

BENUTZERHANDBUCH FÜR BERATER

Snapview 7

Version 7

INHALT

1	Login und Sitzungsstart.....	2
1.1	Voraussetzungen	2
1.2	Installation	2
1.3	Login.....	3
1.4	Sitzungsstart.....	3
1.5	Sitzungsnummer	4
1.6	Komponenten	4
2	Funktionen.....	7
2.1	Tools.....	8
2.2	Chat.....	9
3	Sitzung beenden	9
4	Einstellungen im Liveberatung Portal.....	10
4.1	Sitzungseinstellungen	10
4.1.1	Kommunikationskanäle.....	10
4.1.2	Application Sharing.....	11
4.1.3	Sitzungsplaner.....	13
4.2	Profileinstellungen	14

1 LOGIN UND SITZUNGSSTART

1.1 Voraussetzungen

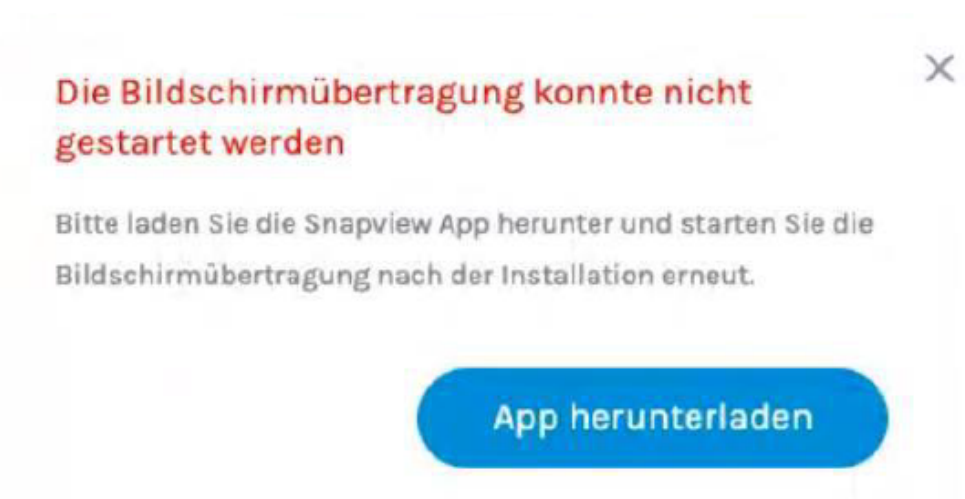
Für das Starten einer Sitzung benötigen Sie Windows 10, Ubuntu 16 mit X11 und Mac 10.13 oder höheres Betriebssystem. Sofern Sie den Video- und Audiochat nutzen möchten, benötigen Sie zudem eine Webcam und optimalerweise ein Headset.

Zusätzlich sind eine Internetverbindung und ein aktueller Browser erforderlich. Für die Nutzung der Video- und Audiokanäle in Snapview wird ein aktueller, WebRTC-fähiger Browser (alle aktuellen Browser, außer dem Internet Explorer benötigt).

Um Applikationen von Ihrem Windows oder Mac Desktop System übertragen zu können, muss zudem vorab die Snapview Software installiert werden.

1.2 Installation

Ist der Snapview Client nicht bereits auf Ihrem System vorinstalliert, wird bei erstmaliger Nutzung der Bildschirmübertragung die folgende Meldung angezeigt:



Gehen Sie nun wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf „App herunterladen“. Der Snapview-Client wird nun heruntergeladen.
2. Öffnen Sie anschließend die heruntergeladene Installationsdatei. Werden Sie nach erhöhten Rechten gefragt, können Sie dies bestätigen, damit Snapview automatisch auf Ihrem System installiert wird und bei der nächsten Nutzung automatisch startet.

3. Snapview wird nun im Hintergrund gestartet oder installiert.
4. Starten Sie erneut die Bildschirmübertragung. Diese wird nun korrekt ausgeführt.

