Gebruikershandleiding WebEx Remote Access (WBS30, WBS31)

Eerste publicatie: 18 maart 2016

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED “AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: http://www.cisco.com/go/trademarks. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

INHOUD

Remote Access 1

Overzicht van Remote Access 1

Naar uw pagina Remote Access-computers gaan 1

Een computer instellen voor Remote Access 3

Overzicht van Een computer instellen voor Remote Access 3

De Remote Access Agent installeren 4

Remote Access bijwerken 5

Een externe computer toegankelijk houden 5

Verbinding maken met een externe computer 5

Een snelkoppeling naar een externe computer maken 6

De beschrijving van een groep of computer bewerken 6

Een Remote Access-sessie beheren 7

Bestanden overdragen van en naar de externe computer 8

Een extern document afdrukken op een lokale printer 8

Remote Access beheren 11

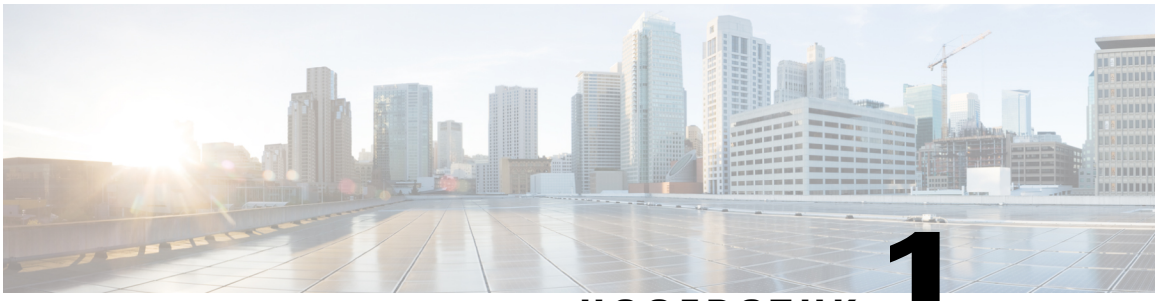
Overzicht van Remote Access beheren 11

De Remote Access Agent starten en stoppen 11

Aan- en afmelden bij het Remote Access-netwerk 12

Voorkeuren voor de Remote Access Agent bewerken 12

De Remote Access Agent verwijderen 13



HOOFDSTUK 1

Remote Access

- Overzicht van Remote Access, pagina 1
- Naar uw pagina Remote Access-computers gaan, pagina 1

Overzicht van Remote Access

Met WebEx Remote Access kunt u een netwerk aan computers maken waartoe u extern toegang kunt krijgen, zonder dat u te maken hebt met kosten voor complexe installatie en hoge investeringen in hardware, software en technisch personeel. Met Remote Access kunt u van overal ter wereld eenvoudig via een webbrowser op meerdere externe computers tegelijk werken. Zo kunt u ondersteuning bieden voor en onderhoud plegen op de producten van uw organisatie, net alsof u gewoon achter deze computers zou zitten.

Tijdens een Remote Access-sessie kunt u het volgende doen:

- Bureaubladen of toepassingen weergeven en beheren.
- Bestanden overdragen.
- Externe documenten afdrukken op een printer op uw huidige locatie.
- Extra ondersteuningsmedewerkers of experts op onderwerpsgebied uitnodigen om u te ondersteunen in de sessie.
- Chatberichten verzenden en het sessiebeheer overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker.
- De sessie opnemen.

