

TeamViewer QuickSupport (Fernsupport)

Publiziert f1.workplacesupport.services@fhnw.ch allgemeine Anleitung Benutzerdokumentation

Einleitung & Download

Für Fernsupport wird das Tool "TeamViewer" verwendet, damit IT-ServiceDesk-Mitarbeitende der FHNW mit Ihrem Einverständnis auf Ihr Gerät zugreifen können.

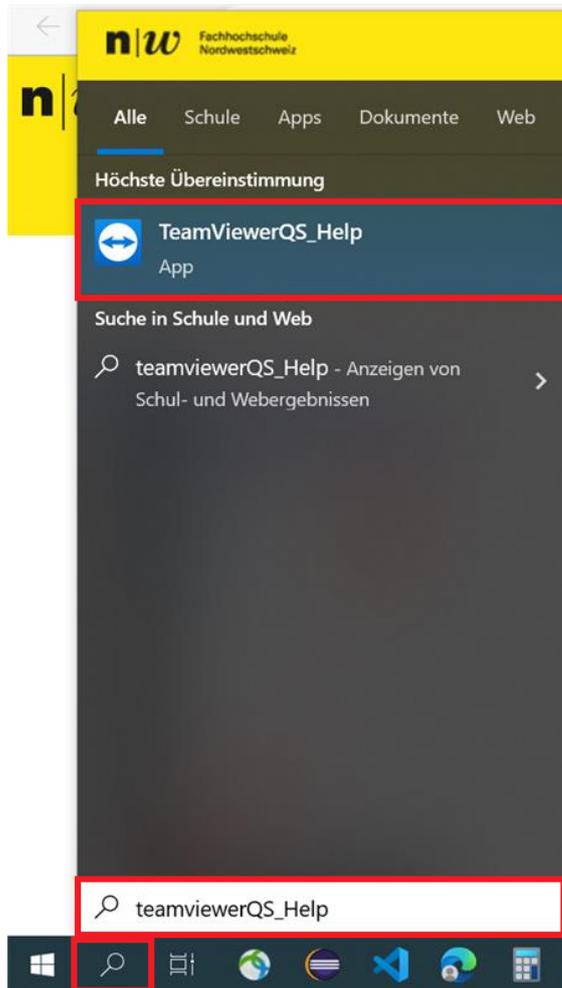
Auf Geräten, welche **von der FHNW installiert und verwaltet** werden, wird standardmässig der TeamViewerQS_Help mitinstalliert.

Falls Sie ein **privates** Gerät benutzen, können Sie das Programm [hier](#) (Windows, Mac & Linux) herunterladen.

Windows

TeamViewer starten & Verbindung aufbauen

Wenn Sie von einem IT-ServiceDesk-Mitarbeitenden aufgefordert werden, TeamViewer zu starten, klicken Sie in der Taskleiste auf die Lupe und suchen Sie nach "TeamViewerQS_Help". Öffnen Sie anschliessend das angezeigte Programm.



Anschliessend öffnet sich das folgende Fenster. Teilen Sie nun dem IT-ServiceDesk-Mitarbeitenden Ihre angezeigte ID und Passwort mit.



Fernsteuerung zulassen 

Bitte teilen Sie Ihrem Partner die folgende ID mit, um sich mit Ihrem Computer zu verbinden.

Ihre ID

9 999 999 999

Passwort

abc123

www.teamviewer.com

Abbrechen

 Bereit zum Verbinden (sichere Verbindung)

Als nächstes wird eine Verbindung aufgebaut. Unten rechts in der Taskleiste erscheint folgendes Fenster:



Verbindung trennen

Nach dem Beenden der Verbindung durch den IT-Servicedesk-Mitarbeitenden bleibt folgendes Fenster geöffnet, welches Sie schliessen können:



Fachhochschule
Nordwestschweiz

Fernsteuerung zulassen



Bitte teilen Sie Ihrem Partner die folgende ID mit, um sich mit Ihrem Computer zu verbinden.

