**, um die Sitzung zu beenden.

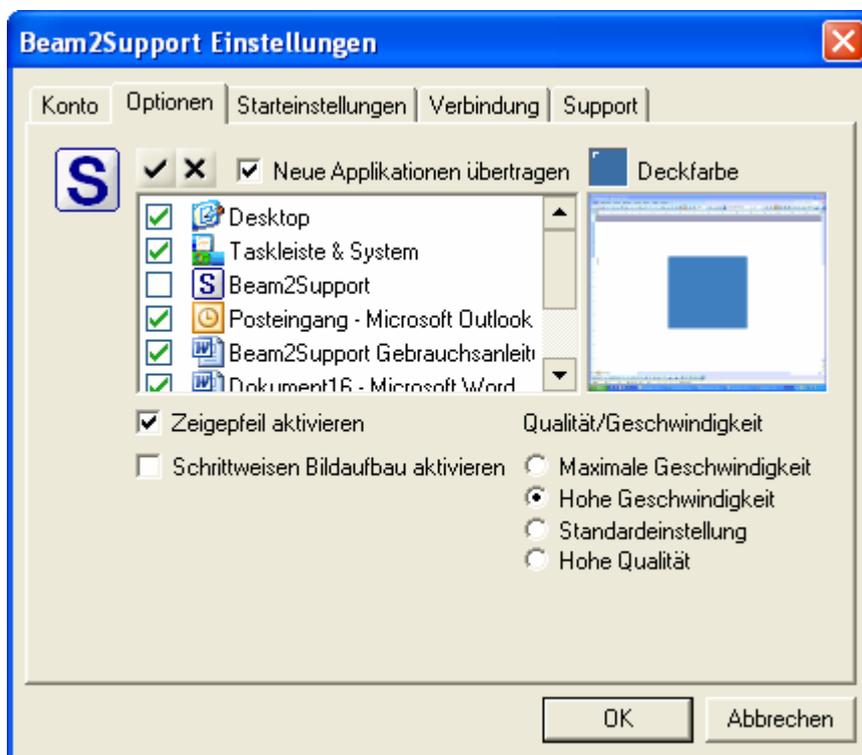


Einstellungen

Beam2Support bietet Ihnen zusätzliche Einstellungsmöglichkeiten, die Sie einfach aktivieren und deaktivieren können. Einige dieser Einstellungen betreffen die gesamte Sitzung und können nur vor dem Sitzungsstart geändert werden. Andere Einstellungen können Sie auch während der Sitzung ändern.

Klicken Sie vor Sitzungsstart auf das  Symbol in der Systemablage und wählen **Einstellungen**.

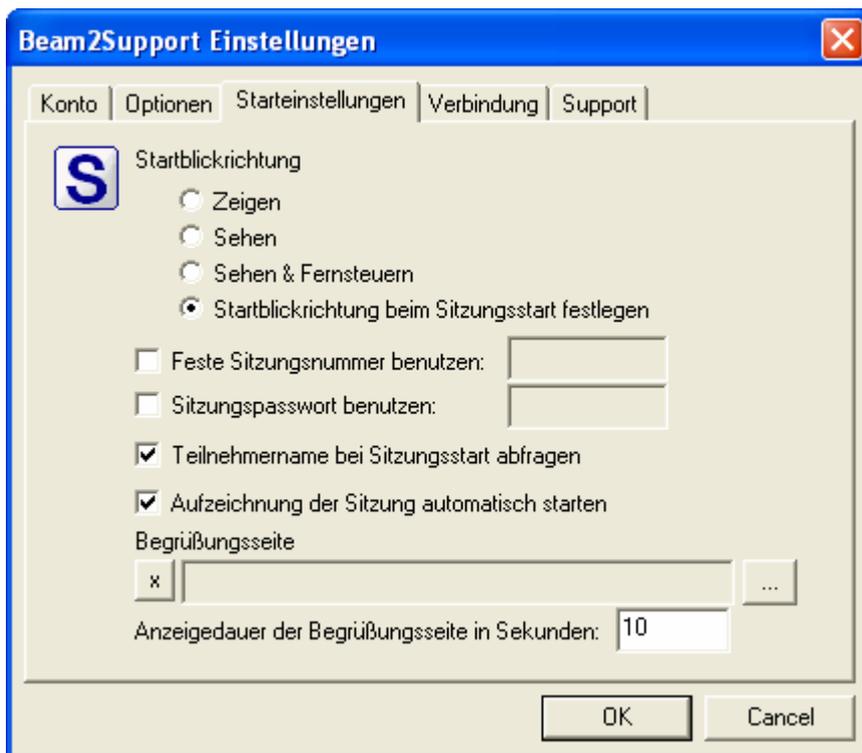
Auf der Registerkarte **Optionen** finden Sie neben der Applikationsauswahl auch die Möglichkeit, die Einstellung der **Bildqualität** zu ändern und dadurch die Übertragungsgeschwindigkeit zu beeinflussen. Bei **Maximaler Geschwindigkeit** wird das Bild in Graustufen übertragen; bei **Hoher Qualität** in True Color.