Naar uw pagina Remote Access-computers gaan

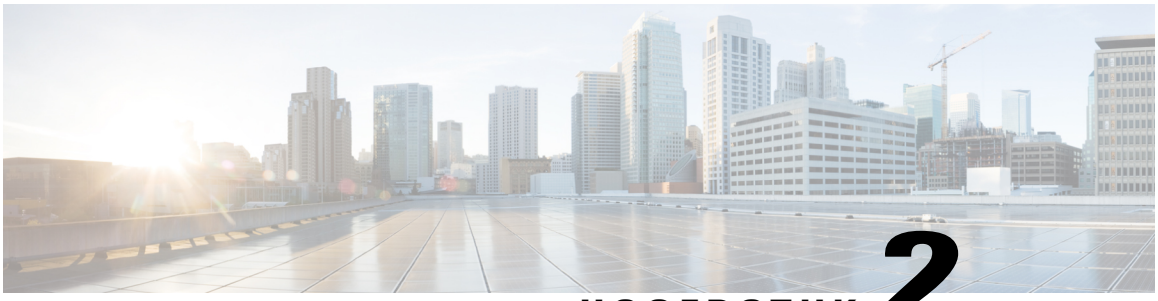
Op deze pagina wordt een lijst met groepen en computers weergegeven die uw sitebeheerder aan u heeft toegewezen. De sitebeheerder kan computers in groepen indelen. Deze groepen worden op deze pagina aangeduid met mappictogrammen. De sitebeheerder kan computers bijvoorbeeld groeperen per vestiging van uw organisatie.

Procedure

Stap 1 Meld u met uw gebruikersnaam en wachtwoord aan bij uw Remote Access-website.

Stap 2 Klik in de linkernavigatiebalk onder **Ondersteuning bieden** op **Remote Access**.
Als er geen Remote Access-koppeling in de linkernavigatiebalk wordt weergegeven, heeft uw sitebeheerder geen groep of computer aan u toegewezen. Neem contact op met uw sitebeheerder om uw pagina Remote Access-computers in te stellen.

Stap 3 Als u een subgroep of afzonderlijke computers wilt weergeven, klikt u op het mappictogram.



HOOFDSTUK 2

Een computer instellen voor Remote Access

- Overzicht van Een computer instellen voor Remote Access, pagina 3
- De Remote Access Agent installeren, pagina 4
- Remote Access bijwerken, pagina 5
- Een externe computer toegankelijk houden, pagina 5
- Verbinding maken met een externe computer, pagina 5
- Een snelkoppeling naar een externe computer maken, pagina 6
- De beschrijving van een groep of computer bewerken, pagina 6
- Een Remote Access-sessie beheren, pagina 7
- Bestanden overdragen van en naar de externe computer, pagina 8
- Een extern document afdrukken op een lokale printer, pagina 8

Overzicht van Een computer instellen voor Remote Access

Als u een computer wilt instellen voor Remote Access moet u het volgende doen:

- Installeer de Remote Access Agent op de externe computer.
- Meld u aan bij uw Remote Access-website op uw lokale computer en maak vervolgens verbinding met de externe computer.

  De computers die op uw pagina Remote Access-computers worden weergegeven, zijn ingesteld voor externe toegang. Op deze pagina kunt u meerdere computers binnen een groep instellen. U kunt de Remote Access Agent pas installeren als u er zeker van bent dat zowel de externe als de lokale computer voldoen aan de minimale systeemvereisten.

De Remote Access Agent installeren

Voor installatie van de Remote Access Agent moet u een e-mailbericht sturen met een koppeling die een klant op de externe locatie kan selecteren om de agent te installeren. De klant moet de e-mail op de externe computer kunnen openen.

Neem contact op met uw sitebeheerder als u de Remote Access Agent niet via de Remote Access-installatiewizard op het systeem of netwerk op de externe locatie kunt installeren.

Procedure

Stap 1 Zoek op uw pagina Remote Access-computers naar de groep waarin u de computer wilt instellen.

Stap 2 Selecteer in de kolom **Acties** het enveloppictogram voor de groep.
Het venster Uitnodiging per e-mail verzenden wordt weergegeven.

Stap 3 Typ in het vak **Aan** een e-mailadres van de klant op de externe computer en klik vervolgens op **Verzenden**.
De klant voert de volgende stappen uit:

a) De klant opent het e-mailbericht op de externe computer en selecteert de URL in het bericht.
b) Op de pagina Remote Access instellen selecteert de klant **Remote Access instellen**.
De Remote Access-installatiewizard wordt weergegeven.
c) In deze installatiewizard geeft de klant de vereiste informatie en de gewenste opties op via de volgende deelvensters:

- **Accountgegevens**: de computernaam en de URL van de Remote Access-website.

