



Hilfe von Geisterhand

Hilft Ihnen die F1-Taste bei Ihrem PC-Problem nicht weiter? Dann versuchen Sie es doch mal mit einer Fernheilung.

• von Gaby Salvisberg

Frau Irmgard Margrit När, auch als I. Magi När bekannt, ist eine frisch gebackene PC-Besitzerin. Entsprechend hoffnungslos ist sie überfordert und schlägt sich mit Fragen herum, die ihr nur ein PC-Profi beantworten kann. Ein Griff zu den gelben Seiten? Eher nicht – diese Experten sind doch alle so sündhaft teuer.

Nach zwei Stunden hilflosen Herumklickens erhellt sich plötzlich ihr Gesicht. «Aber klar doch!», strahlt sie hoffnungsvoll, greift zum Telefonhörer und tippt die Telefonnummer von Paula, ihrer Nichte, ein. Die gibt PC-Kurse und könnte ihr ganz bestimmt weiterhelfen.

«Saltü, Paula! Ich habe da ein paar PC-Probleme. Könntest du nicht mal vorbeikommen?» Leider muss Paula abwinken, sie steckt mitten in Reisevorbereitungen und wohnt erst noch am anderen Ende des Kantons: «Sonst jederzeit liebend gern, Tantchen, aber im Moment ist es sehr ungünstig.» Bevor Magi enttäuscht in ihrem Stuhl zusammensinkt, fährt Paula fort: «Funk-

tioniert dein Internet-Zugriff? In dem Fall könnte ich dir von hier aus helfen.» Magi stutzt: «Am Telefon?» «Nein», meint Paula verschwörerisch, «aber ich kann mir deinen PC direkt via Internet anschauen – wenn du mich lässt. Vertrau mir! Es wird fast so sein, als sässe ich selbst bei dir zuhause vor dem Compi.»

Paula kann tatsächlich die Bildschirmanzeige ihrer Tante direkt via Internet anschauen und sogar auf dem PC gewisse Eingriffe vornehmen. Dafür gibts zwei verschiedene Wege, je nachdem, welches Betriebssystem auf den PCs installiert ist. Es braucht lediglich ein paar Vorbereitungen und etwas Geduld.

1. Remote-Unterstützung in XP

Die Voraussetzungen: Damit beide Computer die Remote-Unterstützung von Windows XP benutzen können, brauchen beide dieses Betriebssystem. In jedem Fall am besten läuft der Windows-XP-Remote-Support, wenn beide den Windows-Messenger und ein MS-Passport-Kon-

