

Remote Aufschaltung auf Kundenrechner

Nutzen

Die Hotline dient dazu, Anwender bei der Einführung und Nutzung der Programme zu beraten. Die nur auf Sprachdialog ausgerichteten Erläuterungen werden durch **gleichzeitige** Remote-Aufschaltung deutlich erleichtert und erweitert. Der Betreuer sieht den Bildschirm des Anwenders. Er kann das geöffnete Programm „fernsteuern“. Hierdurch können Hilfen und Erläuterungen verdeutlicht werden.

Kosten

Den Programmanwendern entstehen keine zusätzliche Kosten.

Anmeldung

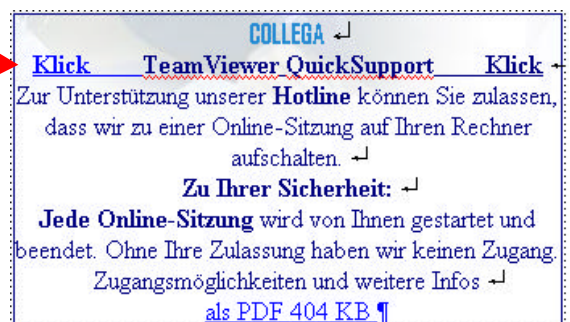
Um eine ungestörte Beratung vornehmen zu können, bitten wir möglichst um telefonische Terminvereinbarung. Natürlich kann auch aus einer telefonischen Rückfrage spontan eine Remote-Aufschaltung vereinbart werden.

Wie melden Sie sich an?

Entweder

über unsere Homepage www.collega.de

Klicken Sie dort auf der Startseite auf:



COLLEGA ↙

[Klick](#) [TeamViewer QuickSupport](#) [Klick](#) →

Zur Unterstützung unserer **Hotline** können Sie zulassen, dass wir zu einer Online-Sitzung auf Ihren Rechner aufschalten. ↙

Zu Ihrer Sicherheit: ↙

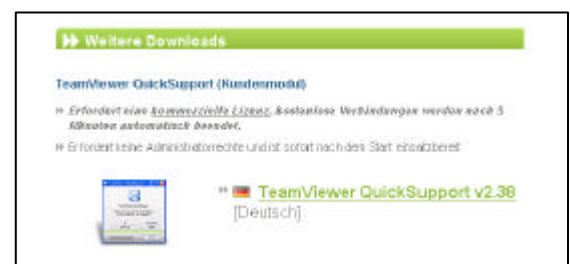
Jede Online-Sitzung wird von Ihnen gestartet und beendet. Ohne Ihre Zulassung haben wir keinen Zugang. [Zugangsmöglichkeiten und weitere Infos](#) ↙

[als PDF 404 KB](#) ¶

oder

über

http://www.teamviewer.com/download/TeamViewerQS_de.exe




➔ Weitere Downloads

TeamViewer QuickSupport (Kundenmodus)

•• Erfordert eine [Kompatibilität-Liste](#); SSL-zertifizierte Verbindungen werden nach 5 Sekunden automatisch beendet.

•• Erfordert keine Administrationsrechte und ist sofort nach dem Start einsatzbereit.

 **TeamViewer QuickSupport v2.38**
[Deutsch]

In beiden Fällen wird dieser Dialog angezeigt:

Klicken Sie bitte in das Feld
vor
„Das Programm von diesem Ort
ausführen“

und dann auf „OK“



Bei Zugang über
www.collega.de:
wird angezeigt:



Bei Zugang über
http://www.teamviewer.com/download/TeamViewerQS_de.exe
wird angezeigt:



TeamViewer hat aufgrund Ihrer Anmeldung die jeweiligen Zugangs-kennungen „ID“ und „Passwort“ erstellt und hierfür einen einmal nutzbaren Tunnel im Internet vorbereitet, über den wir uns auf Ihren Rechner aufschalten können.

Sie müssen uns diese Zugangsdaten am Telefon nennen.

Wir werden sie dann in unseren Rechner eingeben und damit die Internet-Verbindung unseres Rechners zu Ihrem Rechner herstellen.

Ihre Sicherheiten

Die ID wird erstellt, wenn Sie den TeamViewer das erste Mal starten. Sie bleibt am selben Rechner immer gleich. Das Passwort ändert sich mit jedem neuen Start von QuickSupport.

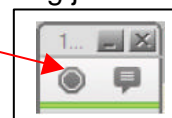
Es ist **nicht möglich**, eine Aufschaltung mit früheren Zugangsdaten zu wiederholen.