Bitte beachten:

Wenn Sie bereits mit der Version 6 gearbeitet haben, überschreiben Sie bitte die vorhandene Datei im Ordner „Snapview“ mit der neuen Datei.

Zusätzlicher Hinweis zur Installation

- Um den Client selbständig und dauerhaft installieren zu können, muss Ihr aktiver Benutzer die Rolle des Administrators haben. Verfügen Sie lediglich über Benutzerrechte, wird der Client nur für eine Einmalige Nutzung gestartet und muss jedes Mal erneut heruntergeladen und gestartet werden. Wenden Sie sich für die Installation des Snapview-Clients in diesem Fall an einen Administrator.

1.3 Login

Sobald Sie als Liveberatungspartner bei uns angelegt sind, finden Sie das Tool bei sich im eHyp Portal als **Schnellstart-Link** und unter **Rechner und Tools**. Außerdem können Sie die Liveberatung direkt aus dem **Antrag** heraus starten.

WICHTIG:

Das Passwort wird Ihnen direkt beim Starten einer Sitzung angezeigt. Bitte merken oder notieren Sie sich das Passwort. Es wird im Bedienpanel nicht erneut angezeigt!

1.4 Sitzungsstart

Klicken Sie bei der Anzeige des Sitzungspassworts auf „OK“.

Der Sitzungsstart erfolgt über die entsprechende Schaltfläche. Hier bestätigen Sie bitte das Popup zur Snapview exe.

Unter *Einstellungen* können Sie nun individuell einstellen, ob die Videoübertragung und Bildschirmübertragung direkt bei Sitzungsstart geöffnet werden soll oder erst im Nachgang durch den Button.

1.5 Sitzungsnummer

Nach dem Start einer Sitzung können Sie Ihre Kunden direkt über den Button *Teilnehmer einladen* in Ihre Sitzung holen. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit unter *Sitzungseinstellungen* einen Teilnehmer einzuladen. Kopieren Sie den Link und versenden Sie diesen direkt per E-Mail.

Alternativ können Sie Ihre Teilnehmer auf <https://www.live-finanz-beratung.de> leiten und ihnen die Sitzungsnummer am Telefon durchgeben.

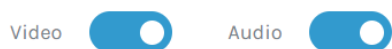


1.6 Komponenten

Sobald die Sitzung gestartet wurde, erscheinen die Video- und Audioeinstellungen. Hier können Sie die jeweiligen Ein- und Ausgabegeräte analog zu den aktivierten Kommunikationskanälen konfigurieren. Zusätzlich können Sie zu Beginn der Sitzung festlegen, welche Kommunikationskanäle in der Sitzung zur Verfügung stehen sollen. Dies lässt sich über die beiden Buttons Video und Audio konfigurieren.

Sitzung: Video- und Audio-Einstellungen

Welche Kanäle möchten Sie in der Sitzung nutzen? Hier für alle Teilnehmer freischalten/deaktivieren. Kann während der Sitzung jederzeit geändert werden.



Unter *Erweiterte Einstellungen* kann die Blur-Funktion aktiviert/ deaktiviert werden. Mithilfe dieser Funktion kann der Hintergrund der Videoübertragung unkenntlich gemacht werden (Unschärfe-Effekt). Darüber hinaus können Sie auch ein Hintergrundbild verwenden.

Sitzung: Video- und Audio-Einstellungen ✕

Welche Kanäle möchten Sie in der Sitzung nutzen? Hier für alle Teilnehmer freischalten/deaktivieren. Kann während der Sitzung jederzeit geändert werden.

