

Fernwartung

Ein voreiliger Klick, ein falsches Häkchen - und jetzt kommt es auf den Support an. Die Bandbreite reicht vom Anwenderfehler über Hilfe beim Ausfüllen von Formularen bis hin zur Neuinstallation eines bestimmten Programms.

Gerade kleine, versteckte Fehler erfordern viele Rückfragen und Beschreibungen. Mit dem direkten Blick auf den betreffenden Bildschirm erkennen unsere Supportmitarbeiter dagegen schnell, was Sache ist und können unsere Kunden zur richtigen Lösung lotsen oder per Fernsteuerung selbst aktiv werden.

Wir haben uns für die beiden Fernwartungslösungen [NetViewer](#) und [Teamviewer](#) entschieden. Beide Fernwartungs-Tools haben den Vorteil, dass für den Aufbau einer Supportsitzung eine überflüssige Installation von Software und das Öffnen von Firewalls entfällt.

Trotz dem Aufbau der Supportsitzung via Internet garantieren zahlreiche Mechanismen, dass die Tools ohne Sicherheitsbedenken eingesetzt werden können:

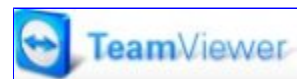
- zufällige Session-Nummer für den Verbindungsaufbau
- 128 Bit / 256 Bit Verschlüsselung
- keine Fernsteuerungsrechte ohne explizite Freigabe
- Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich

(detaillierte Informationen finden Sie in den Internetauftritten der Hersteller)

Zum Starten einer Fernwartungssitzung bitte das gewünschte Software-Tool auswählen.



[NetViewer-Tool](#)
(exe-Datei zum Download: 861 KB)



[Teamviewer-Tool](#)
(exe-Datei zum Download: 1 MB)



[NetViewer Meet](#)