Praxis

Remote-Support

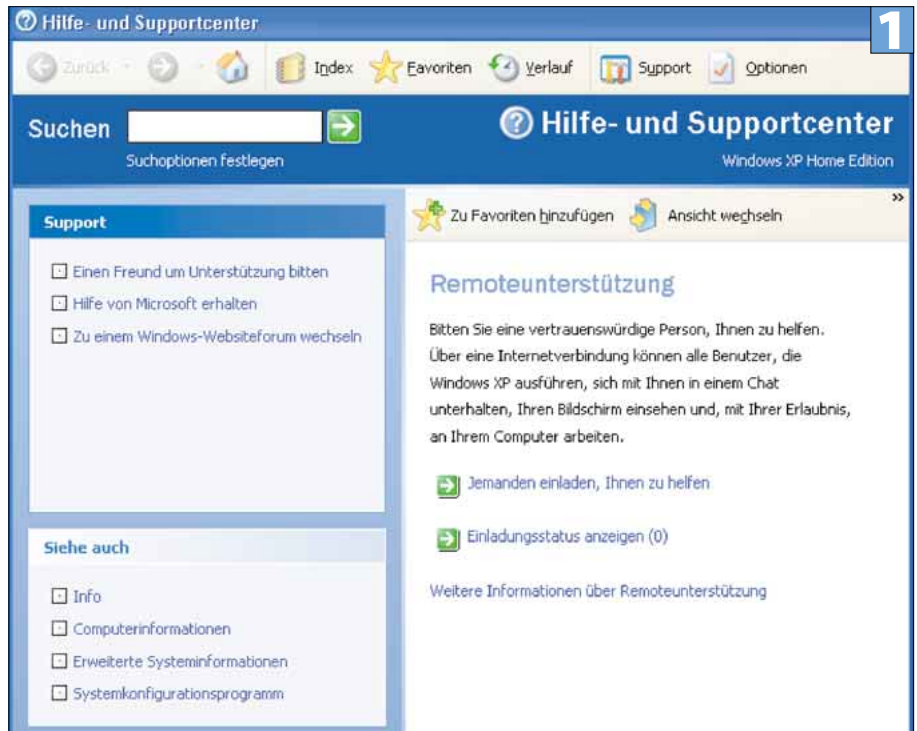


to eingerichtet haben. Das funktioniert immer. Egal, auf welche Art die beiden PCs mit dem Internet verbunden sind.

Einrichten des Windows-Messengers: Erst hilft Paula ihrer Tante Magi beim Einrichten des Windows-Messengers. Dieser ist bei Windows XP standardmässig installiert, erfordert aber ein Passport-Konto, das Magi zuerst erstellen muss. Paulas erste Anweisungen lauten: «Denke dir zwei Passwörter aus. Das eine wird dein Messenger-Passwort sein, das du schön für dich behältst. Das zweite ist unser Support-Passwort, das du mir mitteilst. Mit welcher Mail-Adresse wirst du dich anmelden?»

Magi gibt ihrer Nichte ihre Mail-Adresse bekannt und das Support-Passwort, das sie später verwenden wird. Im Gegenzug nennt Paula ihrer Tante die Mail-Adresse, mit der sie sich selbst schon bei Passport angemeldet hat.

Jetzt gilt es ernst: «Verbinde dich nachher mit dem Internet. Klicke unten rechts neben der Uhr das Zwei-Männchen-Symbol an. 



Das Hilfe- und Supportcenter von Windows XP

Wähle ANMELDEN und folge den Anweisungen. Du musst im Laufe der Passport-Anmeldung deine E-Mail-Adresse und das geheime Messenger-Passwort angeben. Wenn du damit fertig bist, holst du deine Mails ab. Du wirst sofort Post von Microsoft haben. Eine der beiden Mails enthält die Aufforderung, deine Mail-Adresse zu bestätigen. Du brauchst aber nur einen Link anzuklicken.»

I. Magi Nür macht sich am Telefon fleissig Notizen, damit sie auch nichts vergisst. «Und das ist alles?», fragt sie ihre Nichte. «Beinahe!», antwortet diese. «Öffne danach den Windows-Messenger, melde dich durch einen Klick an und klicke auf KONTAKT HINZUFÜGEN. Der Messenger will wissen, auf welche Weise du mich zu deinen Kontakten hinzufügen willst. Wähle die Option DURCH DIE E-MAIL-ADRESSE ODER DEN BENUTZER-NAMEN. Tippe meine Mail-Adresse ein und klicke auf FERTIGSTELLEN. Sobald ich mich mit dem Internet verbinde und ebenfalls anmelde, sehe ich, dass du mich hinzugefügt hast.»

Magi hat einen Notizzettel vor sich, auf dem jetzt folgende Dinge stehen:

Ich brauche:

- das Messenger-Passwort (geheim),
- das Support-Passwort (für Paula),
- meine eigene Mail-Adresse (damit will ich mich bei Passport anmelden),
- Paulas Mail-Adresse (damit ist Paula bei Passport angemeldet).

Zu tun:

- Klick auf das Zwei-Männchen-Symbol und Anmelden bei Passport.
- Anmeldevorgang wird durchgeführt.
- Nach der Anmeldung Mail abholen.

- Microsoft-Mail bestätigen.
- Messenger öffnen.
- Kontakt hinzufügen (Paulas Mail-Adresse).