Video Audio


Erweiterte Einstellungen ^


Kamera


HP HD Camera (04ca:7089) ▼


⊘


⋮











Mikrofon

Standard - Microphone Array (Int)

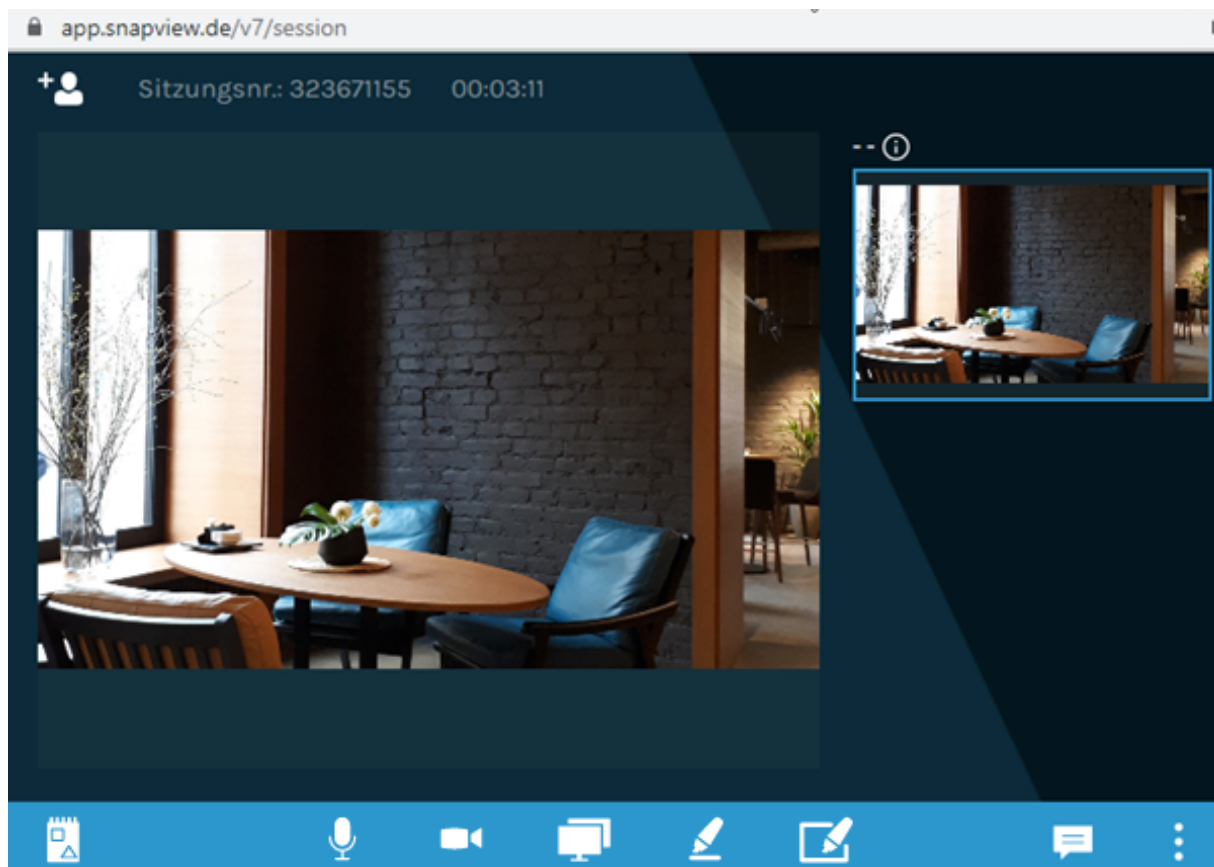
Audioausgabe

Standard - Speakers (Realtek(R)) ▼ > Ton testen

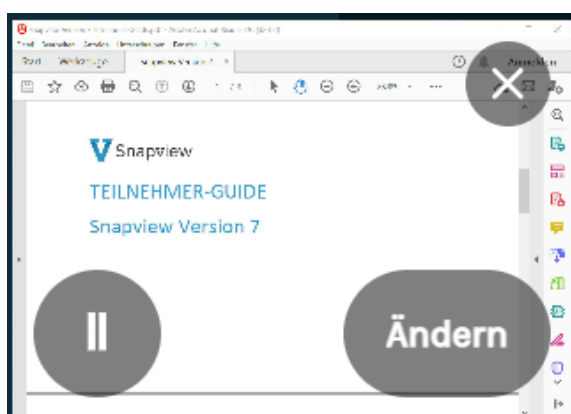
Übernehmen

2 FUNKTIONEN

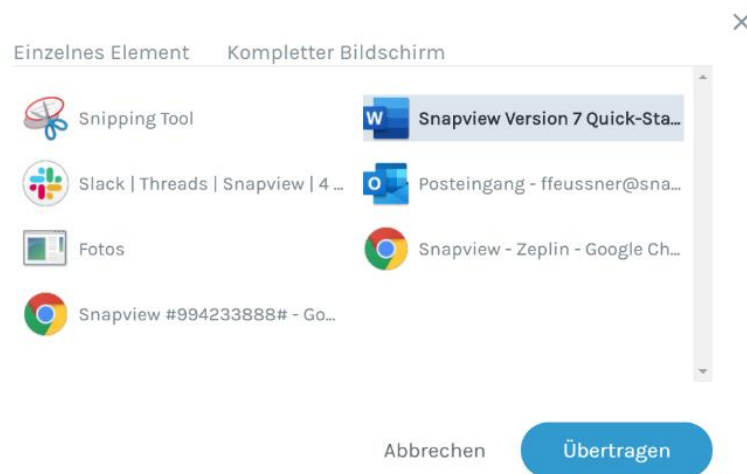
Die Bildschirmübertragung kann innerhalb einer laufenden Sitzung mit einem Klick auf , unten in der Werkzeugleiste, gestartet werden.



Sobald das Modul zur Bildschirmübertragung aktiviert wurde, erscheint auf der rechten Seite des Beratungsraums der sogenannte Backmonitor. Dieser zeigt Ihnen, bei aktiver Bildschirmübertragung, jederzeit eine verkleinerte Ansicht des von Ihnen übertragenen Inhalts. Zusätzlich können Sie hier die Freigabe von Anwendungen/ Monitoren steuern sowie die Bildschirmübertragung pausieren (Pause-Button siehe unten).



Öffnen Sie das Modul zur Bildschirmübertragung. Nun erhalten Sie eine Übersicht über die möglichen, zur Bildschirmübertragung freizugebenden, Elemente.



Sie können nun auswählen, ob Sie ein einzelnes Element oder den gesamten Bildschirm übertragen möchten.

Um den freigegebenen Inhalt für den Kunden sichtbar zu machen, muss die jeweilige Anwendung/der jeweilige Monitor a) freigegeben und b) aktiv im Vordergrund sein. Die Bildschirmübertragung kann jederzeit über einen Klick auf das „X“ im Backmonitor beendet werden.

