

In vielen Firmen wird es vom Benutzerservice erfolgreich eingesetzt: Das Fernsteuern des PCs per Remote Desktop. Die hilfsbereiten PC-Berater schalten sich dazu auf den Bildschirm des Benutzers und können diesen dann einsehen und auch seine Maus bewegen – und das einfach über die Internetverbindung. Das können Sie jetzt auch! Spätestens seit Windows XP enthält das Betriebssystem eine solche Funktion. Da die aber im Notfall oft zu kompliziert einzurichten ist, stellen wir Ihnen in diesem Artikel zwei alternative, kostenlose Programme dazu vor.

- CSpace: Helfen aus der Ferne H 18/2
- Stellen Sie Kontakt zu Ihrem Helfer her H 18/4
- So klappt's im Ernstfall H 18/5
- Hilfreiche Extras H 18/6
- CSpace-Alternative: ShowMyPC H 18/7
- So passen Sie ShowMyPC optimal an die verfügbare Übertragungsbandbreite an H 18/9
- Nützliche Sonderfunktionen H 18/11
- Dateien mit ShowMyPC über das Internet austauschen H 18/12
- Dateien direkt von PC zu PC transferieren H 18/14
- Problem: Vistas Benutzerkontensteuerung H 18/15
- Fazit H 18/16

Autor: **Christian Grugel**



*Seit Kurzem ist Petra S. glückliche Besitzerin eines eigenen PCs mit Internetzugang. Der PC läuft so weit tadellos, lediglich das Drucken unter Word will partout nicht klappen. Kurzentschlossen greift sie zum Hörer und ruft ihren Schwiegersohn an. Dieser kennt sich zwar bestens mit Windows und Word aus, aber die Ferndiagnose per Telefon erweist sich komplizierter als gedacht. Muss der Schwiegersohn also höchstpersönlich vorbeikommen, um den Fehler in der Druckerkonfiguration zu beheben?*

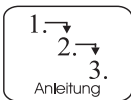
### **Der Blick über die virtuelle Schulter**

Um es gleich vorwegzunehmen: Solange der PC von Frau S. über eine funktionierende Internetverbindung verfügt, kann sich der Schwiegersohn den Weg sparen. Getreu dem Motto „Ein Bild sagt mehr als tausend Worte“ gibt es inzwischen einfach zu bedienende und zugleich kostenlose Programme, die den Desktop ratsuchender Windows-Nutzer zwecks Ferndiagnose mit wenigen Mausklicks auf den eigenen Monitor holen.

### **Steuern von Geisterhand**

Dabei ermöglichen Programme wie CSpace, ShowMyPC und die Windows-Remoteunterstützung nicht nur einen Blick über die virtuelle Schulter, sondern erlauben auch ein Eingreifen des Helfers, indem lokale Maus- und Tastatureingaben an den entfernten PC weitergeleitet werden.

### **CSpace: Helfen aus der Ferne**



Besonders komfortabel und zuverlässig gelingt die Desktop-Übertragung und -Steuerung entfernter PCs mit dem Programm „CSpace“ (<http://cspace.in>):

### **Zugangsschlüssel erzeugen**

1. Nach der Installation und dem ersten Starten des Programms klicken Sie zunächst auf die Schaltfläche „Create Private Key“.

2. Anschließend geben Sie ein Passwort sowie einen Benutzernamen („Username“) ein, in unserem Beispiel „testperson“. Der Benutzername wird später auf dem PC des Helfers angezeigt und erleichtert diesem die Zuordnung Ihres PCs.

**Benutzernamen und Passwort eingeben**



*Achten Sie darauf, dass Ihr Benutzername lediglich Kleinbuchstaben, Zahlen und Unterstriche verwendet – sonst drohen Fehlermeldungen.*

3. Nach einem Klick auf „Create Key...“ gibt CSpace eine fünfstellige „KeyID“ aus. Diese müssen Sie sich merken, denn sie ist Voraussetzung dafür, dass der Helfer Sie in seine Kontaktliste aufnehmen und später eine Verbindung zu Ihrem PC herstellen kann.
4. Nach einem abschließenden Klick auf „Go Online“ ist CSpace einsatzbereit.