  De computernaam is standaard de naam die de netwerkbeheerder op de externe locatie voor de computer heeft gemaakt. Zodra een externe computer is ingesteld op externe toegang, kunt u of kan de klant via de Remote Access Agent op de externe computer de computernaam wijzigen.

  Gewoonlijk wordt de informatie automatisch in de installatiewizard weergegeven. Selecteer **Volgende**.

  Als u de Remote Access Agent installeert op een server waarop proxyserververificatie is ingeschakeld, detecteert de installatiewizard automatisch de proxyserver. Er wordt vervolgens een dialoogvenster weergegeven waarin u de informatie over de proxyserver kunt opgeven.

- **Opties**: de opties voor de computer waartoe u externe toegang wilt. Selecteer **Volgende**.

  Als de sitebeheerder niet toestaat dat klanten of ondersteuningsmedewerkers een optie wijzigen, wordt deze optie grijs weergegeven.

- **Toegang**: selecteer **Volledige bureaublad** als u toegang wilt tot alle toepassingen op de externe computer. Selecteer **Toevoegen** als u toegang wilt tot specifieke toepassingen op de externe computer en selecteer vervolgens deze toepassingen. Selecteer **Volgende**.

  Als u meerdere toepassingen tegelijk wilt selecteren, houdt u de toets **Ctrl** ingedrukt tijdens het selecteren van elke toepassing.

d) De klant klikt in het deelvenster **Installatie voltooid** op **Voltooien** om de installatie van de Remote Access Agent te voltooien.

De Remote Access Agent meldt de externe computer aan bij het Remote Access-netwerk.

Het pictogram **WebEx Remote Access - Beschikbaar** wordt weergegeven op de taakbalk van de externe computer. De externe computer wordt aangeduid met het computerpictogram en wordt weergegeven in de groep die u hebt geselecteerd. Dit pictogram geeft aan dat de computer nu beschikbaar is voor externe toegang.

Remote Access bijwerken

Automatisch wordt elke 24 uur gecontroleerd of er updates zijn in het Remote Access-netwerk. Als er een nieuwe versie van de Remote Access Agent beschikbaar is, wordt deze gedownload. De controle op updates en de installatie van updates voor de Remote Access Agent vindt ook plaats bij elke aanmelding van de gebruiker bij de WebEx-site.

Een externe computer toegankelijk houden

U kunt een externe computer toegankelijk houden door ervoor te zorgen dat aan de volgende criteria wordt voldaan:

- De Remote Access Agent wordt op de computer uitgevoerd. Dat wil zeggen dat het WebEx Remote Access-pictogram op de taakbalk van de computer wordt weergegeven.
- De computer is verbonden met internet.
- De computer is aangemeld bij het Remote Access-netwerk. Dat wil zeggen dat het WebEx Remote Access-pictogram als ingeschakeld wordt weergegeven.
- De computer is niet geblokkeerd.

  Een klant op de externe locatie kan de computer blokkeren via het WebEx Remote Access-pictogram op de taakbalk. U hebt geen toegang tot de externe computer als de klant deze computer blokkeert.

  Zie Remote Access beheren voor meer informatie over de Remote Access Agent.

Verbinding maken met een externe computer

U kunt verbinding maken met en werken op meerdere externe computers tegelijk.

Procedure

Stap 1 Meld u aan bij uw Remote Access-website.

Stap 2 Ga naar uw pagina Remote Access-computers en klik op **Verbinden** om verbinding te maken met de computer waartoe u externe toegang wilt krijgen.

Stap 3 Als toepassingen zijn geselecteerd voor externe toegang, selecteert u **Verbinden** voor de toepassing die u als eerste wilt openen.

Nadat u verbinding hebt gemaakt met de externe computer, kunt u meerdere toepassingen selecteren en beheren.

Stap 4 Als het bericht **Wachten op goedkeuring van externe computer** wordt weergegeven, selecteert u **OK** en wacht u.
Voordat u kunt doorgaan, moet een klant op de externe locatie u toegang verlenen.

Het bericht **Wachten op goedkeuring van externe computer** wordt alleen weergegeven als de sitebeheerder of de klant die de externe computer heeft ingesteld, de optie selecteert.