2.1 Tools

Nach Aktivierung der Bildschirmübertragung stehen Ihnen eine Reihe von Tools zur Verfügung.



Erläuterung (von links nach rechts):

Schreibblock: Der Schreibblock kann zum Skizzieren oder zur Darstellung von Zeichnungen genutzt werden (beispielsweise Graphen, Verlaufskurve, etc.). Es stehen verschiedene Farben sowie ein Radiergummi zur Verfügung. Darüber hinaus können die Zeichnungen heruntergeladen und als Grafik im PNG-Format gespeichert werden.

Textmarker (Freihand): Erlaubt es, Markierungen auf den Bildschirm zu zeichnen. Die Markierungen verschwinden standardmäßig durch einen Rechtsklick.

Textmarker (Rechteck): Erlaubt es, rechteckige Markierungen auf den Bildschirm zu zeichnen. Die Markierungen verschwinden standardmäßig durch einen Rechtsklick.

Weitere Funktionen:

Pause-Funktion: Die Pause-Funktion befindet sich im Bereich der Bildschirmübertragung und kann dazu genutzt werden, die Bildschirmübertragung zu pausieren. Der Teilnehmer erhält keine Information über die Aktivierung der Pausenfunktion, es wird das zuletzt aktive Fenster angezeigt. Die Videoübertragung ist, falls aktiviert, weiterhin aktiv. Beenden Sie die Pause-Funktion, wird das momentan freigegebene und aktive Fenster an den Teilnehmer übertragen.

