

Support / Fernwartung

Christoph Jüngling, Kassel
www.Juengling-EDV.de

1 Allgemeine Hinweise

Das hier beschriebene Fernwartungssystem funktioniert nur, wenn Sie Microsoft Windows einsetzen.

Das verwendete System ist ein kooperatives System, d.h. nur wenn beide Seiten etwa gleichzeitig ihre Programme starten, kommt eine Verbindung der beiden Computer zustande. Dadurch kann der Supporter niemals ohne Ihr Einverständnis auf Ihr System zugreifen. Ebenso ist es nutzlos, wenn Sie „einfach mal so“ die beiliegende EXE-Datei starten, da der Verbindungsversuch ins Leere läuft.

Nachdem die Verbindung beendet wurde, kann sie nicht automatisch wiederhergestellt werden. Sollte dies erneut erforderlich sein, muss das Programm erneut gestartet werden.

2 Download und Installation

Laden Sie die Datei „JuenglingEDV-Support.exe“ herunter und speichern Sie diese in einem Ordner Ihrer Wahl. Der Desktop ist ein guter Platz. Eine Installation ist nicht erforderlich.

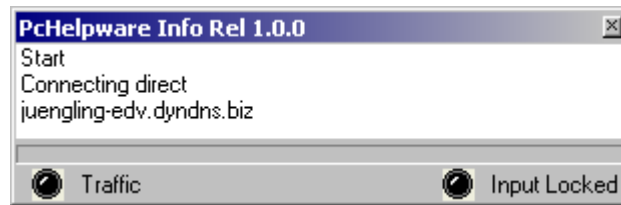
3 Starten der Fernwartung

Vor allem anderen sollten wir auf den üblichen Wegen Kontakt aufnehmen.

Nach einem Doppelklick auf die Datei „JuenglingEDV-Support.exe“ wird das folgende Fenster angezeigt:



Die Felder „Login“ und „Password“ lassen Sie bitte frei. Sobald Sie auf die Schaltfläche „Connect“ geklickt haben, versucht das Programm, eine Verbindung mit meinem Computer aufzubauen. Währenddessen sehen Sie diese Mitteilung:



Wenn es beim Verbindungsaufbau keine Probleme gibt, werde ich kurz danach Ihren Bildschirminhalt in einem Fenster auf meinem Rechner sehen. Dadurch kann ich Ihre Maus und Tastatur fernsteuern und das Ergebnis direkt betrachten.

Bitte bedenken Sie, dass wir beide vollen Zugriff auf Maus und Tastatur haben. Daher kann es sehr verwirrend sein, wenn wir beide gleichzeitig mit der Maus arbeiten wollen. Aber dafür ist ja die Telefonleitung da, um sich zu koordinieren.

4 Beenden der Fernwartung

Die Verbindung kann von beiden Seiten beendet werden. Danach kann sie nicht wieder automatisch wiederhergestellt werden, sondern es bedarf wieder der oben beschriebenen Aktionen.

Von Ihrer Seite können Sie die Verbindung beenden, indem Sie im System-Tray (der Bereich in der Startleiste links neben der Uhrzeit) auf dieses Symbol einen Rechtsklick machen und dann aus dem Menü „Exit“ auswählen:

