

Ablauf Online-Support

1. Kunde und RSO-Berater telefonieren miteinander.
 2. Der RSO-Berater startet seine Software, die sich automatisch beim Kommunikationsserver anmeldet.
 3. Sie als Kunde startet das Kundenprogramm auf unserer Homepage. Sie erhalten via Telefon die Beratungsnummer für diese Sitzung.
 4. Nach Eingabe der Beratungsnummer meldet sich die Kundensoftware selbständig ebenfalls beim Vermittlungsserver.
 5. Der Vermittlungsserver sorgt für den Aufbau einer sicheren Verbindung zwischen Berater- und Ihrem PC über den Kommunikationsserver.
- Sie entscheiden, was Ihr Berater auf Ihrem Bildschirm sehen darf.

Beachten Sie die unten aufgeführten Sicherheitsmerkmale.



Sicherheit

Die Onlineberatung ist sicher, weil zahlreiche Mechanismen garantieren, dass das Programm ohne Sicherheitsbedenken eingesetzt werden kann:
Zufällige Session-Nummer für Verbindungsaufbau

Die zufällig erzeugte Beratungsnummer stellt sicher, dass Sie mit dem richtigen Berater verbunden werden.
128-Bit-Verschlüsselung

Jede Session ist mit dem Blowfish-Verfahren 128-Bit-verschlüsselt. Das entspricht dem SSL-Standard.
Blickrichtungswechsel nur nach expliziter Erlaubnis

Nach dem Verbindungsaufbau geben Sie Ihren Bildschirm für Ihren Berater frei.
Der Berater sieht nun Ihren Bildschirm und kann Ihnen entsprechende Anweisungen via Telefon weiter geben.
Keine Fernsteuerungsrechte ohne explizite Freigabe

Der "View-only"-Modus ist voreingestellt. Bei Bedarf können Fernsteuerungsrechte explizit eingeräumt werden, die jederzeit mit der F12-Taste wieder entzogen werden können.
Auswahl der sichtbaren Applikationen

Über die Applikationswahl können Sie die Anwendungen freigeben, die für Ihr Gegenüber sichtbar sein sollen.
Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich

Durch Klicken auf den Beenden-Button kann eine Online-Beratung von beiden Seiten jederzeit beendet werden.
Die Online-Beratungs-Software von Netviewer GmbH ist signiert

Das VeriSign-Zertifikat, mit dem die Online-Beratungs-Software signiert ist, garantiert, dass es sich um die Original-Software handelt. So können Sie sichergehen, dass die Software direkt von uns kommt und kein Dritter daran Änderungen durchgeführt hat.