



02_Was ist Fernwartung?

05/12/2021 20:33:15

[FAQ Article Print](#)

Category:	Support	Last update:	14:39:54 - 04/26/2017
State:	public (all)		
Language:	de		

Symptom (public)

Problem (public)

Solution (public)

Um den Mitarbeitern des HelpDesk den Support von räumlich entfernten Rechnern zu ermöglichen, wird an der Hochschule Landshut die Software Teamviewer genutzt. Diese ermöglicht dem Berater im HelpDesk eine Fernwartung (Steuerung von Maus und Tastatur über eine verschlüsselte Verbindung) am PC des Kunden/der Kundin. Parallel zu dieser Fernwartung stehen Kunde/-in und Berater immer im Telefonkontakt. Diese Fernwartung kann genutzt werden, um Applikationen und Menüs zu erklären oder Einstellungen am Kundensystem - mit den Rechten des/der dort angemeldeten Benutzers/Benutzerin - vorzunehmen. Der Kunde/die Kundin kann die Aktivitäten des Beraters am eigenen Bildschirm mitverfolgen. Die Beendigung des Programms ist jederzeit möglich.