**KeyID notieren**

**Hinweis:** Sofern Sie eine Firewall einsetzen, müssen Sie diese so konfigurieren, dass CSpace eine Verbindung ins Internet aufbauen kann. In dem Fall, dass Sie die Windows-

**Firewall-Einstellungen prüfen**



Firewall nutzen, poppt automatisch ein entsprechender Warnhinweis auf. Ein Klick auf „Nicht mehr blocken“ erlaubt CSpace fortan die Kontaktaufnahme über das Internet.

## Stellen Sie Kontakt zu Ihrem Helfer her

### Ist CSpace einsatzbereit?

Damit Ihr Helfer Ihnen im Problemfall über die virtuelle Schulter schauen kann, muss auf Ihrem wie auch auf dem PC des Helfers CSpace installiert und gestartet sein. Zusätzlich müssen beide PCs über ihre jeweiligen CSpace-Konten eingeloggt sein.

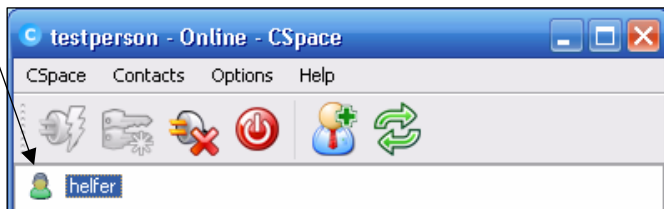
### In die Kontaktliste aufnehmen

Ist das der Fall, fügen Sie Ihren Helfer zunächst Ihrer Kontaktliste hinzu:

### KeyID des Helfers eingeben

1. Klicken Sie im CSpace-Programmfenster unter „Contacts“ auf „Add Contact“.
2. Im anschließend angezeigten Fenster geben Sie dann unter „Enter the KeyID for your contact“ die fünfstellige KeyID des Helfers ein und klicken auf „Fetch Public Key“. Die entsprechende KeyID müssen Sie vorab separat erfragen.
3. Ein abschließender Klick auf „Add Contact“ nimmt den Helfer dann in die eigene Kontaktliste auf.

Die grüne Farbe signalisiert, dass der Helfer online ist.



Mit der gegenseitigen Aufnahme in die Kontaktliste ist der wichtigste Schritt bereits geschafft.

4. Damit der Hilfeleistende später auf Ihren Desktop zugreifen kann, sind die genannten Schritte in gleicher Reihenfolge mit vertauschten Rollen auf dem PC des Helfers zu wiederholen.

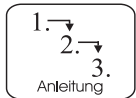
**Rollentausch**

**Tip:** Sofern Sie sich die KeyID nicht notiert haben, können Sie sich diese jederzeit im Menü unter „CSPACE/Key Information“ erneut anzeigen lassen.

**KeyID vergessen?**

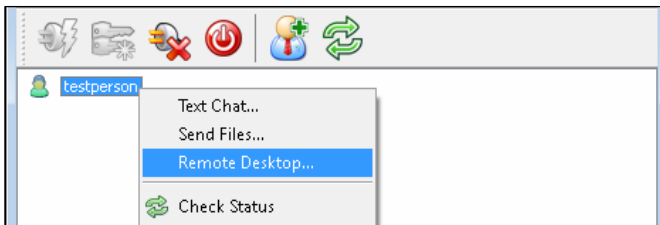
## So klappt's im Ernstfall

Tritt der Ernstfall ein, genügt es fortan, wenn Sie als Ratsuchender CSpace starten. Die übrigen Schritte leitet Ihr Helfer ein:



1. Als Helfer klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Kontaktliste auf den Benutzernamen des Kontakts, dessen Desktop Sie auf Ihrem Bildschirm anzeigen möchten, und wählen aus dem Kontextmenü den Befehl „Remote Desktop“ aus.

**Remote-Desktop-Sitzung starten**

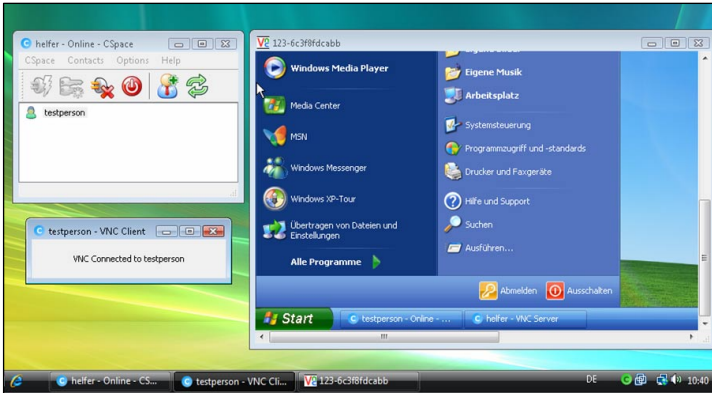


*Einmal in die Kontaktliste aufgenommen, gelingt die anschließende Kontaktaufnahme mit wenigen Mausklicks.*

2. Auf dem Desktop des entfernten PCs öffnet sich sodann ein Dialogfenster und informiert über die Verbindungsanfrage. Lassen Sie als Ratsuchender die Verbindung zu,

**Verbindungsaufnahme erlauben**

startet automatisch die Übertragung des Desktops.



