



k+k information services

Fernwartung mit pcvisit





Übersicht

Der Ablauf im Kurzüberblick:

- Stellen Sie vor der Nutzung von pcvisit sicher, dass Sie alle Anwendungen und Dokumente schließen, die unser Service-Mitarbeiter nicht sehen soll.
- Nehmen Sie den Anruf unseres Mitarbeiters entgegen.
- Nach telefonischer Aufforderung klicken Sie bitte auf das pcvisit Gastmodul.
- Nach wenigen Sekunden startet die Software und fordert die Eingabe einer so genannten Verbindungsnummer, die wir Ihnen am Telefon nennen.
- Bestätigen Sie den Zugriff nochmals.
- Nun kann unser Service-Mitarbeiter Ihren Bildschirm sehen und Ihr Problem analysieren.

Technische Voraussetzungen

- PC mit Windows-Betriebssystem
- Aktueller Internetbrowser zum Starten der pcvisit-Software und eine aktive Verbindung zum Internet
- Eine telefonische Verbindung zu unserer WissIntra-Hotline

Datensicherheit

- pcvisit ist so konzipiert, dass ein Zugriff auf Ihre Dateien ausgeschlossen ist.
- Die Verbindung wird mittels aktuellen kryptografischen Verschlüsselungsverfahren verschlüsselt, so dass ein Ausspähen seitens Dritter ausgeschlossen ist.
- Die im Rahmen der Nutzung anfallenden Daten werden ggf. bei uns zu Dokumentationszwecken gespeichert. Eine anderweitige Nutzung der Daten erfolgt nicht.



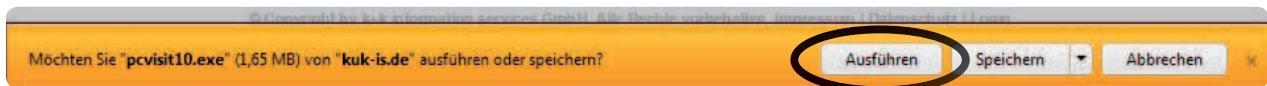
Schritt-für-Schritt-Anleitung

1. So führen Sie das pcvisit Gastmodul aus:

Öffnen Sie die WissIntra-Homepage unter www.wissintra.de und klicken Sie auf das pcvisit Gastmodul-Logo auf der Startseite oder in der Hauptnavigation unter Leistungen -> Support www.wissintra.de/leistungen/support

Je nach Einstellung Ihres Internetbrowsers erscheint nun eine Abfrage, ob die Datei auf Ihrem Rechner gespeichert oder ausgeführt werden soll.

Wählen Sie, wenn möglich, die Schaltfläche **Ausführen** oder speichern Sie die Datei erst und starten Sie die Datei anschließend.



Sollte eine Sicherheitswarnung erscheinen, bestätigen Sie diese bitte erneut und klicken auf **Ausführen**. Das Gastmodul wird nun gestartet, der Dialog zum Aufbau der Verbindung erscheint.

2. So stellen Sie eine Verbindung her:



Unser Service-Mitarbeiter stellt Ihnen telefonisch eine individuelle 8-stellige Sitzungsnummer zur Verfügung, die bei jeder Sitzung neu generiert wird.

8-stellige Sitzungsnummer eingeben

Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche

Start Support

Eventuell bekommen Sie noch eine Sicherheitsabfrage Ihres unternehmensinternen Proxyservers mit der Bitte um Username und Passwort. Geben Sie diese ein. Sollte es an dieser Stelle Probleme geben, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.



3. So beginnen Sie die Fernwartung:



Der letzte Schritt vor Aufbau der Verbindung (Sitzung) ist nochmals eine Abfrage, ob der Service-Mitarbeiter mit dem Support beginnen darf.

Klicken Sie **Ja**

Nun wird sich unser Service-Mitarbeiter um Ihr Problem kümmern und versuchen, eine Lösung dafür zu finden.

4. So beenden Sie die Fernwartung:

Nachdem wir gemeinsam mit Ihnen eine Lösung gefunden haben, kann die Sitzung beendet werden.

Schließen Sie einfach das Fenster, in dem Sie erneut nach einer Sitzungsnummer gefragt werden.