Sofort verbindet sich Magi mit dem Internet. Die Passport-Anmeldung ist wirklich ganz einfach. Und zwei Minuten später hat sie zwei Mails von Microsoft im Postfach. Eine davon trägt den Betreff «Bitte bestätigen Sie Ihre Microsoft .NET Passport-Mail-Adresse». Sie öffnet diese Mail und klickt auf den darin enthaltenen Bestätigungs-Link. «Klappt ja alles bestens!», freut sie sich und öffnet den Windows-Messenger.

Da sich Paula in der Zwischenzeit ebenfalls eingewählt hat, sieht Magi die Adresse ihrer Nichte bereits unter «Online», nachdem sie Paulas Kontakt hinzugefügt hat. Im Messenger kann sie erst Paulas Mail-Adresse anklicken und anschliessend unten im Messenger-Fenster den Punkt SOFORTNACHRICHT SENDEN. «Und wie gehts jetzt weiter?», schreibt Magi. Paula sieht die Message und antwortet. Sie will ihrer Tante Magi jetzt online erklären, wie diese ihren PC für Paula (und *nur* für Paula) freigeben kann.

Um Hilfe bitten: Paulas Antwort lautet: «Damit ich direkt auf deinen PC zugreifen kann, gehst du zu START/ALLE PROGRAMME/REMOTEUNTERSTÜTZUNG und klickst darin auf EINEN FREUND UM UNTERSTÜTZUNG BITTEN.» Magi sieht dieses Bild und berichtet: «Jawohl. Ich bin jetzt dort.», **Screen 1.**

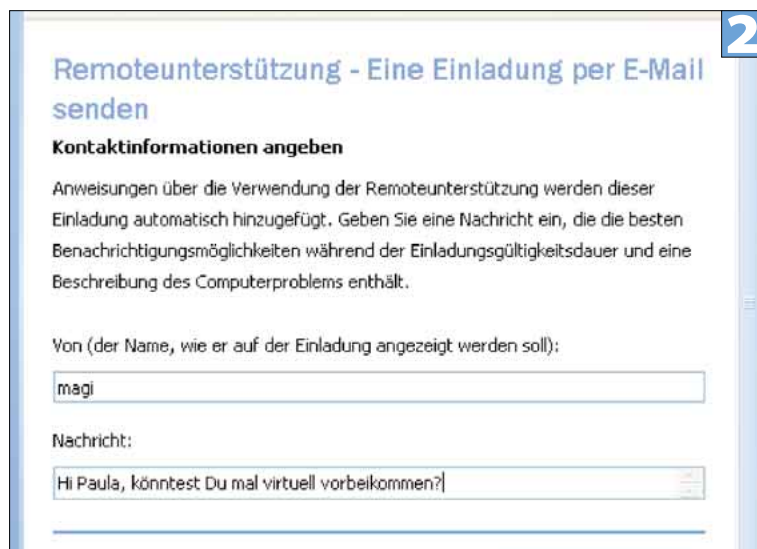
Paulas nächste Nachricht an Magi lautet: «Klicke jetzt auf JEMANDEN EINLADEN, IHNEN ZU HELFEN. Klicke unter WINDOWS MESSENGER VERWENDEN nicht auf meine Adresse, sondern tippe meine Mail-Adresse unter ODER E-MAIL VER- ▶

► WENDEN ein. Und dann klickst du auf DIESER PERSON EINLADEN.»

Doch Magi stutzt: «Ich sehe dich doch online. Da gibt es eine Option via Messenger. Soll ich nicht diese verwenden?» Paula hat dies aber früher schon durchgespielt: «Nach meiner Erfahrung klappt das nicht so richtig. Wähle lieber die Möglichkeit via E-Mail. Du wirst von Windows Schritt für Schritt durch die Prozedur geführt.» So tut Magi, was ihre Nichte ihr rät. Sie tippt unter «Von» ihren Namen ein und unter «Nachricht» einen kurzen Text, **Screen 2**.

Nach dem Klick auf FORTSETZEN hat sie Gelegenheit, eine Zeitspanne anzugeben, in der ihre Nichte die Support-Einladung annehmen muss. Sie wählt eine Stunde. Zudem hakt sie «Empfänger muss ein Kennwort eingeben» an und tippt das vereinbarte Kennwort je einmal in die beiden Felder, **Screen 3**.