Der **Zeigepfeil** ermöglicht es Ihnen, durch einen Mausklick auf dem Kundenbildschirm einige Sekunden lang einen Pfeil zu setzen. Der Zeigepfeil ermöglicht auch dann die Interaktion mit dem Kunden auf dessen Bildschirm wenn Sie keine Fernsteuerungsrechte haben. Dadurch können Fragen einfacher beantwortet werden, da Sie selbst ohne Fernsteuerungsrechte direkt auf den Bildschirm des Kunden zeigen können.

Der **Schrittweise Bildaufbau** zeigt bei Ihnen die Änderungen am Bildschirm an sobald diese übermittelt wurden. Das Bild ändert sich sofort nachdem die ersten Änderungen übertragen wurden. Das Bild puzzelt sich zusammen, abhängig davon welche Daten bereits übertragen wurden.

Auf der Registerkarte **Starteinstellungen** können Sie die Einstellungen für den Start Ihrer nächsten Sitzung festlegen. Diese Funktionen stehen Ihnen nur zur Verfügung bevor Sie eine Sitzung starten.



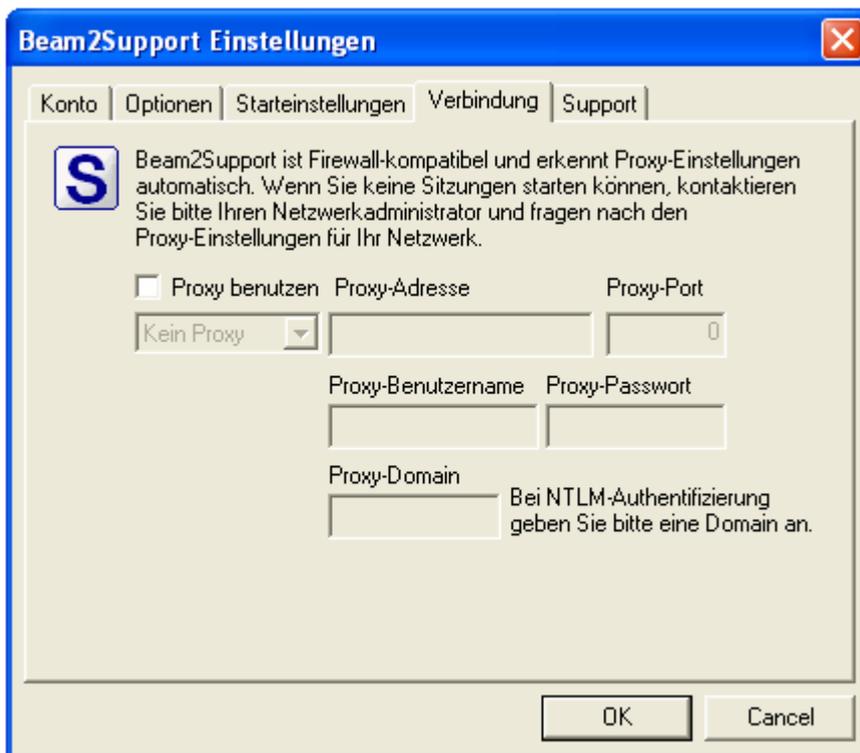
Sie können die **Startblickrichtung** standardmäßig festlegen und zwischen den drei Optionen auswählen: Zeigen, Sehen oder Sehen & Fernsteuern. Ihr Kunde bekommt einen Hinweis welcher Modus beim Start aktiv ist.

Eine **Feste Sitzungsnummer benutzen** gibt Ihnen die Möglichkeit, Sitzungen im Vorfeld zu planen und Teilnehmer vor Beginn der Sitzung zu informieren. Die von Ihnen festgelegte Sitzungsnummer wird beim nächsten Sitzungsstart benutzt (aus Sicherheitsgründen wählen Sie bitte eine zufällige Zahlenfolge). Um Ihre Sitzung zusätzlich abzusichern, können Sie ein **Sitzungspasswort benutzen**. Neben der 9-stelligen Sitzungsnummer benötigen Ihre Kunden dann zusätzlich das von Ihnen angegebene Sitzungspasswort, um an der Sitzung teilzunehmen. Wir empfehlen Ihnen grundsätzlich, zufällig generierte Sitzungsnummern und -passwörter zu benutzen.