Stap 5 Voer de toegangscode in die de sitebeheerder u heeft gegeven en selecteer **OK**.

Stap 6 Als de sitebeheerder telefoonverificatie aan het verificatieproces heeft toegevoegd, wacht u tot u een telefoontje ontvangt op het nummer dat de sitebeheerder heeft opgegeven en volgt u de aanwijzingen.
Na verificatie worden het externe bureaublad of de door u geselecteerde toepassing en een bedieningspaneel Sessie op uw scherm weergeven. Gebruik het opdrachtmenu van het bedieningspaneel Sessie om de Remote Access-sessie te beheren.

Stap 7 Klik op een willekeurige plaats op het scherm van de externe computer om het beheer te verkrijgen.

Een snelkoppeling naar een externe computer maken

Maak op uw bureaublad een snelkoppeling naar een externe computer zodat u er snel verbinding mee kunt maken zonder dat u zich op uw pagina Remote Access-computers hoeft aan te melden.

Procedure

Stap 1 Klik in de kolom **Acties** op uw pagina Remote Access-computers op het snelkoppelingspictogram voor de computer waarvoor u een snelkoppeling wilt maken.
Na een kort installatieproces wordt het snelkoppelingspictogram voor de computer op uw bureaublad weergegeven.

Stap 2 U kunt verbinding maken met een externe computer via de snelkoppeling ervan door te dubbelklikken op het snelkoppelingspictogram op uw bureaublad en indien nodig de toegangscode en telefoonpincode in te voeren.

De beschrijving van een groep of computer bewerken

Procedure

Stap 1 Schakel het selectievakje in voor de computer of de groep die u wilt bewerken. U kunt meerdere computers of groepen tegelijkertijd bewerken door meerdere selectievakjes in te schakelen.
Als u de beschrijvingen voor een hele groep wilt bewerken, inclusief de subgroepen en computers ervan, kunt u dat het snelst doen door de map te openen en vervolgens het selectievakje van de groep in te schakelen. U selecteert dan automatisch alle subgroepen en computers.

Stap 2 Selecteer **Beschrijving wijzigen**.

Stap 3 Typ de nieuwe beschrijvingen in de betreffende tekstvakken en selecteer vervolgens **Bijwerken**.

Een Remote Access-sessie beheren

Dit onderwerp beschrijft diverse taken die u kunt uitvoeren tijdens een Remote Access-sessie. Alle opties zijn toegankelijk door op de pijl omlaag op het bedieningspaneel Sessie te klikken.

De functie Chatten en Beheer overdragen zijn beschikbaar in het opdrachtmenu zodra een andere ondersteuningsmedewerker aan de sessie deelneemt.

Doel	Actie
Een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen voor een sessie	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Uitnodigen** en selecteer een optie.
Een externe computer beheren	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Externe computer** en selecteer een optie.
Tijdens een sessie meerdere toepassingen beheren	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Toepassing selecteren**, selecteer de toepassing en selecteer **OK**.
Chatberichten verzenden naar andere ondersteuningsmedewerkers	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Chatten**. Typ een bericht, selecteer een gebruiker en selecteer **Verzenden**.
Het sessiebeheer overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Beheer overdragen**. Selecteer de naam van de gebruiker en selecteer **OK**.
Het sessiebeheer weer overnemen	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Beheer overdragen**. Selecteer uw eigen naam en selecteer **OK**.
Aantekeningen maken op een externe computer	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Aantekening**.
Een Remote Access-sessie opnemen	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Opname starten**. **Opmerking** Deze optie is niet beschikbaar als uw sitebeheerder de functie voor automatisch opnemen heeft ingeschakeld.
Een schermweergavemodus selecteren	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Weergave** en selecteer een optie. Als u tijdens een Remote Access-sessie toegang wilt tot een lokale computer, selecteert u **Passend maken op venster** of **Venster.**
Een kleurenmodus selecteren	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Kleurenmodus** en selecteer een optie.