Nun klickt Magi auf EINLADUNG SENDEN. Dann erscheint ein kleines Fenster mit dem Text «Ein Programm versucht, die folgende E-Mail-Nachricht unter Ihrem Namen zu versenden». Sie klickt auf SENDEN und meldet ihrer Nichte: «Die Mail ist verschickt. Müsstest sie eigentlich schon haben.» Paula wirft ihr Outlook Express an, holt die Mails ab und findet wirklich bereits die Anfrage ihrer Tante, **Screen 4**.



2 Die Support-Einladung wird von dieser Mitteilung begleitet.

Paula öffnet die Beilage, wird vom System gefragt, ob sie die Support-Anfrage entgegennehmen will, und wird im nächsten Fenster aufgefordert, das vereinbarte Kennwort einzutippen. Magi ihrerseits bekommt in einem kleinen Fenster die Anfrage «Möchten Sie dieser Person gestatten,

Ihren Bildschirm einzusehen und sich mit Ihnen zu unterhalten?», was sie mit JA bestätigt. Schon sieht Paula am anderen Ende der Leitung den Desktop ihrer Tante in einem Fenster, **Screen 5**.

Bei Magi sieht das Fenster etwas anders aus, verfügt aber ebenfalls über ein paar Schaltflächen

Praxis

Remote-Support

(z. B., um eine Datei zu senden) und einen Bereich für die «Nachrichteneingabe». In diesem können beide miteinander chatten: Alles, was eine der beiden Frauen in diesem Bereich eintippt und mit *Enter* abschliesst, kann auf der jeweils anderen Seite gelesen werden. Hier tippt Magi nun ihre Fragen ein und bittet ihre Nichte, z. B. ein Problem mit den Tastatureinstellungen zu lösen.

Paula klickt auf **STEUERUNG ÜBERNEHMEN**. So kann sie durch Klicks im Remote-Unterstützungsfenster den PC ihrer Tante direkt steuern, also das Startmenü öffnen, Programme ausführen und Einstellungen verändern. Magi sieht auf dem eigenen Bildschirm ausser dem Chat-Verlauf nur, dass sich jetzt der Mauszeiger (von Paula ferngesteuert) bewegt. Nach Beendigung kann Paula auf **STEUERUNG BEENDEN** klicken. Wenn Magi genug hat, drückt sie die *Esc*-Taste, um die Fernsteuerung zu beenden.

2. Zugriff mit VNC

Sie besitzen nicht wie I. Magi Nür und Paula Windows XP? Dann gibts eine einfache Alternative: Der Zugriff über das Gratisprogramm VNC.

Der wesentliche Vorteil von VNC ist, dass keiner der Beteiligten Windows XP, den Windows-Messenger oder ein .NET-Passwort braucht. Ausser mit allen Windows-Versionen funktioniert das Programm auch mit Mac, Unix und Linux – sogar gemischt!

Der gravierendste Nachteil: Die Verbindung ist unverschlüsselt, deshalb kann sie von Fremden abgehört werden. Falls Sie sich für VNC entscheiden, sollten Sie den VNC-Server nur während des Supports laufen haben. Wechseln Sie bei jedem Support das Passwort und halten Sie die Online-Sitzungen so kurz wie möglich.

Installation beim Hilfesuchenden: Surfen Sie zu <http://www.tightvnc.com/>. Laden Sie dort in der «Download Area» die Software tightvnc-1.2.7-setup.exe (für Windows) herunter. Sie werden gefragt, von welchem «Mirror» Sie die Datei herunterladen wollen. Wählen Sie am besten «Zurich, Switzerland Europe». Nach dem Download starten Sie die Installation durch einen Doppelklick auf die heruntergeladene Datei. Klicken Sie im ersten Fenster auf **NEXT** und nehmen Sie das gelesene «License Agreement» mit **YES** an.