*So einfach kann es gehen: CSpace zaubert den Desktop entfernter Rechner im Handumdrehen auf den heimischen Bildschirm.*

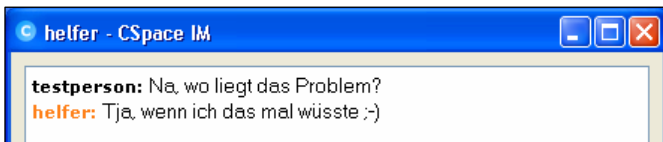
## Hilfreiche Extras

### CSPACE optimal nutzen

Neben der Möglichkeit der Desktop-Übertragung bietet CSpace weitere Schmankerln, die sich im praktischen Helfer-einsatz als überaus nützlich erweisen.

### CSPACE als Instant Messenger

So bietet CSpace unter anderem einfache Instant Messenger-Funktionen: Ein Doppelklick mit der linken Maustaste auf einen Kontakt öffnet ein Nachrichtenfenster, über das Sie anschließend per Tastatur kommunizieren können.



*Über die Instant Messenger-Funktionen können Sie ohne viel Aufhebens Kurznachrichten austauschen.*

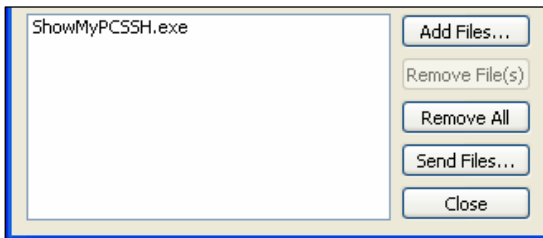
Ebenfalls hilfreich ist die Möglichkeit, Dateien beliebiger Zahl und Größe via CSpace auszutauschen. Ein dringend benötigter Treiber oder spezielle Analyseprogramme sind so schnell auf den PC des Ratsuchenden transferiert und installiert:

1. Öffnen Sie in der Kontaktliste das Kontextmenü des gewünschten Kontakts und wählen Sie den Befehl „Send Files“ aus.
2. Im anschließend angezeigten Fenster können Sie nun über die Schaltfläche „Add Files“ lokale Dateien zusammenstellen und per Klick auf „Send Files“ in einem Rutsch an den jeweiligen Kontakt übermitteln.

**Dateien übertragen**

**Funktion „Send Files“**

**Dateien auswählen und senden**



*Praktisch: Fehlt auf dem anderen PC ein bestimmter Treiber oder ein spezielles Programm, können Sie dies mit wenigen Mausklicks zur Verfügung stellen.*

## CSpace-Alternative: ShowMyPC

„ShowMyPC“ leistet prinzipiell Ähnliches wie CSpace. Allerdings ist das Tool etwas aufwendiger zu konfigurieren, bietet gegenüber CSpace aber den Vorteil, dass die Bildinformationen des Desktops vor der Übertragung auf Wunsch komprimiert werden – praktisch, sofern die Übertragung über Schmalbandzugänge erfolgen soll, sprich via Analog- oder ISDN-Modem.

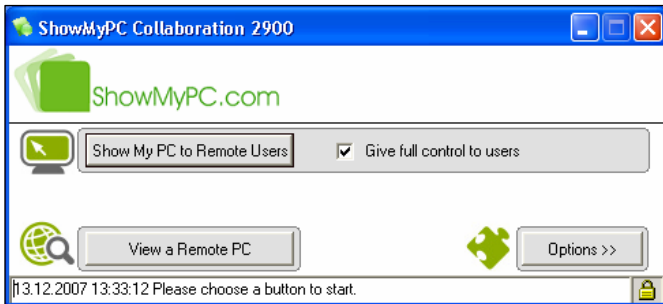
**Helfen bei knapper Bandbreite**



Wie CSpace ist auch ShowMyPC nach wenigen Mausklicks einsatzbereit:

## Desktop freigeben

1. Laden Sie unter der Adresse „<http://showmypc.com>“ die aktuelle Version des Tools herunter. ShowMyPC kommt ohne Installation aus; es genügt, wenn Sie das herunter geladene Programmarchiv ausführen.
2. Im Startbildschirm klicken Sie als Hilfesuchender auf die Schaltfläche „Show My PC to Remote Users“. Die Option „Give full control to users“ gestattet es dem Helfer, gegebenenfalls aus der Ferne per Maus und Tastatur in die Steuerung des lokalen PCs einzugreifen.



