# Fernwartung

Um Ihnen schnell und einfach helfen zu können ist es in vielen Fällen erforderlich, eine Fernwartung an Ihrem PC durchzuführen.

# **Fernwartung Dialog**

Der Fernwartungs Dialog kann im Menü über "Ende"  $\rightarrow$  "Support" oder das grüne "i" in der rechten, oberen Ecke aufgerufen werden.

Es gibt diverse Tools um eine Fernwartung mit dem PCCADDIE Support durchzuführen.

- 1. Teamviewer
- 2. AnyDesk
- 3. VNC

#### Teamviewer

Über den Button "Teamviewer starten" können Sie die Fernwartungssoftware "Teamviewer" ausführen.

Hilfe	×
Support	
🚹 Online Dokumentation öffnen	
Support-Anfrage stellen	
Fernwartung	
AnyDesk starten	
TeamVlewer starten	
🖉 Fernwartung über VNC	
Spezial	
III Bildschinntastatur	
≣ Liste der Fenster	
H Makro	
PC CADDIE beenden	
X Abbruch	

Nun wird Teamviewer heruntergeladen und anschließend automatisch gestartet. Dies kann je nach Internetverbindung ein paar Sekunden dauern. Teamviewer sollte automatisch im Vordergrund erscheinen. Sobald Teamviewer bereit ist, erscheint ihre ID und ein dazugehöriges Kennwort. Dieses teilen Sie bitte telefonisch dem PCCADDIE Support mit.



### AnyDesk

Über den Button "AnyDesk starten" können Sie die Fernwartungssoftware "AnyDesk" ausführen.

Hilfe X
Support
Online Dokumentation öffnen
Support-Anfrage stellen
Fernwartung
AnyDesk starten
TeamViewer starten
🗯 Fernwartung über VNC
Spezial
I Bildschirmtastatur
→ Makro
PC CADDIE beenden
Abbruch

Nun wird AnyDesk heruntergeladen und anschließend automatisch gestartet. Dies kann je nach Internetverbindung ein paar Sekunden dauern. AnyDesk sollte automatisch im Vordergrund erscheinen. Sobald AnyDesk bereit ist, erscheint ihre AnyDesk Adresse. Dieses teilen Sie bitte telefonisch dem PCCADDIE Support mit.

vibritsplatz ist unter dieser AnyDesk-Adresse Desk-Adresse errolchar	Diacar Arbaitenlatz	Equit 11 Equi	ered by Angless
	In Arbeitsplatz ist unter dieser Angliesk-Adresse erreichber.	AnyDesk-Adresse	
Zugengspasseort testingen.		Zugengigenswort feidingen Ans Deuk weitenspeleten	

Sobald PCCADDIE Support eine Verbindung zu ihrem PC aufbauen möchte, erscheint folgendes Fenster.



Hier müssen Sie auf den Button "Annehmen" klicken um die Verbindung zu akzeptieren und die Fernwartung beginnen zu können.



### VNC

Die Fernwartungsverbindung wird vom Kunden aufgebaut. Die PC CADDIE-Mitarbeiter haben keine

Möglichkeit die Verbindung ohne Zutun des Kundens herzustellen. Es muss kein eingehender Port beim Router oder der Firewall des Golfclubs geöffnet werden. Lediglich ausgehende Verbindungen auf Port 5500 müssen erlaubt sein.

Sollte VNC bei Ihnen das erste Mal ausgeführt werden, öffnet sich ggf. folgender Hinweis.

UltraVNC laden	×
PC CADDIE lädt jetzt die zur Fernwartung nötige Applikation UltraVNC nach!	<b>√</b> <u>о</u> к
UltraVNC ist Freeware, d.h. diese Software kann auf Grundlage der GNU-Lizenz kostenlos benutzt und weitergegeben werden. Allerdings wird auch keine Haftung für die korrekte Funktion übernommen. Gemäß den Lizenzbedingungen können Sie von uns alle weiteren Informationen bezüglich UltraVNC,	X Abbruch
insbesondere auch den Source-Code erhalten. Bitte beachten Sie die folgenden Informationen:	
Detail-Informationen zu UltraVNC anzeigen	
GNU-Lizenzvereinbarung für UltraVNC	
Website von UltraVNC öffnen	
✓ Ich erkenne die Lizenzbedingungen an F2	

Bitte erkennen Sie durch Setzen des Häkchens die Lizenzbedingungen an und bestätigen Sie mit **OK.** 

TIPP Mehr zum Thema können Sie auch unter Firewall und Zugriffsrechte finden.