

Beschreibung Verwendung Teamviewer im Westcam Support

Teamviewer ist eine Applikation für Support und OnlineMeetings mit dessen Hilfe Mitarbeitern der Firmengruppe Westcam (im Folgenden kurz „Supporter“ genannt) ein Livezugriff auf Ihren Desktop ermöglicht wird.

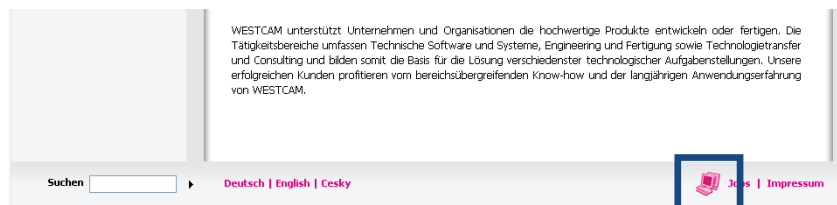
Dazu benötigen Sie das Programm Teamviewer und einen unbeschränkten Breitband Internetzugang. In dieser Referenz wird kurz das Programm (inkl. Installation und Bedienung) erklärt.

- Weitere Informationen www.teamviewer.com
- Informationen bezüglich der Sicherheit und Funktionsweise (für IT-Relevante Einstellungen, etc.) erhalten Sie unter http://www.teamviewer.com/images/pdf/TeamViewer_Sicherheitsstatement.pdf

1 Installation des Programms / Aufruf der Homepage

Es gibt zwei Möglichkeiten, die Software auf Ihrem PC aufzurufen:

1. Über die Homepage www.westcam.at können Sie den Online-Support aufrufen. Über den „Monitor“ unten links kann das Meeting geöffnet werden. Alternativ können Sie auch den Link auf der Teamviewer Seite verwenden: <http://www.teamviewer.com/download/TeamViewerQS.exe>



2. Wenn Sie vorab vom Westcam Supporter einen Link erhalten, können Sie auch diesen verwenden.

Laden Sie die im Link enthaltene TeamviewerQS_de.exe Datei herunter. Starten sie die Datei. Zum Ausführen sind keinerlei Rechte notwendig!

Hinweis: Für spätere Meetings können Sie die Datei wiederverwenden, und müssen Sie nicht bei jedem Meeting neu herunterladen.

Falls Sie Teamviewer schon installiert haben, können Sie Teamviewer direkt starten und Ihre ID und Kennwort an den Supporter weitergeben.



2 Meeting ID und Passwort

Egal wie Sie Teamviewer aufrufen, es wird auf alle Fälle eine ID und ein Passwort angezeigt.

Diese ID und das Passwort müssen Sie dem jeweiligen Supporter entweder per Telefon oder per E-Mail zur Verfügung stellen. Mittels dieses 9-Stelligen Codes in der Form XXX-XXX-XXX kann der Supporter eine Verbindung zu Ihrem PC aufbauen.

Diese ID bleibt für Ihren Computer gleich. Das Passwort wird nach beenden der Verbindung neu generiert. Für eine erneute Verbindung muss das Quicksupport Programm von Ihnen wieder gestartet werden

Nach Beendigung des Meetings können weder Mitarbeiter der Fa. WESTCAM noch andere Meeting-Teilnehmer die Verbindung wieder öffnen.



3 Am Meeting teilnehmen

Aus Datenschutzgründen empfehlen wir Ihnen vor dem Start der Verbindung Programme mit vertraulichen Daten wie E-Mail- oder ERP-Systeme zu schließen!

Sobald der Support Mitarbeiter die Daten eingegeben hat, wird die Verbindung hergestellt. Jetzt sehen sie links unten die Teamviewer Verbindungsübersicht.

Nun kann der Support Mitarbeiter ihren Bildschirm einsehen und auch steuern. Wenn Sie die Steuerung unterbinden möchten klicken Sie auf das Maussymbol links unten.



Zum Beenden der Sitzung klicken Sie auf das rote X.

4 Weiter Funktionen:

1. Videokonferenz:

Wenn Sie eine Webcam besitzen können sie eine Videokonferenz starten: Funktionen -> Mein Video

2. Chatfunktion:

Die normale Chatfunktion steht Ihnen unter Funktionen -> Chat zur Verfügung

3. Voice over IP:

Übertragung der Daten online über „VoIP“ (Voice over IP)
Dazu sollten Sie an Ihrem Rechner mindestens ein Audioausgabegerät (Kopfhörer, Lautsprecher, etc.) haben. Wollen Sie mit dem Supporter kommunizieren, sollten Sie auch ein Mikrophon oder ähnliches bereitstellen. Um diese Funktion aufzurufen müssen Sie unter Funktionen „Voice over IP“ wählen.

4. Telefonkonferenz:

Hier können Sie per Telefon bidirektional kommunizieren, unabhängig davon ob der Supporter Audioinformationen mittels VoIP oder Telefon überträgt.

Um die notwendigen Daten zu erhalten, müssen Sie unter Funktionen -> Telefonkonferenz auswählen. Suchen Sie ihren Standort aus. Nun können Sie die angezeigt Rufnummer anrufen. Den Konferenz-PIN erhalten Sie mit einem Klick auf „Bitte hier abrufen“.

ACHTUNG: Sie müssen Ihr Telefon evtl. auf MFV (Mehrfrequenz Wahlverfahren) umschalten, damit die Eingaben richtig erkannt werden. Dabei wird über den Tastenton die jeweilige Nummer (z.Bsp. für den Konferenz Pin) abgeleitet.