*Als Ratsuchender geben Sie Ihren Desktop über die Schaltfläche „Show My PC to Remote Users“ frei.*

## Passwort generieren

3. ShowMyPC generiert daraufhin ein 13-stelliges Passwort, das Sie Ihrem Helfer anschließend zur Authentifizierung via E-Mail oder Telefon mitteilen.

## Remote-Sitzung starten

4. Auf helfender Seite genügt es, wenn Sie im Startbildschirm von ShowMyPC auf die Schaltfläche „View a Remote PC“ klicken und anschließend das Passwort eingeben.

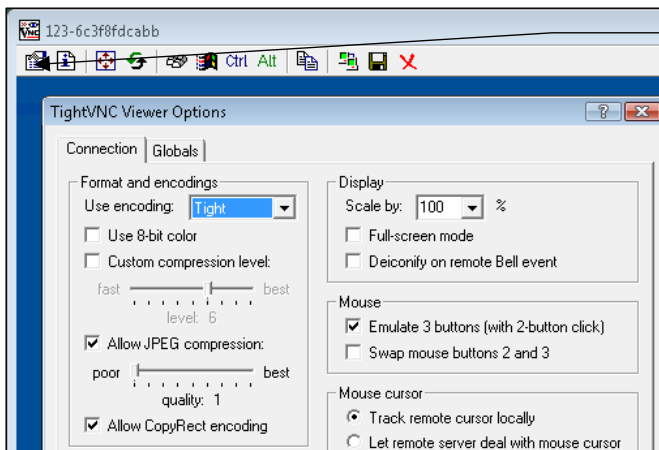
## So passen Sie ShowMyPC optimal an die verfügbare Übertragungsbandbreite an

Wie bereits erwähnt bietet ShowMyPC diverse Möglichkeiten, um die zu übertragenden Bilddaten vorab zu komprimieren und so selbst bei geringen Übertragungsbandbreiten noch eine halbwegs flüssige Anzeige und Bedienung des entfernten Desktops zu ermöglichen.

Dreh- und Angelpunkt für die Übertragungseinstellungen sind die „TightVNC Viewer Options“, die Sie über das links außen positionierte Icon in der Menüleiste aufrufen.

**Bilddaten komprimieren**

**Die Anzeige-konfiguration anpassen**



*Klicken Sie hier, um das Konfigurationsfenster zu öffnen.*

*ShowMyPC bietet zahlreiche Optionen, um die Bildübertragung optimal an die verfügbare Bandbreite anzupassen.*

Die entscheidenden Einstellungen für die Datenkompression sind auf dem Reiter „Connection“ unter der Rubrik „Format and encodings“ zusammengefasst; die Übertragungseinstellungen sind dabei stets auf Seiten des Helfers vorzunehmen.

**Einstellungen unter „Format and encodings“**

## „Tight“-Encoding auswählen

Von den im Drop-down-Menü unter „Use encoding“ bereitgestellten Codierverfahren sollten Sie es bei der Voreinstellung „Tight“ belassen. Letzteres liefert – unabhängig von der Verbindungsgeschwindigkeit – stets die besten Ergebnisse.

## Nutzen Sie diese Optionen:

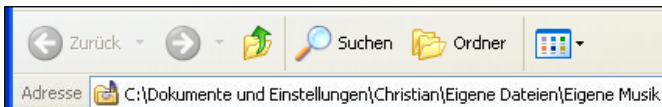
Um das Datenaufkommen auf ein schmalbandfreundliches Maß zu reduzieren, bieten sich darüber hinaus die Optionen „Use 8-bit color“, „Allow JPEG compression“, „Custom compression level“ sowie „Allow CopyRect encoding“ an.