Viewer Pointer: Der Viewer Pointer ermöglicht den Teilnehmern, durch einen Mausklick auf den eigenen Bildschirm, eine Markierung an einer beliebigen Stelle zu setzen, die vom Berater gesehen werden kann.

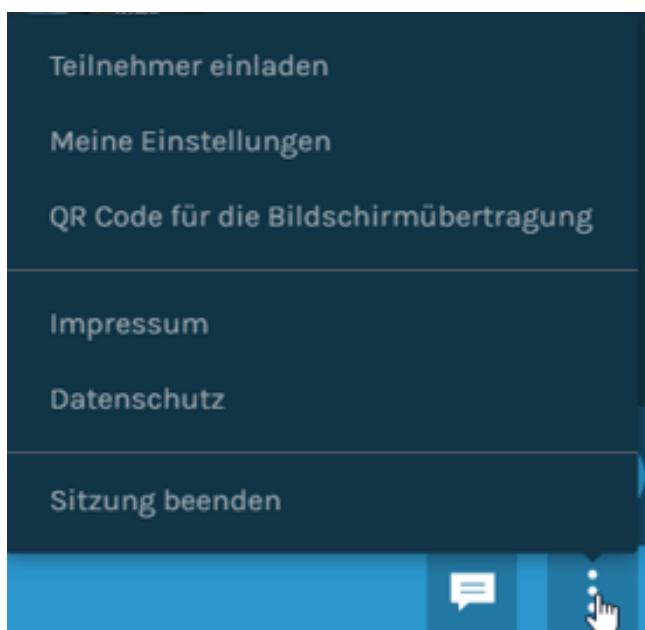
2.2 Chat

Mit Hilfe der **Chat** Funktion können Sie mit Ihren Kunden kurze schriftliche Nachrichten austauschen. Schreiben Sie Ihren Text in das *Hier tippen...* Feld und der Text erscheint oben im Chatverlauf. Das gleiche gilt für Eingaben Ihrer Teilnehmer.

Die Chatfunktion kann von der rechten Leiste durch die Pfeile in die Mitte des Snapview Fensters geschoben werden.

3 SITZUNG BEENDEN

Beenden Sie eine Sitzung, indem Sie auf Sitzungseinstellungen → Sitzung beenden klicken oder indem Sie das Fenster, in dem die Beratung stattfindet, schließen. Ihr Teilnehmer wird nun zurück auf die Teilnehmer-Seite geleitet.



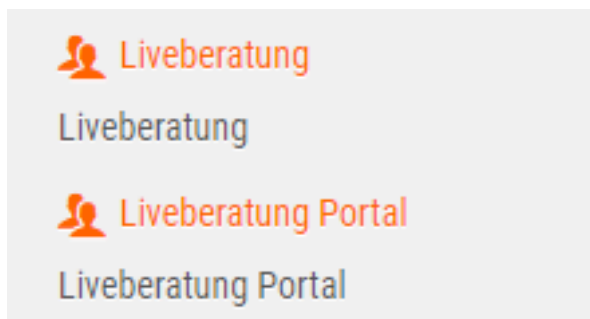
Hinweis: Bitte beenden Sie immer erst die Liveberatung und dann das Telefonat!

4 EINSTELLUNGEN IM LIVEBERATUNG PORTAL


In Ihrem eHyp Portal finden Sie unter „**Rechner & Tools**“ den Absprung in das **Liveberatung Portal**.

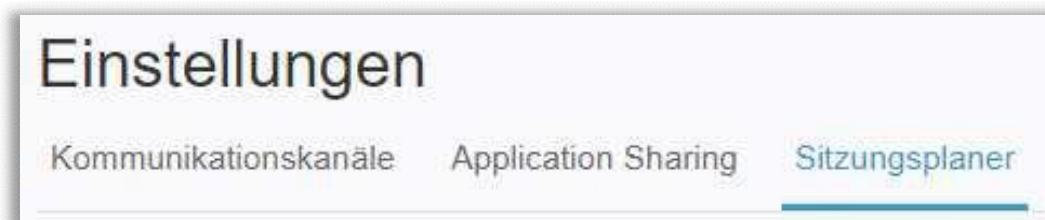
Im Liveberatung Portal können Sie individuelle Einstellungen vornehmen, auf den Sitzungsplaner zugreifen und auch eine Liveberatung starten.

