

**- Anwenderdokumentation -**

# **Teamviewer**

## **5.x**

# **Quicksupport**



Comedia.MDS IT GmbH

Haferweg 24, 22769 Hamburg, Tel.: 040 - 85 30 12 33, Fax: 040 - 85 30 12 70

<http://www.comedia-mds.de>

Geschäftsführung: Thomas Schmedding, Axel Petersen, Oliver Bükow

Registernummer HRB 80576 am Amtsgericht Hamburg

Hamburg, den 03. Mai 2010

Version 1.0

Autor: Lars Ramm

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Einleitung.....	3
2. Teamviewer Quicksupport Programm starten .....	3
3. Verbindung über Teamviewer QS aufbauen .....	5
3.1. Chatten.....	7
4. Verbindung über den Teamviewer QS beenden .....	8

## 1. Einleitung

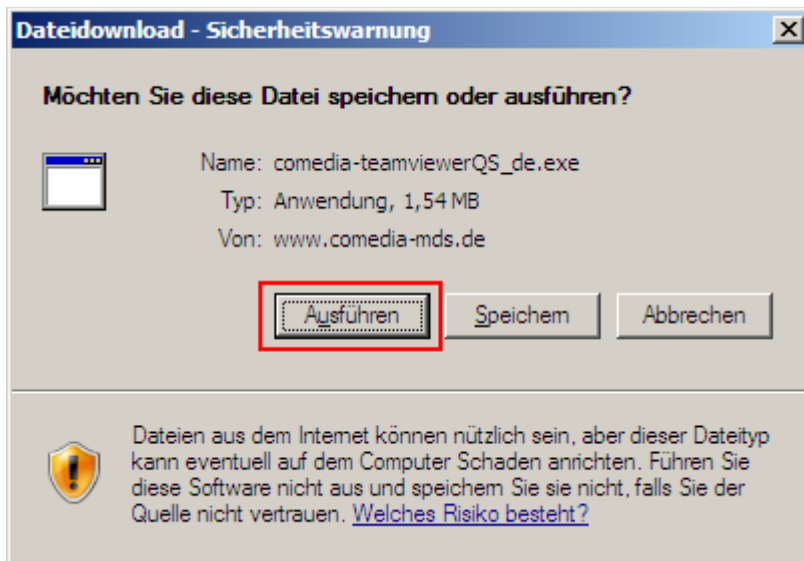
TeamViewer Quicksupport ist ein sehr kompaktes Programm, das keine Installation und keine speziellen Rechte auf Ihrem Rechner benötigt. Über das Programm können Sie uns den Zugriff auf Ihren Desktop gewähren. Wir können Sie gezielter am Rechner unterstützen, da wir live Ihren Desktop sehen und auch Maus und Tastatur zur Unterstützung verwenden können. Sie können entscheiden wann dies geschieht und können auch jederzeit die Sitzung von Ihrer Seite aus beenden.

## 2. Teamviewer Quicksupport Programm starten

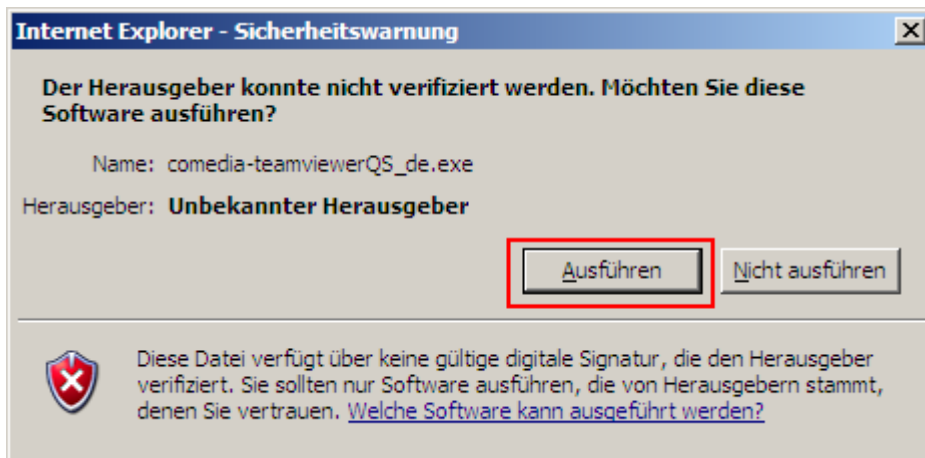
Das Teamviewer Quicksupport Programm (kurz QS genannt) steht auf der Internetseite unter [www.comedia-mds.de/qs](http://www.comedia-mds.de/qs) zur Verfügung.



Bitte bestätigen Sie die darauf folgende Meldung, mit Klick auf „Ausführen“:



Dann bitte gegebenenfalls nochmals eine weitere Meldung des Internet Explorers, indem Sie auf „Ausführen“ klicken:



Das Startfenster vom QS mit dem Logo der Comedia MDS IT GmbH und der bekannten Supportnummer sieht wie folgt aus:



Sollte Ihnen die Anwendung QS in Ihrer Umgebung zur Verfügung stehen, können Sie auch dieses nutzen.