## „Use 8-bit color“

Ersteres reduziert die Farbtiefe des fernzubedienenden Desktops auf 8 Bit; im Vergleich zu der inzwischen üblichen 32-Bit-Farbauflösung reduziert diese Maßnahme das Datenaufkommen um ein Viertel, ohne den Nutzen des Programms wesentlich einzuschränken.

## „Allow JPEG compression“

Als Alternative zur Farbreduktion bietet sich die Option „Allow JPEG compression“ an. Sie funktioniert ähnlich wie von Bildbearbeitungsprogrammen her bekannt. Die Qualitätsstufe 1 („poor“) entspricht der maximalen Kompression, erzeugt aber relativ viele Bildartefakte. Sinnvolle Einstellungen beginnen ab Stufe 3.



*Dank JPEG-Kompression gelangen Desktopinhalte auch bei maximaler Farbtiefe vergleichsweise flott auf dem Bildschirm des Helfers. Das Maß der Kompression lässt sich flexibel an die Bandbreite der Internetverbindung anpassen. (Stufe 1 (oben), Stufe 9 (unten))*

Die Option „Custom compression level“ arbeitet nach dem Prinzip gängiger Kompressionstools wie WinZip oder WinRAR, sprich die Daten werden verlustlos komprimiert. Bei höheren Kompressionsstufen steigt allerdings die Prozessorkraft stark an. Dabei ist zu beachten, dass die nötigen Berechnungen stets auf dem PC des Ratsuchenden anfallen.

**„Custom compression level“**

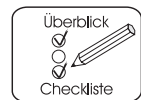
Bei knappen Übertragungsbandbreiten empfiehlt sich prinzipiell die Wahl einer möglichst hohen Kompressionsrate – vorausgesetzt, der Client-PC bietet die nötige Rechenleistung.

Die Option „Allow CopyRect encoding“ sollten Sie in jedem Fall aktivieren. Sie bewirkt, dass Programmfenster beim Verschieben nicht komplett neu, sondern lediglich die Positionsänderungen übertragen werden.

**„Allow CopyRect encoding“**

## Nützliche Sonderfunktionen

Wie CSpace kann auch ShowMyPC mit einigen Extras aufwarten, die das Helfen zuweilen erheblich erleichtern.



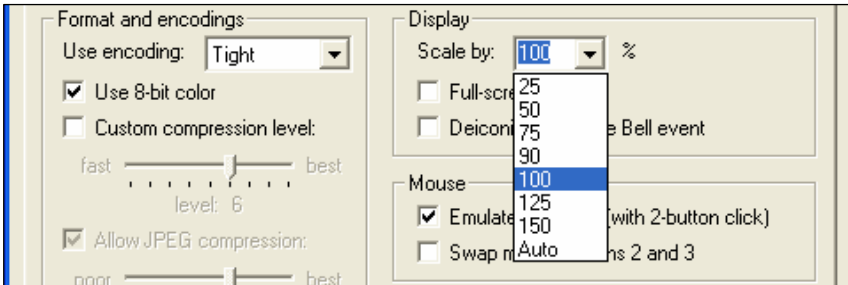
Fällt der darzustellende Desktop größer als der des lokalen Systems aus, finden Sie in den „TightVNC Viewer Options“ unter „Display/Scale by“ ein Drop-down-Menü, mit dessen Hilfe Sie die Desktop-Darstellung um feste Prozentsätze skalieren können.

**Desktop-Anzeige skalieren**

Praktisch: In der Einstellung „Auto“ passt ShowMyPC die Darstellung automatisch an die jeweilige Fenstergröße an.

Die Option „Full-screen mode“ sorgt hingegen für eine bildschirmfüllende Darstellung. In den „Full-screen mode“ können Sie alternativ auch direkt über die ShowMyPC-Symbolleiste – in diesem Fall über das dritte Icon von links – wechseln.

**Bildschirmfüllende Darstellung**



*Sprengt der zu übertragende Desktop die Größe des eigenen Bildschirms, erspart Ihnen die Skalierungsfunktion unentwegtes Scrollen.*

## Dateien mit ShowMyPC über das Internet austauschen

### Ein Ziel, zwei Wege

Wie CSpace bietet auch ShowMyPC die Möglichkeit, etwaige benötigte Dateien ohne Zusatzsoftware über das Internet auszutauschen. Dazu unterstützt das Programm zwei verschiedene Wege: Via Web-Speicherdienst oder per Direktverbindung von PC zu PC.