Möchten Sie nur eine Liveberatung starten (ohne Einstellungen zu Ihrem Profil vorzunehmen), können Sie einfach auf „Liveberatung“ klicken.



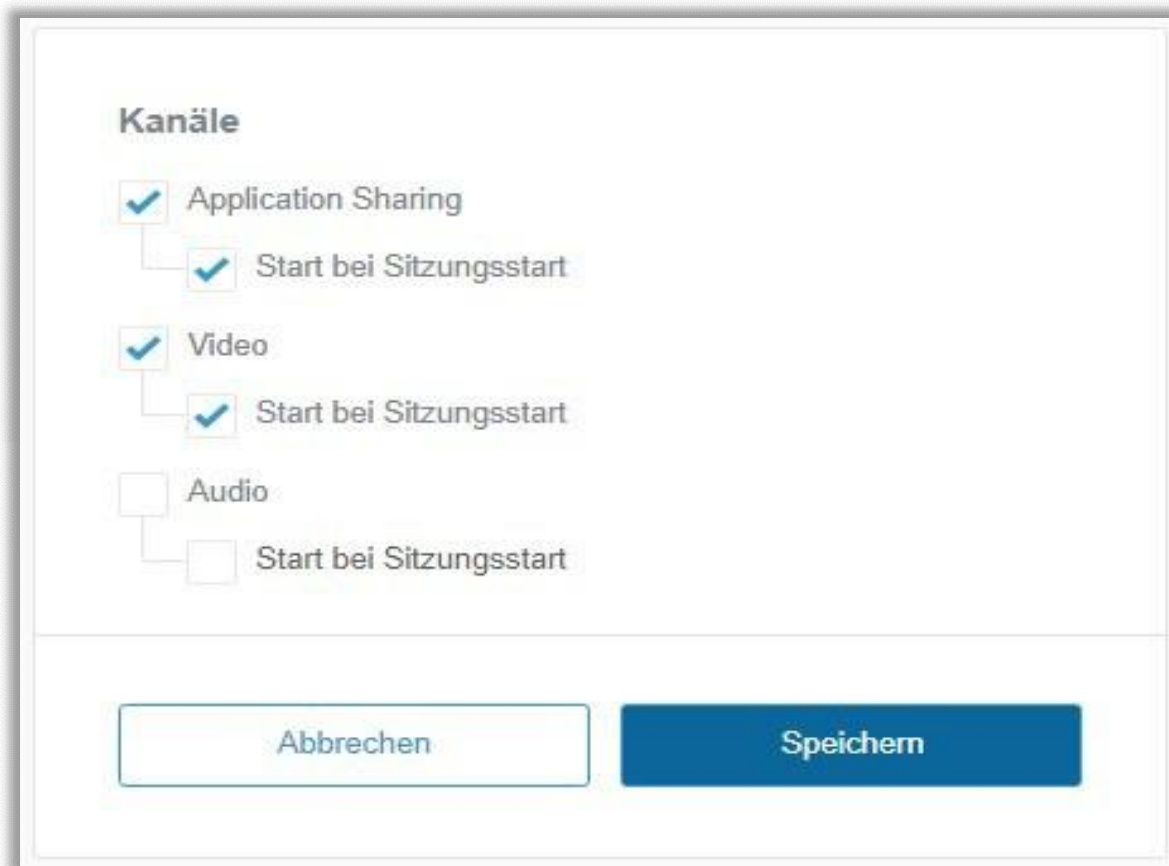
4.1 Sitzungseinstellungen

Über die Einstellungen  **Einstellungen** können Sie vor dem Start der Sitzung folgende Einstellungen vornehmen.



