

Bei Hilfestellungen, die wir damals nur telefonisch anbieten konnten, haben wir natürlich auch die Möglichkeit der Fernwartung. Das bedeutet für Sie, dass wir Sie nicht persönlich an Ihrem Arbeitsplatz, sondern Ihren Computer über das Internet „besuchen“. Eine Internetverbindung vorausgesetzt, sind wir in der Lage, dabei Ihre Maus und die Tastatur zu übernehmen. Ferner sehen wir auf unserem Bildschirm das, was Sie auf dem Monitor sehen. Dabei können und sollen Sie uns auf dem Monitor „über die Schulter schauen“. Um diesen praktischen Dienst zu nutzen, ist nur eine Softwareinstallation nötig, auch brauchen Sie keinerlei komplizierte Konfigurationen vorzunehmen. Sie bleiben dabei immer Herr über Ihren Computer. Denn Sie bestimmen, wann auf Ihren Rechner zugegriffen wird und können jederzeit die Verbindung abbrechen und den Zugriff unterbinden.

## Ihre Vorteile:

- **unkompliziert für Sie**
- **sofortige Hilfe (keine Verzögerung durch die Anfahrt)**
- **keine Anfahrtskosten**

.....

Gronenberg setzt beim Thema „Fernwartung“ auf das Programm „**TeamViewer**“. Dieses Programm wurde speziell für Fernwartungen entwickelt.

Laden Sie das Tool herunter und speichern es bitte auf Ihrem Desktop (Arbeitsplatz). Danach können Sie die Fernwartungssoftware durch Doppelklick direkt vom Desktop starten und den Anweisungen folgen. Dadurch versetzen Sie uns in die Lage, temporär auf Ihren PC zuzugreifen zu können.

Die Verbindung funktioniert auch durch Firewalls hindurch und ist zum Schutz der Daten stark verschlüsselt.

Mit der genannten ID und dem Passwort ist der Zugriff nur einmal möglich. Für jede neue Fernwartungssitzung ist eine neue Angabe notwendig.

Sobald Sie das Programm starten, erscheint folgender Bildschirm (Windows oder Macintosh):



## Was müssen Sie tun, um die Fernwartung nutzen zu können?

Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, um die Fernwartung anzumelden. Laden Sie das Fernwartungsprogramm aus dem Internet herunter und starten Sie das Fernwartungsprogramm durch einen Doppelklick. Erlauben Sie dem Fernwartungsprogramm auf das Internet zuzugreifen. Rufen Sie uns an, um uns Ihre ID (3x3 Ziffern) und das Passwort mitzuteilen.

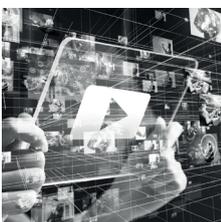
Lehnen Sie sich zurück und schauen Sie uns bei der Lösung Ihres Problems zu.

## Fernsteuerung

Jede Verbindung muss von Ihnen initialisiert werden. Es ist uns nicht möglich, eine Verbindung aufzubauen, ohne dass Sie vorher willentlich diesen Vorgang starten. Während der gesamten Fernwartungssitzung können Sie alle Vorgänge am Bildschirm beobachten. Sie können auch jederzeit Eingreifen und die Kontrolle wieder übernehmen. Möchten Sie die Fernwartung komplett unterbinden, beenden Sie einfach das Programm.

## Datenschutz

Da wir sofort Ihren Desktop mit allen offenen Programmen sehen, sobald die Verbindung hergestellt wird, schliessen Sie bitte alle Programme mit Inhalten, die Sie Dritten nicht zugänglich machen wollen. Auch wenn Sie Programme nicht schliessen, speichern Sie bitte unbedingt jedes Dokument und jeden Arbeitsvorgang, bevor Sie die Fernwartung starten.



Gronenberg GmbH & Co. KG  
Albert-Einstein-Straße 10  
51674 Wiehl

Telefon: 02261 9683-0  
Telefax: 02261 9683-50

info@gronenberg.de  
[www.gronenberg.de](http://www.gronenberg.de)