### Hohe Downloadraten

Der Web-Speicherdienst bietet Ihnen den Vorteil, dass Dateien längere Zeit online zur Verfügung stehen und – einmal hochgeladen – gleich für mehrere Rettungsaktionen eingesetzt werden können. Zudem glänzt der Web-Dienst mit hohen Downloadraten.

Der direkte Dateitransfer bedeutet hingegen weniger Einrichtungsaufwand, erweist sich bei mehrfachen Downloads aber schnell als Flaschenhals.

### Tauschen per Web-Dienst

Der angebotene Web-Dienst ähnelt in Aufmachung und Bedienung gängigen 1-Click-Hostern:

1. Klicken Sie im Startbildschirm von ShowMyPC auf die Schaltfläche „Options“ und dann auf „File Transfer (Web based)“; es öffnet sich im Internet-Browser eine spezielle Anmeldeseite.
2. Geben Sie unter „Your Email“ eine gültige E-Mail-Adresse an und klicken Sie anschließend auf „Create Folder“.
3. Im nächsten Schritt können Sie dann mittels der Schaltflächen „Durchsuchen“ und „Upload Files“ die Dateien auf den ShowMyPC-Webserver hochladen.
4. Abschließend geben Sie unter „Your Name/Message“ Ihren Namen beziehungsweise eine Kurznachricht für den Empfänger und unter „Email To“ dessen E-Mail-Adresse ein und klicken dann auf „Send Password“.



**Webordner anlegen**

**Dateien hochladen**

**Empfänger benachrichtigen**

Upload File

The file IMG\_0908.JPG has been uploaded.  
[Refresh](#) [Delete Selected](#) [Delete All](#) [Logout](#)

Name	Size (KB)	Date Modified	Task	Select
IMG_0908.JPG	1193.09	2007-12-13 11:17pm		<input type="checkbox"/>

File Count: 1, Capacity: 100 MB, Used: 1.16 MB, Used Percent: 1.16%

**Invite Other Users**

Password  (Save it for folder access.)

Your Name/Message  (Required)

Send Files  Link to Folder  Link to Selected Files Only

Email To  (Comma separated for multiple addresses.)

*Wählen Sie zunächst die gewünschten Dateien aus und laden Sie diese hoch.*

*Per „Send Password“ schicken Sie dem Empfänger eine E-Mail mit dem Passwort.*

*Der Dateitransfer-Webservice von ShowMyPC*

**Dateien herunterladen**

5. Auf Empfängerseite genügt es, auf den in der E-Mail enthaltenen Link zu klicken, um die hochgeladenen Dateien per Web-Browser herunterladen zu können.

**Begrenzter Online-Speicher**

**Hinweis:** Der Web-Speicherplatz ist standardmäßig auf eine Kapazität von 100 MB beschränkt; in der kostenlosen Variante werden die hochgeladenen Dateien zudem nach zwei Tagen vom Webserver gelöscht.

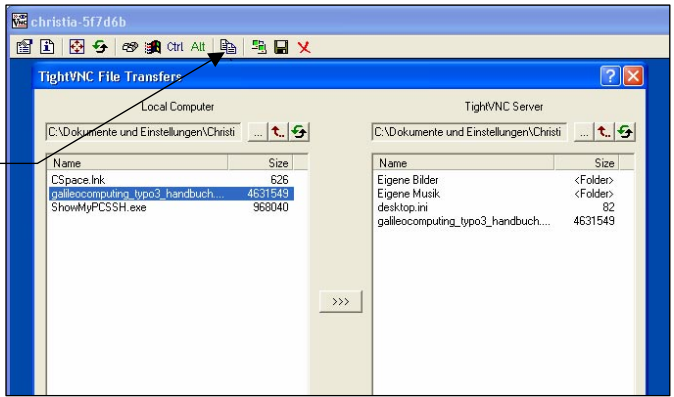
**Dateien direkt von PC zu PC transferieren**

Alternativ können Sie Dateien nach erfolgter Verbindungsaufnahme auch direkt übertragen:



1. Klicken Sie im ShowMyPC-Programmfenster auf die Schaltfläche „Transfer files“; es öffnet sich ein einfacher Dateibrowser mit zwei nebeneinander angeordneten Verzeichnisansichten: eine für den lokalen und eine für den entfernten PC.