4.1.1 Kommunikationskanäle

Hier stellen Sie auf Benutzerebene ein, welche Kommunikationskanäle Sie nutzen möchten und welche zum Start einer Sitzung automatisch gestartet werden sollen.



Kanäle

Application Sharing
 Start bei Sitzungsstart

Video
 Start bei Sitzungsstart

Audio
 Start bei Sitzungsstart

Abbrechen Speichern

Unsere Empfehlung:

Starten Sie die Videofunktion manuell während einer Sitzung. So können Sie den Zeitpunkt der Videoübertragung selbst entscheiden.

4.1.2 Application Sharing

Hier aktivieren und deaktivieren Sie den Viewer Pointer sowie den Textmarker.

Aktivieren Sie für den Textmarker die Option „Automatisches Verschwinden“, verschwindet die Markierung automatisch nach 3 Sekunden. Ist diese Option deaktiviert, kann die Markierung mit einem Rechtsklick entfernt werden. Zusätzlich kann die Farbe des Textmarkers gewählt werden.

Den Application Filter mit der Blacklist und der Whitelist konfigurieren Sie, indem Sie den Fensternamen der jeweiligen Applikation in die Liste eingeben (s.u.). Der Fensternamen muss korrekt eingegeben werden. Alternativ können Sie vor den Applikationsnamen ein * setzen, um alle Applikationen dieser Art zu sperren. Bei der Eingabe darf hinter dem Komma kein Leerzeichen stehen.

Features

Viewer Pointer

Textmarker

Automatisches Verschwinden

Application Filter

Blacklist - verstecke Anwendungen

Geben Sie Anwendungstitel per Komma getrennt ein.

Whitelist - zeige Anwendungen

Geben Sie Anwendungstitel per Komma getrennt ein.

Bei Aktivierung dieser Einstellung wird während der Übertragung des Bildschirms keine Filterung angewendet.

Abbrechen

Speichern

Beispiele für eine bestimmte Applikation:

- Unbenannt – Editor
- Benutzerhandbuch – Word

Beispiele für alle Applikationen einer Art

- *Outlook
- *Word

4.1.3 Sitzungsplaner

Über den Einladungstext personalisieren Sie die E-Mail-Einladung an Ihre Kunden. Nutzen Sie die Platzhalter, um die dynamischen Teile, wie Sitzungsnummer, geplante Uhrzeit oder den Link zur Teilnahme einzufügen.

Einladungstext

Hallo,

für unseren Termin am {{Scheduled.date}} um {{Scheduled.time}}, möchte ich gerne mit Ihnen gemeinsam die relevanten Dokumente besprechen.
Bitte klicken Sie zum vereinbarten Termin hierfür auf {{Invitation.link}}.

<p>{{Invitation.link}} Link zur Teilnahme mit einem Klick</p>	<p>{{JoinSession.url}} Teilnehmer URL</p>
<p>{{Session.id}} Sitzungsnummer</p>	<p>{{Scheduled.date}} Geplantes Datum</p>
<p>{{Scheduled.time}} Geplante Uhrzeit</p>	<p>{{My.first.name}} Mein Vorname</p>
<p>{{My.last.name}} Mein Nachname</p>	

Abbrechen

Speichern

4.2 Profileinstellungen

Über die Profileinstellungen können Sie Ihre persönlichen Daten und Ihr Passwort anpassen.



Zu den persönlichen Daten gelangen Sie über die Option „Eigene Informationen“. Hier können Sie Ihr Profilbild, Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten anpassen. Über die Option „Passwort“ haben Sie die Möglichkeit, ein eigenes Passwort zu setzen. Eine Passwortvergabe ist selbstverständlich optional.

Unsere Empfehlung:

Personalisieren Sie vor der ersten Liveberatung Ihr Profil mit Ihrem Foto/ Firmenlogo sowie Ihrem Namen.