Eine Aufschaltung ist nur möglich, wenn Sie **vorher** die Zugangsdaten abgerufen haben. Nur mit diesen **einmalig nutzbaren** Zugangsdaten können wir uns auf Ihren Rechner aufschalten. Sie müssen uns die Daten am Telefon nennen. Sie können die Verbindung jederzeit abbrechen. Hierzu können Sie jederzeit auf das **Icon** „Schließe Verbindung“

drücken.

Wir können sie ohne Ihr Zutun nicht mehr aufbauen.

Das Internet ist nicht frei von Sicherheitsrisiken. Es obliegt unseren Kunden, für die jeweils erforderliche



Sicherheit durch

Firewalls und Proxyserver zu sorgen.



Unsere Sicherheiten

Niemand kann sich auf unseren Rechner ohne unser Zutun aufschalten. Denn wenn jemand eine Verbindung zu unserem Rechner herstellen möchte, müssen wir die Zugangsdaten eingeben, damit die Verbindung zustande kommt. Unser Zugang zum Internet erfolgt ausschließlich über eine Firewall und einen Proxyserver.

Das Bedienerhandbuch von TeamViewer

Die Bedienung des Programms ist sehr einfach und oben für eine Hotline-Betreuung voll umfassend beschrieben.

Wenn Sie sich darüber hinaus informieren möchten, können Sie das Bedienerhandbuch von TeamViewer über http://www.teamviewer.com/de/help/teamviewer_handbuch.pdf jederzeit aufrufen.

Das Sicherheitsstatement von TeamViewer

TeamViewer hat ein Sicherheitsstatement veröffentlicht, das wir als Anhang abdrucken. Nach unseren Erkenntnissen bietet das Programm einen hohen Sicherheitsstandard.

Da die Sicherheit von EDV-Anlagen immer die lokalen Gegebenheiten bestimmt wird, können wir keine Verantwortung für die Datensicherheit bei Remote - Aufschaltungen übernehmen.

Wir haben uns bemüht, eine wirkungsvolle Online-Unterstützung für unsere Hotline aufzubauen. Für Anregungen sind wir wie immer aufgeschlossen und dankbar.

Ihre

COLLEGA Software GmbH



TeamViewer

Telefon +49 (0)7161 8092 50
Telefax +49 (0)7161 8092 70
Internet
www.teamviewer.com
E-Mail
service@teamviewer.com

TeamViewer GmbH - Stuttgart Str. 108 - D-70372 Ulmgen

TeamViewer Sicherheitsstatement

Qualitätsiegel

TeamViewer wurde durch den Bundesverband der IT-Sachverständigen und Gutachter e.V. (BISG e.V.) mit dem Qualitätsiegel mit fünf Sternen (Maximalwert) ausgezeichnet.

Die unabhängigen Sachverständigen des BISG e.V. prüfen Produkte qualifizierter Hersteller auf Qualitäts-, Sicherheits- und Serviceeigenschaften.



Verschlüsselung

TeamViewer arbeitet mit vollständiger Verschlüsselung auf Basis eines RSA Public/Private Key Exchange und RC4 Session Encoding. Diese Technik wird auch bei https/SSL eingesetzt und gilt nach heutigem Standard der Technik als vollständig sicher. Da der Private Key niemals den Clientrechner verlässt, ist durch dieses Verfahren technisch sichergestellt, dass zwischengeschaltete Rechner im Internet den Datenstrom nicht entziffern können, das gilt somit auch für die TeamViewer Routingserver.

Zugangssicherung

Zusätzlich zur automatisch generierten PartnerID erzeugt TeamViewer ein dynamisches Sitzungskennrecht, das sich in der Standardeinstellung bei jedem Start ändert und damit zusätzliche Sicherheit gegen unberechtigten Zugang zum System bietet.

Wichtige Zusatzfunktionen wie der Dateitransfer erfordern eine zusätzliche, manuelle Bestätigung des Anwenders.

Außerdem ist es generell nicht möglich, einen Rechner unbemerkt zu kontrollieren, da der Anwender am entfernten Rechner aus Datenschutzgründen über einen Zugriff informiert sein muss.

Codesignierung

Als zusätzliche Sicherheitsfunktion werden alle unsere Programme mittels VeriSign Code Signing signiert. Dadurch ist der Herausgeber der Software immer zuverlässig identifizierbar. Sogar die selbst erstellten Kundenmodule mit Kundenlogo werden bei der Erstellung dynamisch signiert.

Briefverbindung
Kreuzparkhaus Göppingen B.L.Z. 6708080 Konto: 10020108
IBAN: 0526011500000110020108 BIC / SWIFT: G0P5DE33

Handyfonnummer
AOT Ulm
1919-534875

USt-IdNr.
DE 248538079

Geschäftsführung
Dr. Tilo Rossmann