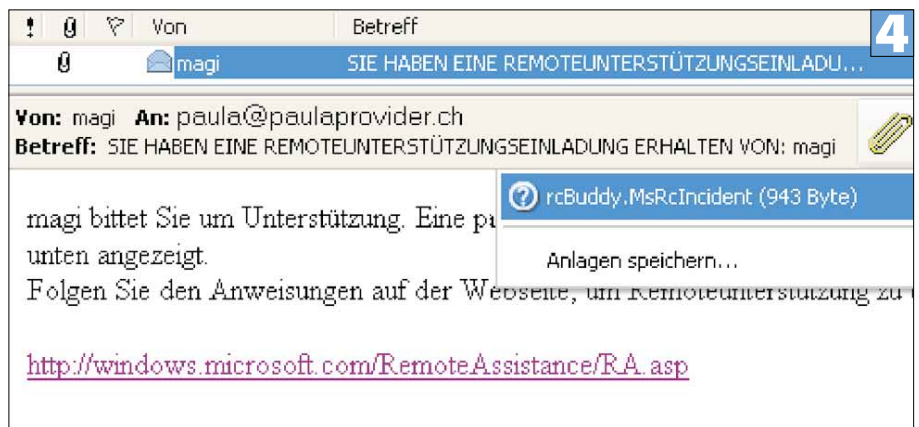
Es wird ein Ordner für die Installation vorgeschlagen. Übernehmen Sie diesen. Klicken Sie erneut auf **NEXT**, bis Sie zu «Select Additional Tasks» gelangen. Unter «Server configuration» **deaktivieren** Sie «Register Tight VNC Server as system service» und «Start or restart TightVNC service». Es ist – wie oben erwähnt – sinnvoller, diesen Server nur so kurz wie nötig laufen zu lassen, also nichts automatisch zu starten, sondern nur manuell bei Bedarf.

Nach Klicks auf **NEXT** und **INSTALL** wird das Programm installiert. Klicken Sie auf **FINISH** und schliessen Sie allenfalls die jetzt angezeigte Readme-Datei. Jetzt gehts zur Konfiguration.

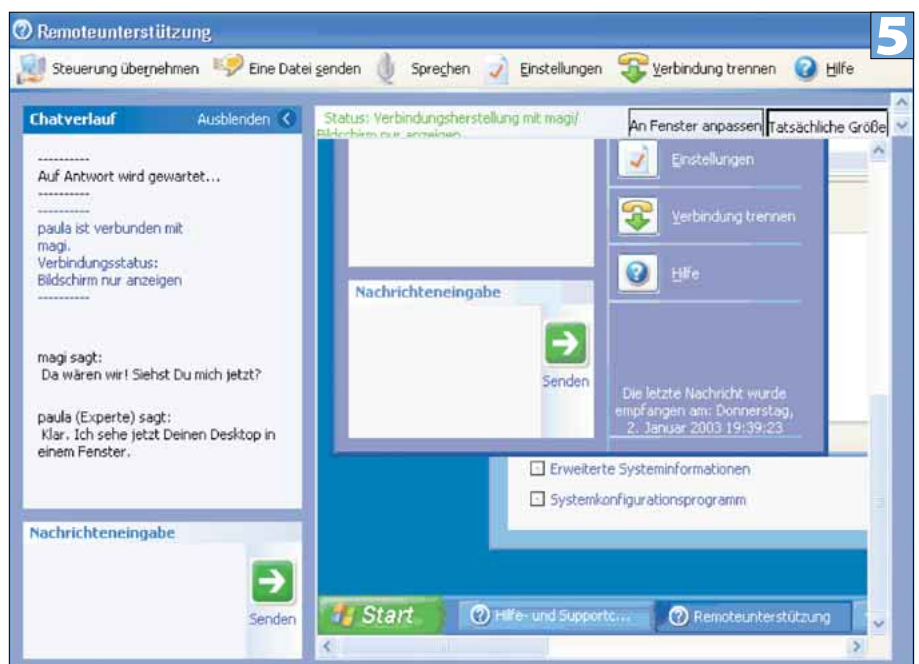
Allfällige Firewall-Programme (z. B. Norton Internet Security) müssen Sie vorübergehend ▶



3 Aus Sicherheitsgründen ist hier ein Passwort zu verwenden.



Outlook Express zeigt die Support-Einladung als Beilage an.