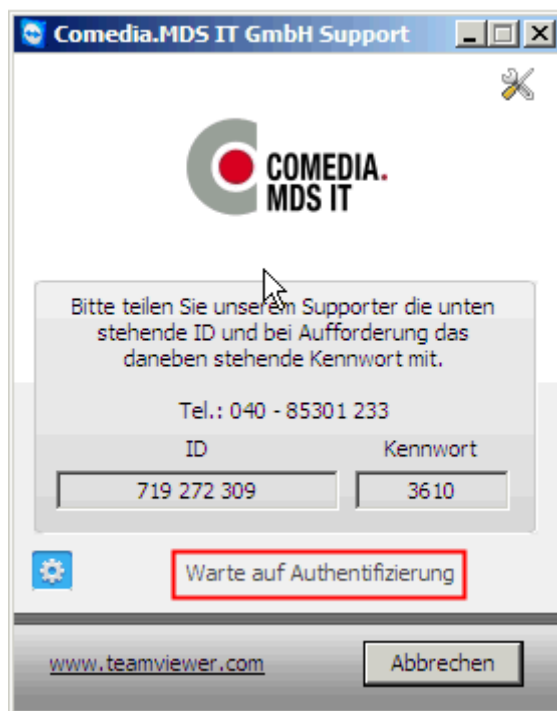
Notwendige Informationen für die gesicherte und verschlüsselte Verbindung zwischen Ihrem PC und unserem Supporter sind die ID Nummer und das dazugehörige Kennwort. Weiterhin sollte ein grüner Haken mit dem Zusatz "Bereit zum Verbinden (sichere Verbindung)" sichtbar sein.

### 3. Verbindung über Teamviewer QS aufbauen

Sobald Sie dem Comedia.MDS Supporter die aufgeführte ID Nummer und das dazugehörige Kennwort mitgeteilt haben, kann er eine gesicherte und verschlüsselte Verbindung zu Ihrem PC aufbauen.

Eine eingehende Verbindung wird kurz mit dem Hinweis „Eingehende Verbindung...“ im QS-Fenster angezeigt.

Wurde die Verbindung erfolgreich aufgebaut, kann der Comedia.MDS Supporter das von Ihnen übermittelte Kennwort eingeben. Bis das Kennwort eingegeben wurde, wird im Fenster vom QS der Eintrag "Warte auf Authentifizierung" angezeigt.



Ist die gesicherte Verbindung vollständig aufgebaut, sehen Sie das Verbindungsfenster vom QS auf Ihrem Monitor:



In diesem Fenster können Sie entweder

- mit dem roten Kreuz die Verbindung sofort beenden.
- sehen, mit wem Sie verbunden sind.
- weitere Kommunikationsoptionen aufrufen, neben dem bestehenden Telefonat.
- die Eingabe sperren. Ist die Eingabe gesperrt kann Ihnen der Supporter mit seiner Maus Hinweise zeigen.

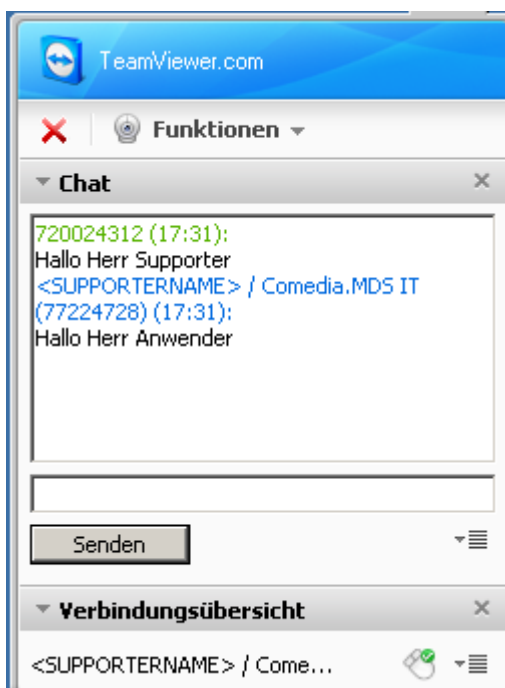


Ist das Verbindungsfenster nicht aktiv, verschwindet es hinter der Taskleiste, so dass es nicht den Bildschirm beeinträchtigt. Sie können dieses Fenster jederzeit mit der Lasche am Fensterrand in den Vordergrund holen.



### **3.1. Chatten**

Eine weitere Möglichkeit des QS ist, mit dem Supporter zu chatten; sich also live am Bildschirm Nachrichten zu schreiben, wenn Sie nicht mit dem Supporter telefonieren.



Verbindung über den Teamviewer QS beenden

Wird die Verbindung durch Sie oder dem Supporter über das Kreuz im Verbindungsfenster beendet, so sehen Sie wieder das Ausgangsfenster mit dem Hinweis, dass die Sitzung abgeschlossen ist und mit wem die Sitzung stattgefunden hat.

