

Fernwartung per Teamviewer

15.03.2025 00:53:08

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	THL	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	16:41:03 - 13.07.2021

Schlüsselwörter

Remote-Support, Fernzugriff,

Symptom (öffentlich)

Sie benötigen Unterstützung auf Ihrem Arbeitsplatz-Rechner oder möchten dem IT-Support etwas auf Ihrem Bildschirm demonstrieren, ohne dass ein Support-Mitarbeiter vor Ort ist. Dazu möchten Sie dem IT-Support einen Fernzugriff über eine Remote-Sitzung erlauben.

Das Rechenzentrum der Hochschule setzt für diesen Zweck die Software "TeamViewer" für die Fernwartung von Arbeitsplatz-PCs ein.

Problem (öffentlich)

Hinweise für die Nutzung:

- Bei der Fernwartung über das Remote-Support-Tool "TeamViewer" wird der Bildschirm des eigenen Rechners übertragen und der IT-Support erhält die Möglichkeit, die Steuerung (Maus und Tastatur) des Rechners zu übernehmen.
- Achten Sie daher darauf, dass keine vertraulichen Dokumente geöffnet sind. Der Umgang mit vertraulichen Informationen entspricht dem bei der Arbeit unserer Support-Mitarbeiter_innen vor Ort. Die Nutzer_innen tragen dafür Sorge, dass nicht für den Support benötigte Dokumente vor Beginn der Sitzung geschlossen werden. Im Gegenzug verpflichtet sich der Support zur Vertraulichkeit.
- Die Fernwartung kann nur erfolgen, wenn Sie die Software "TeamViewerQS" bzw. "TeamViewer QuickSupport" starten und dem IT-Support die ID und das Passwort mitteilen. Die Verbindung kann nicht ohne Wissen des Kunden aufgebaut werden. Der Kunde kann am Bildschirm sämtliche Aktionen des Support-Mitarbeiters mit verfolgen. Es besteht somit kein Unterschied zur Arbeit vor Ort.
- Sobald die Software geschlossen wird, wird die Verbindung getrennt. Das Kennwort wird bei jedem Start neu erstellt.

Lösung (öffentlich)

Wenn Sie mit dem IT-Support eine Fernwartung vereinbart haben, können Sie diese über die Software "TeamViewer" zulassen.

- Speichern Sie das Programm für Windows aus der Anlage dieses Artikels auf Ihrem Rechner oder laden Sie das Programm für ihr jeweiliges Betriebssystem (Windows, macOS, Linux) von der Seite [1]<https://get.teamviewer.com/thluebeck> herunter.
- Starten Sie nach dem Download die Datei TeamViewerQS. Bestätigen Sie evtl. Nachfragen, ob Sie die Software ausführen möchten.
- Teilen Sie dem IT-Support telefonisch die ID und das temporäre Passwort mit.
- Zum Beenden der Fernwartung brauchen Sie nur TeamViewerQS zu schließen.

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