Doel	Actie
Een Remote Access-sessie beëindigen	Selecteer de pijl op het bedieningspaneel Sessie > **Remote Access-sessie beëindigen.** Voer een van de volgende handelingen uit om de beveiliging van de externe computer te waarborgen voordat u een Remote Access-sessie beëindigt: • Sluit de toepassingen die u tijdens de Remote Access-sessie hebt gestart. • Meld u af bij de computer of vergrendel de computer. Als u opnieuw toegang wilt tot de computer, stuurt u de toetsencombinatie Ctrl+Alt+Del naar de externe computer. • Geef een wachtwoord voor de schermbeveiliging op en stel de schermbeveiliging zo in dat deze na een periode van inactiviteit wordt geactiveerd.

Bestanden overdragen van en naar de externe computer

Procedure

Stap 1 Selecteer de pijl omlaag op het bedieningspaneel Sessie.

Stap 2 Klik in het menu dat verschijnt op **Bestand overdragen**.
Het WebEx-venster Bestandsoverdracht wordt weergegeven. In het linkerdeelvenster wordt de bestandsmap voor de lokale computer weergegeven. In het rechterdeelvenster wordt de bestandsmap voor de externe computer weergegeven. Deze heeft de naam die u hebt opgegeven tijdens het instellen van de computer voor Remote Access.

Stap 3 Open in het linker- of rechterdeelvenster de doelmap voor de bestandsoverdracht.

Stap 4 Selecteer in het andere deelvenster de bestanden of mappen die u wilt overdragen.

Stap 5 Selecteer de relevante pijl naar links of naar rechts om de bestanden van de ene naar de andere computer over te dragen.

Stap 6 (Optioneel) Tijdens de bestandsoverdracht kunt u op het pictogram Stoppen klikken om het huidige overdrachtsproces direct te beëindigen.

Een extern document afdrukken op een lokale printer

Tijdens een Remote Access-sessie kunt u een document op de externe computer openen en het document afdrukken op uw huidige locatie. Zorg dat uw sitebeheerder de optie voor extern afdrukken voor uw site heeft ingeschakeld.

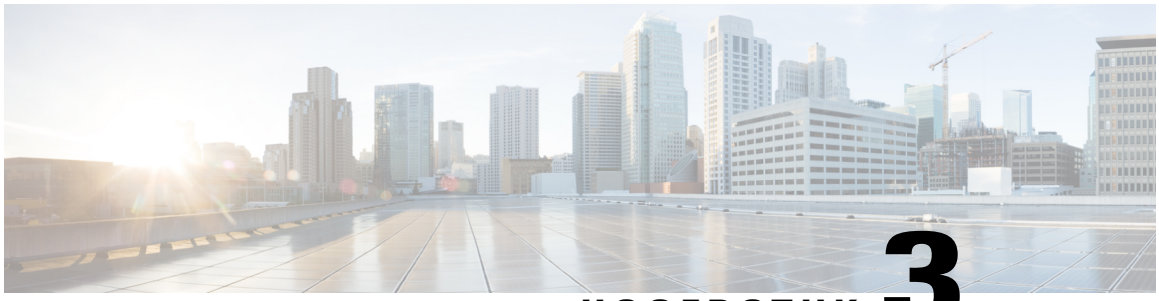
Voorzichtig Met de optie voor extern afdrukken kunt u een extern document nauwkeurig afdrukken, maar kunnen de indeling en uitlijning anders zijn dan wanneer u het document rechtstreeks vanaf de lokale computer zou afdrukken. Gebruik deze optie daarom niet als precisie essentieel is, zoals bij het afdrukken van formulieren.

Procedure

Stap 1 Open het document dat u wilt afdrukken op de externe computer.

Stap 2 Open de afdrukopties om de lijst met printers weer te geven en uw afdrukopties te specificeren.
Deze lijst wordt vanaf de Remote Access-computer (CSR-computer) gevuld met beschikbare printers.

Stap 3 Druk het document af.



HOOFDSTUK 3

Remote Access beheren

- Overzicht van Remote Access beheren, pagina 11
- De Remote Access Agent starten en stoppen, pagina 11
- Aan- en afmelden bij het Remote Access-netwerk, pagina 12
- Voorkeuren voor de Remote Access Agent bewerken, pagina 12
- De Remote Access Agent verwijderen, pagina 13

Overzicht van Remote Access beheren

De Remote Access Agent kan alleen vanaf de externe locatie door u of een klant worden beheerd.

