

03_Wie funktioniert die Fernwartung?

02/21/2020 05:24:52

FAQ Article Print

| | | | |
|------------------|--------------|---------------------|-----------------------|
| Category: | Support | Last update: | 14:26:38 - 07/09/2018 |
| State: | public (all) | | |
| Language: | de | | |

Symptom (public)

Problem (public)

Solution (public)

Ablauf

- Der Kunde/die Kundin meldet sich telefonisch bei der Hotline des HelpDesk.
- Sollte die Frage am besten per Fernwartung zu klären sein, verweist der Berater den Kunden/die Kundin auf den Link für den Download des Support Clients:
 - [1]TeamViewer Client
 - [2]AnyDesk Client
- Der Kunde/die Kundin lädt den Support Client - eine ausführbare Datei - auf sein System. (Keine Installation)
- Der Support Client wird gestartet. Er ist nur während der Programmausführung aktiv.
- In der Taskleiste wird rechts unten über ein Fenster die Programmaktivität angezeigt.
- Der Berater öffnet die verschlüsselte Fernwartungsverbindung.
- Der Kunde/die Kundin kann die Aktivitäten am eigenen Bildschirm verfolgen.
- Der Berater steuert den PC des Kunden jetzt mit den Rechten des dort angemeldeten Benutzers.
- Im Telefonkontakt mit dem Kunden/der Kundin kann die Anfrage jetzt bearbeitet werden.
- Wenn die Anfrage beantwortet ist, beendet der Kunde/die Kundin das Programm über das Icon in der Taskleiste rechts unten.
- Nach Beendigung des Programms kann die Datei des Support Clients auf dem PC des Kunden/der Kundin gelöscht werden.

[1] <https://get.teamviewer.com/mdcn7gw>

[2] <https://get.anydesk.com/j1ApOyad/AnyDesk.exe>