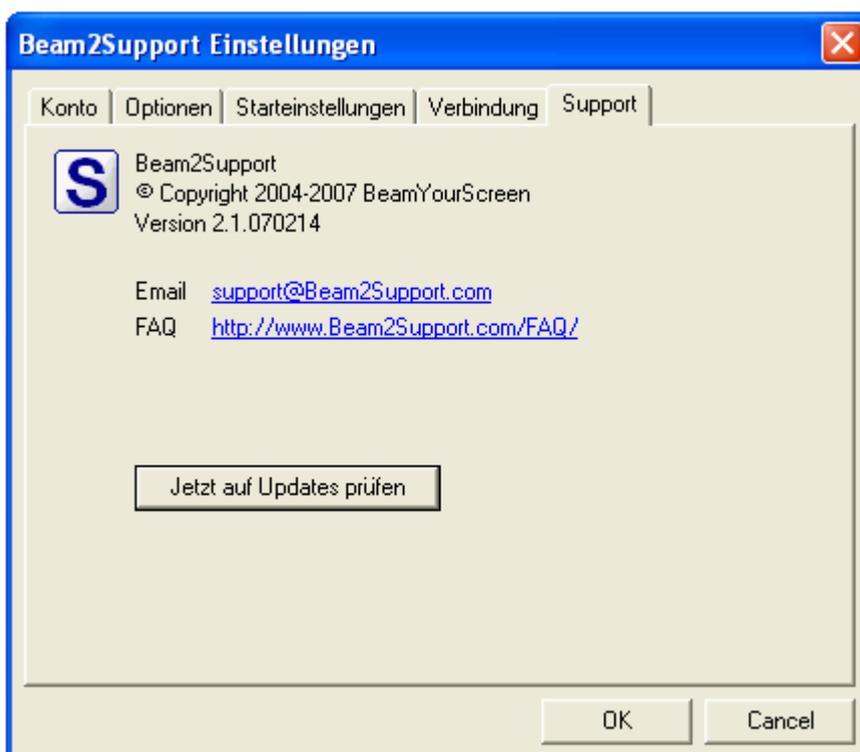
Mit der Funktion **Teilnehmername bei Sitzungsstart abfragen** können Sie zu Beginn einer Sitzung den Namen Ihres Kunden oder seine Kundennummer eingeben. Diese Eingabe erscheint später in Ihren Sitzungsstatistiken und erleichtert das Erfassen und gegebenenfalls Abrechnen von Supportsitzungen.

Neben dem Starten der Aufzeichnungsfunktion während einer laufenden Sitzung können Sie auch die **Aufzeichnung der Sitzung automatisch starten**. Durch diese Funktion vergessen Sie nie mehr, bei wichtigen Sitzungen die Aufzeichnung zu starten.

Auf der Registerkarte **Verbindung** können Sie bei Bedarf die Proxy-Einstellungen manuell eingeben.



Auf der Registerkarte **Support** finden Sie Informationen zu der Beam2Support-Version die Sie gerade nutzen, einen Link zu den FAQ und die E-Mail-Adresse unseres Supports.



Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit über den Button **Jetzt auf Updates prüfen** zu prüfen, ob eine neue Version von Beam2Support verfügbar ist.

Kontoverwaltung

Um Ihr Konto zu verwalten, gehen Sie auf die Webseite www.Beam2Support.com, klicken auf **Kontoverwaltung** und geben dort Ihren **Benutzernamen** und Ihr **Passwort** ein.

Unter dem Menüpunkt **Passwörter** können Sie das Administrator-Passwort und/oder das Organisator-Passwort ändern. Nach der Registrierung sind Administrator-Passwort und Organisator-Passwort identisch. Das **Administrator-Passwort** benötigen Sie, um sich in die Kontoverwaltung einzuloggen, das **Organisator-Passwort**, um Beam2Support-Sitzungen zu starten.

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, gehen Sie bitte auf www.Beam2Support.com, klicken auf Kontoverwaltung in der oberen rechten Ecke und dann auf den Link **Passwort vergessen?** Über dem Login Button. Geben Sie Ihren Benutzernamen ein und klicken Sie auf den **Passwort anfordern** Button. Rufen Sie Ihre E-Mails ab und folgen Sie den Instruktionen.

Darüber hinaus können Sie in der Kontoverwaltung Ihre **Statistiken**, **Kontodaten**, **Rechnungsdaten** und **Zahlungsdaten** einsehen, **Upgrades** durchführen sowie Ihre **Kommunikationseinstellungen** ändern.

Support

Antworten auf die häufigsten Fragen finden Sie im Web unter www.Beam2Support.com/Hilfe. Außerdem bieten wir Ihnen Support per E-Mail, Telefon und Live Support Chat.

Hilfe: www.Beam2Support.com/Hilfe

E-Mail: support@Beam2Support.com

Chat: www.Beam2Support.com/Chat

Telefon: +49-(0)621-7001-9980

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie Fragen haben.