

Kurzanleitung für Kunden zur Verwendung von TeamViewer:

1. Vorbereitung:

- Öffnen Sie die TeamViewer-Anwendung auf Ihrem Computer. Falls TeamViewer nicht installiert ist, können Sie ihn von unserer Homepage www.ingrada.de herunterladen, indem Sie den Eintrag "Fernwartung" auswählen.

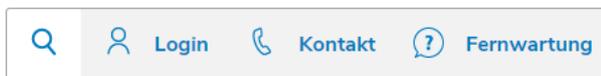


Abbildung „Fernwartung“

- Unter dem Eintrag "**TeamViewer herunterladen**" finden Sie die entsprechende .exe-Datei. Durch einen Klick auf diese Datei wird der Download automatisch gestartet. Normalerweise wird die Datei in Ihrem Download-Ordner gespeichert. Über die Tastenkombination "**Strg-J**" in Ihrem Browser gelangen Sie direkt zu Ihren Downloads. Klicken Sie auf "**Datei öffnen**", um den Quick Support von TeamViewer zu starten.
- TeamViewer wird geöffnet und Sie werden gebeten, die Lizenzbedingungen zu akzeptieren. Lesen Sie die Lizenzbedingungen durch und akzeptieren Sie sie, wenn Sie damit einverstanden sind

2. Bereitstellung von Informationen:

- Wenn der Support-Mitarbeiter Sie kontaktiert, erhalten Sie entweder einen entsprechenden „**Sitzungscode**“ oder teilen dem Mitarbeiter Ihre „**ID**“ und das „**Passwort**“ mit. Diese Informationen werden benötigt, um eine Verbindung zu Ihrem Computer herzustellen.

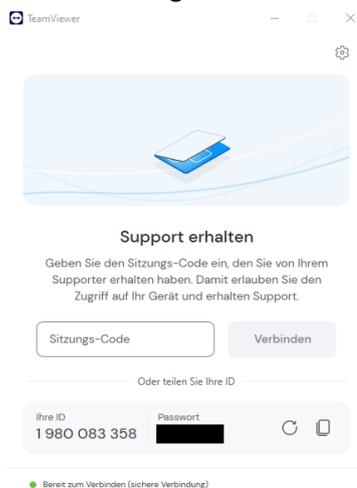


Abbildung: „Quick Support“

3. Verbindung zulassen:

- Nachdem der Support-Mitarbeiter die Verbindung hergestellt hat, werden Sie eine Benachrichtigung auf Ihrem Bildschirm sehen.
- Bestätigen Sie die Verbindung, indem Sie auf "**Zulassen**" oder "**Akzeptieren**" klicken. Falls erforderlich, geben Sie das von Ihnen erstellte Kennwort ein, um die Verbindung zu autorisieren.

4. Durchführung des Support Falls:

- Sie können nun den Support-Mitarbeiter beobachten, wie er auf Ihrem Bildschirm arbeitet, um das Problem zu lösen oder Unterstützung zu bieten.

5. Kommunikation:

- Stehen Sie dem Support-Mitarbeiter für Fragen zur Verfügung und teilen Sie relevante Informationen über das Problem mit. Eine klare Kommunikation hilft dabei, das Problem schneller zu lösen.

6. Beenden der Sitzung:

- Sobald das Problem behoben ist oder die benötigte Unterstützung geleistet wurde, können Sie die Sitzung beenden.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "**Sitzung beenden**" oder schließen Sie die TeamViewer-Anwendung, um die Verbindung zu trennen.

Kurzanleitung für Kunden zur Verwendung von GoToAssist:

1. Vorbereitung:

- Navigieren Sie zu unserer Homepage www.ingrada.de Über den Eintrag "**Fernwartung**" gelangen Sie in den Bereich, in dem Sie eine GoToAssist-Verbindung aufbauen können.



Abbildung „Fernwartung“

- Durch einen Klick auf den Eintrag "**GoToAssist-Verbindung aufbauen**" gelangen Sie zur Fast-Support-Seite von GoToAssist.

2. Einwahl in die Sitzung:

- Sie sollten im Vorfeld einen Support-Schlüssel von dem Support-Mitarbeiter erhalten haben. Geben Sie in Ihrem Browser auf der GoToAssist-Seite Ihren Namen und den Ihnen mitgeteilten Support-Schlüssel ein. Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit einem Klick auf die Schaltfläche "**Weiter**".

Verbindung für Support aufbauen

Geben Sie Ihren Namen und den Support-Schlüssel ein, den Sie von Ihrem Mitarbeiter erhalten haben, und klicken Sie auf "Weiter", um fortzufahren.

Ihr Name: Support-Schlüssel:

Sie möchten flexiblen und zuverlässigen IT-Support für Ihr Unternehmen?
Testen Sie GoTo Resolve für begrenzte Zeit kostenlos. [14-Tage-Testversion](#)

 Powered by GoTo®

Abbildung: „Verbindung für Support aufbauen“

3. Bereitstellung von Zugriffsrechten:

- Der Support-Mitarbeiter wird möglicherweise um Bereitstellung von Zugriffsrechten auf Ihrem Computer bitten. Folgen Sie den Anweisungen, um die erforderlichen Berechtigungen zu erteilen.

4. Bildschirmfreigabe:

- Nachdem Sie der Sitzung beigetreten sind, wird der Support-Mitarbeiter möglicherweise um die Freigabe Ihres Bildschirms bitten. Klicken Sie auf "**Bildschirmfreigabe**", um dem Techniker Zugriff zu gewähren.

5. Durchführung des Support Falls:

- Sie können nun den Support-Mitarbeiter beobachten, wie er auf Ihrem Bildschirm arbeitet, um das Problem zu lösen oder Unterstützung zu bieten.

6. Kommunikation:

- Stehen Sie dem Support-Mitarbeiter für Fragen zur Verfügung und teilen Sie relevante Informationen über das Problem mit. Eine klare Kommunikation hilft dabei, das Problem schneller zu lösen.

7. Beenden der Sitzung:

- Sobald das Problem behoben ist oder die benötigte Unterstützung geleistet wurde, kann der Support-Mitarbeiter die Sitzung beenden.
- Klicken Sie auf "**Sitzung beenden**" oder schließen Sie das Browserfenster, um die Verbindung zu trennen.