

## Frequently Asked Questions (FAQs)

### Wir haben individuelle Anforderungen an FastViewer. Was kann man da tun?

FastViewer ist eine Eigenentwicklung der FastViewer GmbH, daher haben wir alle Möglichkeiten Ihre individuellen Wünsche zu realisieren. Gemeinsam werden wir das Anforderungsprofil analysieren und Ihnen dann ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

### Bieten Sie weitere Sprachversionen an?

Ja, derzeit steht unser **FastViewer** neben der deutschen Sprachversion in Englisch, Französisch, Italienisch, Griechisch, Spanisch, Japanisch, Rumänisch, Niederländisch, Portugiesisch, Russisch, Türkisch, Chinesisch, Brasilianisch und Polnisch zur Verfügung.

### Welche Einschränkungen bestehen bei einer Teststellung gegenüber der Vollversion?

Keine! Mit der Teststellung erhalten Sie Ihre persönliche **FastViewer**-Version, die zu 100% der Vollversion entspricht. Die einzige Einschränkung liegt darin, dass **FastViewer** nur innerhalb des im Rahmen der Teststellung vereinbarten Zeitraums genutzt werden kann.

### Stellt FastViewer ein Sicherheitsrisiko dar?

Nein. Wir wissen, dass Desktop Sharing & Remote Support über das Internet eine sensible Angelegenheit darstellen und haben deshalb entsprechende Sicherheitsmechanismen in unser Produkt integriert.

**FastViewer** schützt Sie und Ihre Daten durch **256-Bit AES** Verschlüsselung. Der Advanced Encryption Standard, kurz AES, ist das Ergebnis einer dreijährigen öffentlichen Ausschreibung der US-amerikanischen Normierungsbehörde **NIST** (National Institute of Standards), nach der die so genannte Rijndael-Verschlüsselungsmethode als Federal Information Processing Standard eingeführt wurde.

### Wie schnell können wir unsere Teststellung bekommen?

Im Normalfall erhalten Sie Ihre persönliche Teststellung Werkstags innerhalb von 24 Stunden.

#### Was geschieht mit den Daten die über Ihre Rechnersysteme laufen?

NICHTS! Die Daten werden nicht aufgezeichnet und auch sonst nicht weiterverarbeitet. Die Informationen werden, durch einen zwischen den Partnern ausgehandelten 256 Bit AES Key, so verschlüsselt, dass ein Wiederherstellen der Daten auf den Servern unmöglich ist.

Die Server Technology kann auch auf **Ihrem eigenen Server** ausgelagert werden.

#### Warum müssen die Daten überhaupt über Ihre Rechnersysteme laufen?

In den meisten Fällen sitzt bei einer FastViewer-Session mindestens ein Partner hinter einer Internet-Firewall. In diesen Fällen ist eine Kommunikation zwischen den Teilnehmern oft nur durch das sog. "Tunneling" über das HTTP-Protokoll ermöglicht. Ein FastViewer-Server dient hier als gemeinsamer "Ansprechpartner", der von beiden Seiten aus ohne Einschränkungen erreichbar ist und die erforderliche Tunnel-Funktionalität zur Verfügung stellt.

#### Gibt es "VIP Kunden" die im Supportfall bevorzugt werden?

Nein! Unsere Kunden werden nicht „bewertet“ und sind vom Freiberufler bis zum Konzern gleichberechtigte Partner.

#### Was geschieht wenn einer Ihrer FastViewer-Server ausfällt?

Nichts! Unsere Server haben im Interxion-Center in Wien, Frankfurt, Zürich und weiteren Rechenzentren weltweit mit 24h-Vor-Ort-Sicherheitspersonal ein **sicheres Zuhause** gefunden. Damit ist ein Ausfall des FastViewer Services ausgeschlossen.

#### Unser Kunde sitzt hinter einer Firewall, der Rechner hat keine öffentliche IP-Adresse. Kann ich FastViewer dennoch einsetzen?

Natürlich! Wenn Ihr Kunde mit seinem Browser uneingeschränkt im Internet surfen kann, dann kann auf diesem Rechner auch FastViewer verwendet werden. Da die gesamte Kommunikation in diesem Moment ausschließlich über das HTTP-Protokoll (Port 80) stattfindet, stellt die Firewall für FastViewer kein Hindernis dar.

#### Warum arbeitet FastViewer teilweise über TCP Port 5000?

Standardmäßig wird eine Verbindung über TCP Port 5000 nach Außen aufgebaut. Ist dies nicht möglich verwendet FastViewer automatisch den Port 80 bzw. den Proxy Server. Wenn über Port 5000 kommuniziert werden kann, spart sich FastViewer den HTTP-Overhead und kommuniziert deshalb geringfügig schneller als über http (Port 80).

#### Arbeitet FastViewer auch über Proxy-Server?

Grundsätzlich gilt hier die gleiche Aussage wie bei einer reinen Firewall (siehe vorherige Seite): Wenn auf einem PC uneingeschränkt im Internet gesurft werden kann, dann ist auch Desktop Sharing und Remote Support mit unserem Produkt problemlos möglich. Die Proxy-Einstellungen werden automatisch vom Internet Explorer bzw. von Mozilla FireFox ausgelesen.

#### Ist FastViewer voll Windows Vista / 7 / Server 2008 (32-/64bit) kompatibel?

Es gibt keine Einschränkungen beim Zugriff auf PCs, auf welchen das Betriebssystem Windows Vista / 7 / Server 2008 eingesetzt wird. Selbst eine 100%ige Funktionsfähigkeit bei aktivierter Benutzerkontensteuerung (UAC) ist gewährleistet.