Zodra u de Remote Access Agent start op een externe computer, kunt u Remote Access beheren door u aan en af te melden bij het Remote Access-netwerk, door voorkeuren voor de Remote Access Agent te bewerken en door de Remote Access Agent te sluiten.

De Remote Access Agent starten en stoppen

Procedure

Stap 1 Als u de Remote Access Agent wilt starten, klikt u op de externe computer op **Start > Programma's > WebEx Remote Access > Remote Access Agent**.

Stap 2 Ga als volgt te werk als u de Remote Access Agent wilt sluiten:

- Klik met de rechtermuisknop op het Remote Access Agent-pictogram op de taakbalk van de externe computer en selecteer **Remote Access Agent sluiten**.
- Klik op **Ja** om te bevestigen dat u de agent wilt sluiten.

Zodra u de Remote Access Agent op een externe computer sluit, hebt u pas weer externe toegang tot de computer als u de agent opnieuw start.

Aan- en afmelden bij het Remote Access-netwerk

Zodra u de WebEx Remote Access Agent op een externe computer hebt geïnstalleerd, wordt de computer automatisch bij het Remote Access-netwerk aangemeld.

Als u de computer afmeldt bij het netwerk, moet u de computer weer aanmelden om opnieuw externe toegang tot de computer te krijgen.

Procedure

Stap 1 Als u een externe computer wilt aanmelden, klikt u met de rechtermuisknop op het pictogram **WebEx Remote Access - Offline** op de taakbalk van de externe computer en selecteert u **Aanmelden**.
Het WebEx Remote Access-pictogram wordt verlicht en als beschikbaar weergegeven.

Stap 2 Ga als volgt te werk als u een computer wilt afmelden bij het Remote Access-netwerk:

a) Klik met de rechtermuisknop op het pictogram **WebEx Remote Access - Beschikbaar** op de taakbalk van de externe computer en klik op **Afmelden**.

b) Selecteer **Ja** om te bevestigen.

Het WebEx Remote Access-pictogram wordt weergegeven als offline.

Voorkeuren voor de Remote Access Agent bewerken

Tijdens de installatie van de Remote Access Agent via de installatiewizard hebt u, of heeft de klant, voorkeuren voor de Remote Access Agent opgegeven. Als er geen Remote Access-sessie actief is op de computer, kunt u of kan de klant de voorkeuren nog wijzigen.

Procedure

Stap 1 Klik met de rechtermuisknop op het Remote Access Agent-pictogram op de taakbalk van de externe computer.

Stap 2 Klik in het menu dat verschijnt op **Voorkeuren.**
Het dialoogvenster WebEx Remote Access-voorkeuren wordt weergegeven.

Stap 3 U kunt opties bewerken vanaf de volgende tabbladen:

- **Account**: hier kunt u de naam van de externe computer wijzigen.
- **Opties**: hier kunt u de opties in- of uitschakelen. Deze opties worden actief zodra u externe toegang tot de computer krijgt.

- **Toegang**: hier kunt u het bureaublad of toepassingen waartoe u toegang wilt, toevoegen of verwijderen.

Stap 4 Selecteer **Toepassen** om uw wijzigingen op te slaan.

Stap 5 Klik op **OK** om het dialoogvenster te sluiten.

De Remote Access Agent verwijderen

De Remote Access Agent kan door u of een klant van de externe computer worden verwijderd.

Procedure

Stap 1 Klik op de externe computer op **Start > Programma's > WebEx Remote Access > Remote Access Agent verwijderen**.

Stap 2 Selecteer **Ja** om de bewerking te bevestigen.

Stap 3 Klik in het dialoogvenster dat verschijnt op **Remote Access Agent** en klik vervolgens op **Verwijderen**.

Stap 4 Selecteer **Voltooien**.

Stap 5 Start uw computer opnieuw op om de verwijdering van de Remote Access Agent te voltooien.