Die Supporterin sieht links den Chatverlauf und rechts den Desktop der Hilfe suchenden Person.

Praxis

Remote-Support

► deaktivieren. Wie das geht, lesen Sie im Handbuch oder in der Hilfe des Programms nach. Dies gilt auch für die so genannte Internet-Verbindungs-Firewall, die etwa in Windows XP enthalten ist: Gehen Sie zu START/VERBINDEN MIT/ALLE VERBINDUNGEN ANZEIGEN. Klicken Sie mit Rechts auf Ihre DFÜ-Verbindung und wählen Sie EIGENSCHAFTEN. Im Register ERWEITERT entfernen Sie das Häkchen unter «Internetverbindungsfirewall», **Screen 6**.

Unter START/PROGRAMME (oder Windows XP: START/ALLE PROGRAMME) erstellte die Installation einen Ordner TightVNC mit verschiedenen Verknüpfungen. Sobald Sie wissen, dass Ihr Helfer an seinem Computer sitzt und auf Ihre Anfrage wartet, führen Sie «Launch TightVNC Server» aus. Tippen Sie im Feld «Password» das Kennwort ein, das der Helfer verwenden soll, **Screen 7**.

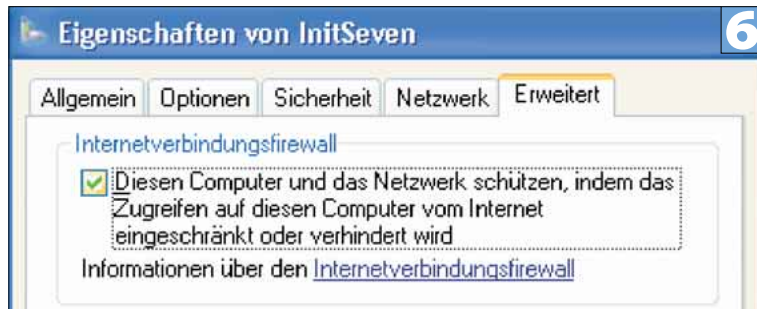
Damit Ihr Helfer Ihre IP-Adresse und Ihr Passwort kennt, müssen Sie ihm diese Informationen noch übermitteln. Ihre IP-Adresse erscheint, wenn Sie mit der Maus über das VNC-Symbol im System-Tray fahren (unten rechts, neben der Uhr). Da Ihnen die meisten Provider bei jedem Einwählen eine neue IP-Adresse zuteilen, wird sich diese beim nächsten Einwählen wieder ändern und Sie müssen sie erneut in Erfahrung bringen.

Der Helfer: Dieser braucht aus der «Download Area» der Webseite von tightvnc.com nur den «VNC-Viewer». Nach dem Download entzippt er die Datei in einen beliebigen Ordner und führt vncviewer.exe aus. Nun öffnet sich ein kleines Fenster. Dort tippt er die IP-Adresse des zu unterstützenden Computers ein, **Screen 8**.

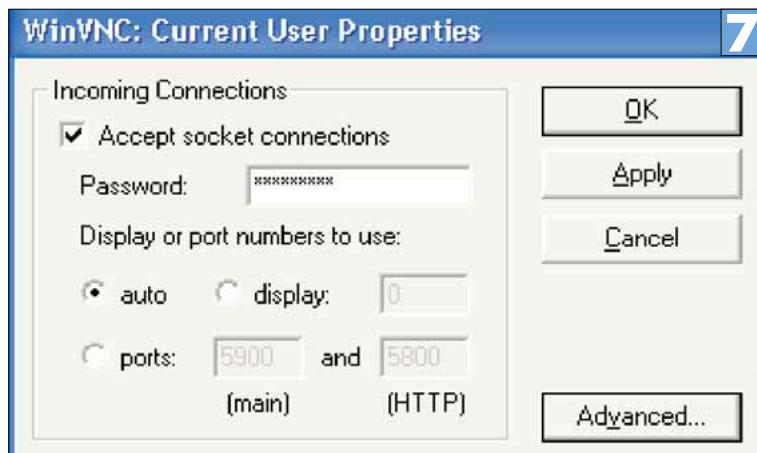
Wird der Computer unter dieser IP-Adresse tatsächlich gefunden und ist dort der VNC-Server gestartet, wird der Supporter aufgefordert, das vereinbarte Kennwort einzutippen. Voilà! Schon wird bei ihm der Desktop des anderen PCs angezeigt, **Screen 9**.

