

Kurzanleitung

Nutzung QuickSupport by TeamViewer

Einführung

QuickSupport ermöglicht, auf einfache Weise Support-Unterstützung via TeamViewer zu erhalten. Dazu werden der Rechner des Support-Leistenden und der Rechner des Anfragenden eindeutig gegenseitig identifiziert und als berechtigt eingestuft.

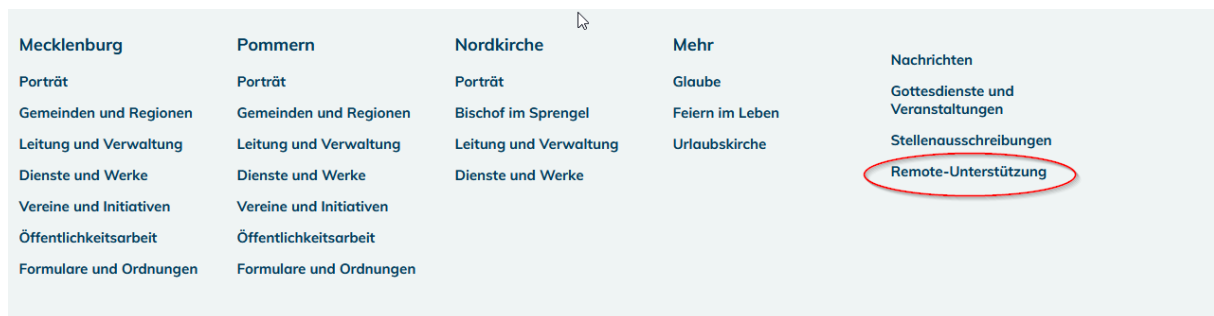
Der Support-Leistende kann den Bildschirm des Anfragenden sehen, die Tastatur- und Maus-Aktivitäten übernehmen und auf gleiche Weise am Bildschirm agieren wie der Anfragende selbst.

Die Anwendung kann **ohne Admin-Berechtigung** heruntergeladen und installiert werden.

Herunterladen und installieren

Die QuickSupport-Anwendung kann von der Webseite www.kirche-mv.de heruntergeladen werden. Aufzufinden ist der Download-Link wie folgt:

- Scrollen bis zur Fußzeile der Start-Seite: Eintrag „Remote-Unterstützung“



- Aufrufen der Seite und durch Klick auf den Link den Download der Anwendung starten:



Mecklenburg Pommern Nordkir

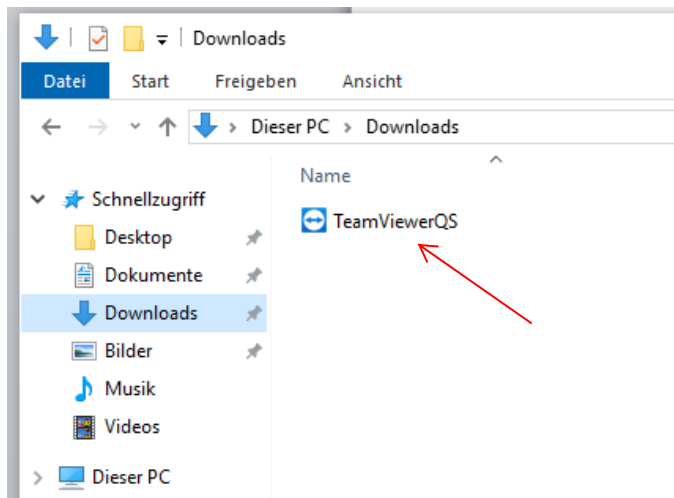
Evangelisch-Lutherischer Kirchenkreis Mecklenburg

Remote-Unterstützung TeamViewer

Mit "TeamViewer QuickSupport" kann ein Support-Techniker aus der Ferne zur schnellen Fehlerbehebung auf Ihren Computer zugreifen, diesen fernsteuern und überprüfen.

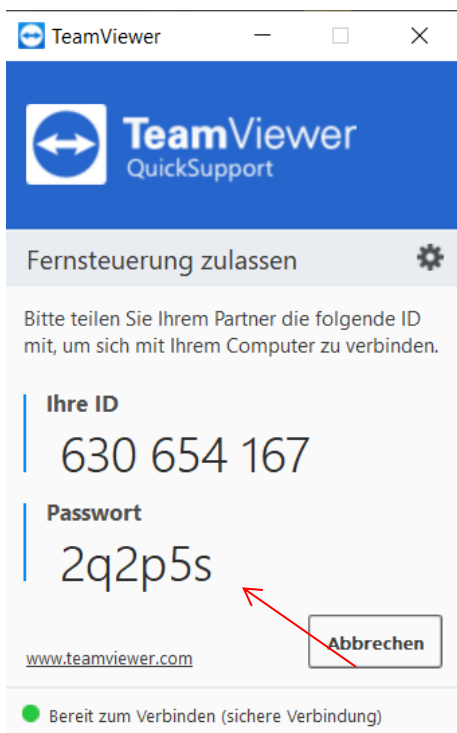
[TeamViewer QuickSupport für Windows herunterladen](#)

- Die Anwendung ist dann im Ordner „Downloads“ zu finden und kann über Doppelklick geöffnet werden.



Nutzung von QuickSupport

- Nach Öffnen der Anwendung werden mit kurzer Verzögerung eine Benutzerkennung (ID) und ein Passwort eingeblendet. Diese Codes werden für jede Sitzung neu zum einmaligen Einsatz erzeugt.



- Der Support-Leistende kann nun telefonisch beim Verbindungsaufbau die Sitzungsdaten erfragen. Die Verbindung wird nach telefonischer Mitteilung der Daten aufgebaut. Dabei erscheint für die Dauer der Verbindung in der Bildschirmecke rechts unten ein Statusfenster. Dort kann der Sitzungspartner namentlich identifiziert werden.
- Über das Dreieck am linken Rand des Fensters kann dieses minimiert werden. Zudem kann über das Fenster die Sitzung jederzeit beendet werden. Der Support-Leistende kann danach nicht mehr auf den Rechner von außen zugreifen. So bleibt die Dauer der Sitzung immer für den Anfragenden kontrollierbar.
- Der Download sollte vor jedem Einsatz erneut durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass immer die aktuellste QuickSupport-Version genutzt wird.

Bei Fragen kommen Sie gern jederzeit auf mich zu:

Julia Janning

julia.janning@elkm.de

0385-5185-176