

Wolters Kluwer Softwarelösungen

Fernwartung



Wolters Kluwer

Benutzerhandbuch

Stand September 2017

Gültig ab DVD 3/2017

bzw. DVD 1/2017
für ADDISON Handwerk

Wolters Kluwer Softwarelösungen - Fernwartung
Benutzerhandbuch

Stand: September 2017
Copyright © 2017 Wolters Kluwer Software und Service GmbH

Die Angaben in den folgenden Unterlagen können ohne gesonderte Mitteilung geändert werden.

Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung des Dokuments oder von Teilen daraus, sind vorbehalten. Ohne schriftliche Genehmigung seitens der Wolters Kluwer Software und Service GmbH darf kein Teil dieses Dokuments in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren), auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Wolters Kluwer Software und Service GmbH
ADDISON Zentrale
Stuttgarter Straße 35
71638 Ludwigsburg

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung / Nutzung	4
1.1. So funktioniert TeamViewer	4
1.2. TeamViewer QuickSupport-Modul	4
2. Tipps und Tricks	6
2.1. Fernwartung „kaskadieren“	6
2.2. Bildschirm des Beraters anzeigen	6
2.3. Systempartner stellen selbst eine lizenzierte Version zur Verfügung	6
3. Symbole/Legende	7

1. Einführung / Nutzung

1.1. So funktioniert TeamViewer

Vergleicht man ein Telefonat mit einer TeamViewer-Verbindung, so entspricht die Telefonnummer der TeamViewer-ID.

TeamViewer-Computer werden über eine weltweit eindeutige ID identifiziert. Diese ID wird beim ersten Start von TeamViewer automatisch anhand von Hardware-Merkmalen generiert und ändert sich später nicht mehr.

Alle Verbindungen mit TeamViewer sind verschlüsselt und damit sicher vor dem Zugriff Dritter geschützt.

Technische Details zu Verbindung, Sicherheit und Datenschutz finden Sie im Sicherheitsstatement auf der TeamViewer Website:

<http://www.teamviewer.com/de/products/security.aspx>.

1.2. TeamViewer QuickSupport-Modul

TeamViewer QuickSupport ist eine Anwendung in Form einer einzelnen, ausführbaren Datei. Sie können diese Datei ohne Installation ausführen und benötigen keine Administratorrechte.

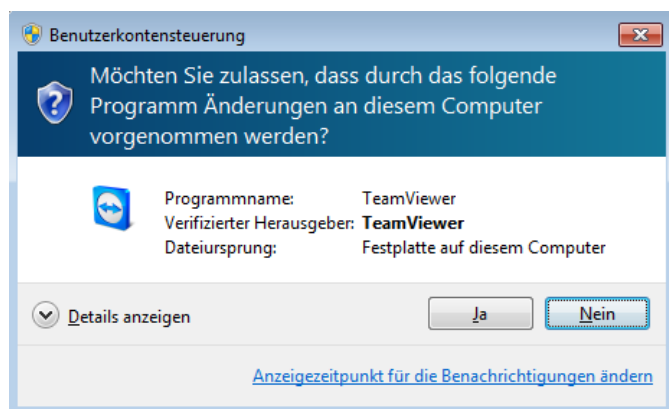
Mit diesem Modul können Sie eingehende Fernsteuerungs-Verbindungen annehmen, jedoch nicht selbst ausgehende Verbindungen aufbauen.

1.2.1. Schritt 1: Kundenprogramm starten

Für die Fernbetreuung der Arbeitsstation müssen Sie die Anwendung „Fernwartung“ aus der **ADDISON-Programmgruppe** starten.

Sollte der angemeldete Windows Benutzer über Administratorrechte verfügen, kommt eine Abfrage der Windows Benutzerkontensteuerung. Diese müssen Sie mit "Ja" bestätigen.

Diese Meldung erscheint in der Regel nicht, wenn es sich um einen Standard-Benutzer mit eingeschränkten Rechten handelt.



1.2.2. Schritt 2: Austausch der ID

Nachdem die Software gestartet worden ist, müssen Sie die so genannte "Ihre ID" dem Kundenbetreuer mitteilen.



1.2.3. Schritt 3: Verbindung erstellen

Die Verbindung wird erfolgreich hergestellt, sobald der Kundenbetreuer sich mit dem Kennwort authentifiziert hat.

2. Tipps und Tricks

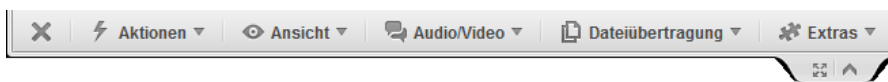
2.1. Fernwartung „kaskadieren“

Ab und zu finden Fernsteuerungen mit drei Arbeitsplätzen statt. Es kommt u.a. dazu, wenn der Kundenberater bereits eine Fernwartung mit einem Kunden gestartet hat und hierzu wiederum jemanden Dritten dazu holen möchte (z.B. Mitarbeiter aus dem 2nd-Level-Support in LB).

In dem Fall kann der Mitarbeiter des 2nd-Level-Supports sich zur bereits bestehenden Sitzung hinzu schalten, indem er die ID des Kunden eingibt. Diese muss ihm der Kundenberater dann nennen.

2.2. Bildschirm des Beraters anzeigen

Wählen Sie hierzu aus der TeamViewer-Menübar der Punkt „Aktionen“ und dann „Richtungswechsel“.



2.3. Systempartner stellen selbst eine lizenzierte Version zur Verfügung

Es gibt Systempartner, die selbst TeamViewer lizenziert und bei Kunden fest installiert haben. Dabei haben sie u.U. ebenfalls ein Kennwort vordefiniert. Wenn der Kunde das Kennwort selbst nicht kennt (weil der Systemprovider sein Kennwort nicht bekannt gibt), können wir keine Verbindung auf Basis unserer EXE-Datei aufbauen.

In einem solchen Fall muss der Systempartner die Konfiguration der TeamViewer-Software um ein zweites Kennwort ergänzen (Menüpunkt **Extras** | **Optionen** | **Sicherheit** | **Weiteres Kennwort**), und das zweite Kennwort dem Kunden mitteilen. Mit diesem Kennwort können wir dann die Sitzung aufbauen.

3. Symbole/Legende

Im vorliegenden Dokument werden z.T. Symbole für die Hervorhebung von wichtigen/besonderen Abschnitten verwendet, die folgende Bedeutung haben:



Weiterführende Informationen



Wichtige Hinweise



Handlungsanweisungen



Nützliche Tipps und Tricks



Beispiele zu den Themen



Notizen



Besonders wichtige Hinweise