Ab jetzt kann der Supporter diesen PC fernbedienen. Ist die Arbeit getan, beendet der Supportnehmer VNC: ein Rechtsklick aufs VNC-Symbol im System-Tray und im Kontextmenü ein Klick auf CLOSE VNC. Falls Sie als Supportnehmer eine Firewall-Software ausschalten mussten, sollten Sie diese Firewall jetzt wieder einschalten.

Hinweis: Ihnen kommt die Verbindung über die Windows-XP-Remote-Unterstützung oder VNC überaus langsam vor? Da täuscht Sie Ihr Eindruck nicht. Der Bildaufbau ist bei beiden Remote-Support-Varianten verhältnismässig langsam. Und ADSL- sowie Kabelmodem-User aufgepasst: Sie können per VNC problemlos auf PCs zugreifen, die sich mit einem normalen Modem einwählen, da diese (temporär) eine weltweit eigene IP-Adresse besitzen. Umgekehrt beim Zugriff auf Ihren PC wirds schwieriger. Falls Ihr Router oder Kabelmodem ein so genanntes NAT (Network Address Translation) macht, müssen Sie den Router so konfigurieren, dass die Anfragen durchgelassen werden. Konsultieren Sie dazu das Handbuch.



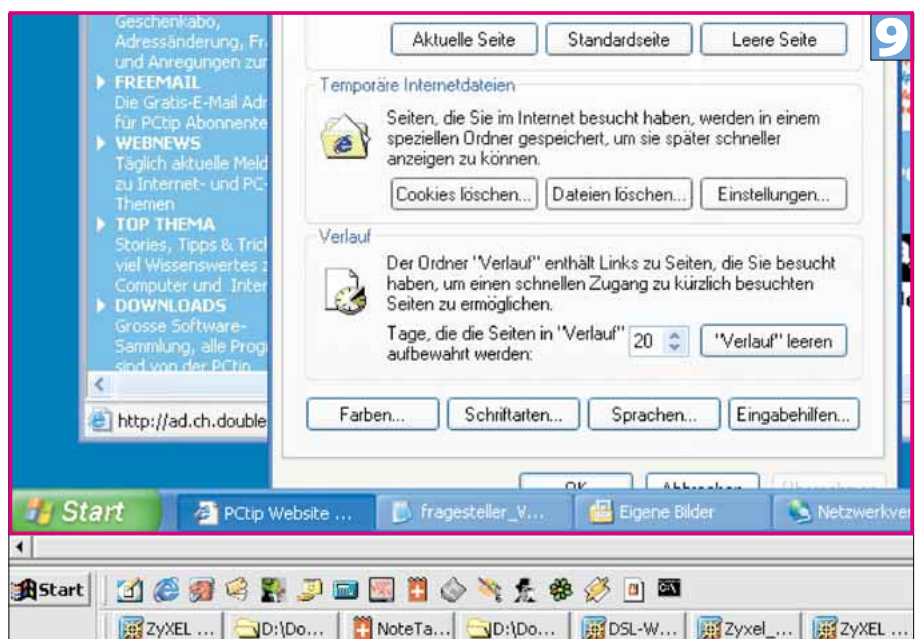
Mit aktivierter Internetverbindungsfirewall funktioniert WinVNC unter Windows XP nicht.



Ein Passwort ist auch bei WinVNC unbedingt nötig.



Die IP-Adresse muss Ihnen die Person mitteilen, deren Computer Sie aus der Ferne unterstützen wollen.



Desktop im Desktop: oben der PC des ferngesteuerten PCs, unten der des eigenen