*Klicken Sie hier, um den Dateibrowser für den Dateitransfer zu öffnen.*



*Wenn die Konfiguration des Web-Speicherdienstes zu aufwendig ist, überträgt Dateien alternativ direkt von PC zu PC.*

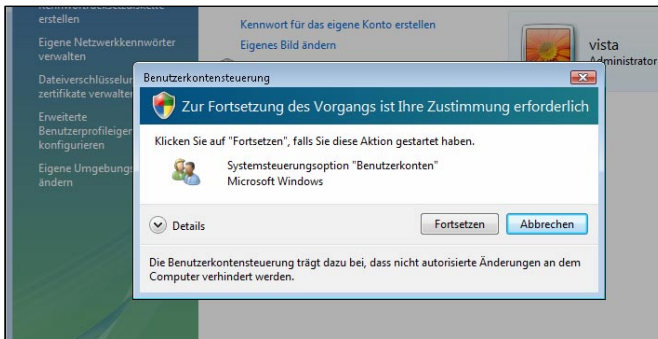
2. Markieren Sie nun die gewünschten Dateien. Ein Klick auf die Schaltfläche zwischen den Verzeichnisansichten transferiert die Dateien dann auf den jeweils anderen PC.

**Dateien auswählen und transferieren**

## Problem: Vistas Benutzerkontensteuerung

Läuft auf dem PC des Ratsuchenden bereits Windows Vista, bereitet die „Benutzerkontensteuerung“ zuweilen Probleme: Jedes Mal, wenn die Benutzerkontensteuerung auslöst, werden laufende CSpace- und ShowMyPC-Sitzungen automatisch beendet.

**Unfreiwillige Verbindungsabbrüche unter Vista?**



*Änderungen an den Systemeinstellungen sowie die Installation neuer Programme rufen unter Vista stets die Benutzerkontensteuerung auf den Plan – und ziehen Verbindungsabbrüche nach sich.*

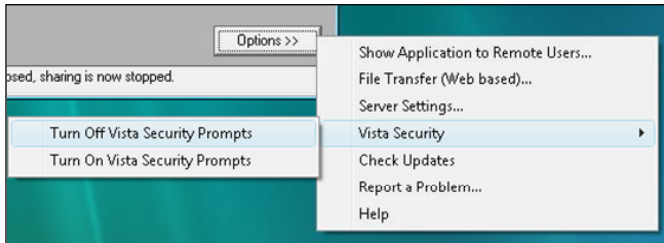
Unter CSpace empfiehlt es sich, die Benutzerkontensteuerung in der Systemsteuerung für die Dauer der Remote-Sitzung zu deaktivieren.

**Benutzerkontensteuerung deaktivieren**

Die entsprechenden Einstellungen finden Sie unter „Benutzerkonten und Jugendschutz/Benutzerkonten/Benutzerkontensteuerung ein- oder ausschalten“.

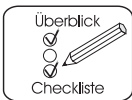
## So klappt's unter ShowMyPC

ShowMyPC bietet Ihnen hingegen unter den „Options“ eigens eine Funktion („Vista Security/Turn Off Vista Security Prompts“), mit der sich alle Vista-Sicherheitsmeldungen vorübergehend deaktivieren lassen. Einzige, aber wichtige Voraussetzung: Sie müssen ShowMyPC mit Administratorrechten ausführen (Rechtsklick/ „Als Administrator ausführen“)!



*Ungehindert helfen: Die ShowMyPC-Funktion zum Abschalten der Sicherheitsmeldungen unter Vista*

## Fazit



Mit CSpace und ShowMyPC stehen Ihnen zwei kostenlose Tools zur Verfügung, die dank ihrer einfachen Handhabung ideal sind, um Freunden und Verwandten bei Computerproblemen aus der Ferne über die virtuelle Schulter zu schauen.

## Der Unterschied zu Microsofts Lösung

Im Gegensatz zur „Windows-Remoteunterstützung“ gelingt die Kontaktaufnahme selbst dann auf Anhieb, wenn die beteiligten Rechner über zwischengeschaltete Heimrouter mit dem Internet verbunden sind oder auf Seiten des Helfers nur eine der „kleinen“ Windows-Versionen, sprich Windows XP Home oder Vista Home Basic/Premium, zur Verfügung steht. Wie Sie die Tücken der Windows-Remoteunterstützung meistern und welche Vorteile die Windows-Bordmittel im Vergleich zu den vorgestellten Tools bieten, lesen Sie in der nächsten PC-Pannenhelfer-Ausgabe.