Ihre ID

9 999 999 999

Passwort

abc123

www.teamviewer.com

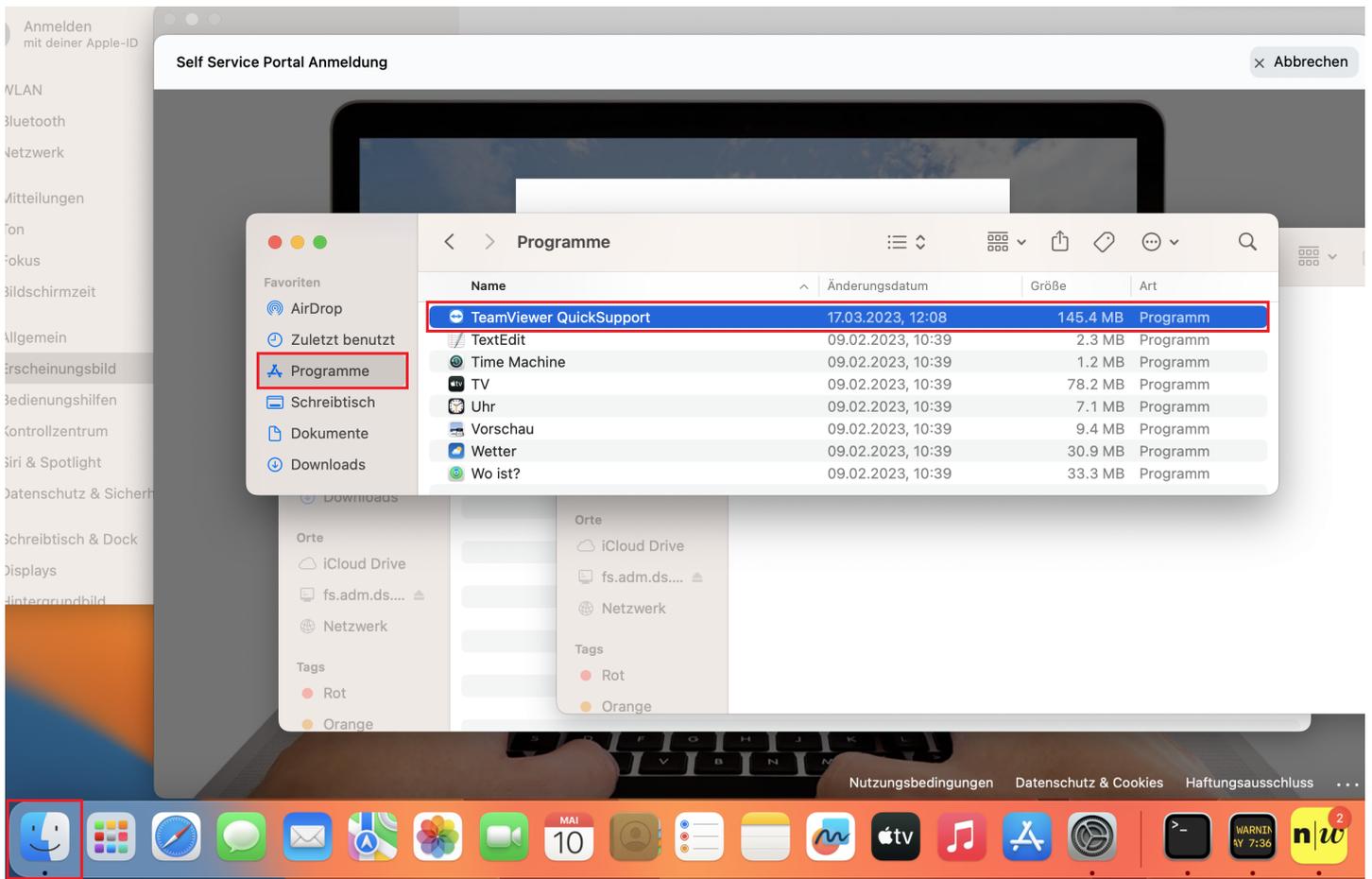
Abbrechen

 Bereit zum Verbinden (sichere Verbindung)

Mac

TeamViewer starten & Verbindung aufbauen

Wenn Sie von einem IT-Servicedesk-Mitarbeitenden aufgefordert werden, TeamViewer zu starten, öffnen Sie den Finder, klicken Sie auf "Programme" und starten Sie "TeamViewer QuickSupport".



Wenn Sie das Programm zum ersten Mal starten, öffnet sich das folgende Fenster. Setzen Sie nun den Haken bei "Ich akzeptiere die Bedingungen der EULA und des AVV." und klicken Sie auf "Fortsetzen".



Nun kann es sein, dass das folgende Fenster angezeigt wird.



Sollte es nicht angezeigt werden, können Sie es über **Hilfe -> Zugriff auf Systemfunktionen prüfen** öffnen.



Wenn bei Ihnen überall "Erlaubt" steht, müssen Sie nichts weiter tun und können das Fenster wieder schliessen.

Zugriff auf Systemfunktionen prüfen

TeamViewer benötigt Zugriff auf Systemfunktionen um seine Funktionalität bereitzustellen. Bitte prüfen Sie die aufgeführten Zugriffsrechte.

Wenn Sie oder andere diesen Mac fernsteuern möchten, benötigt TeamViewer Zugriff auf Bildschirmaufnahme und Bedienungshilfen.

Sitzungsaufzeichnung TeamViewer benötigt die Erlaubnis zur Bildschirmaufnahme, damit der Inhalt Ihres Bildschirms für Fernzugriff und Meetings übertragen werden kann.

Erlaubt [Einstellungen für Bildschirmaufnahme öffnen ...](#)

Bedienungshilfen TeamViewer benötigt Zugriff auf Bedienungshilfen, damit die Maus und Tastatur Ihres Macs ferngesteuert werden können.

Erlaubt [Zugriff anfordern ...](#)

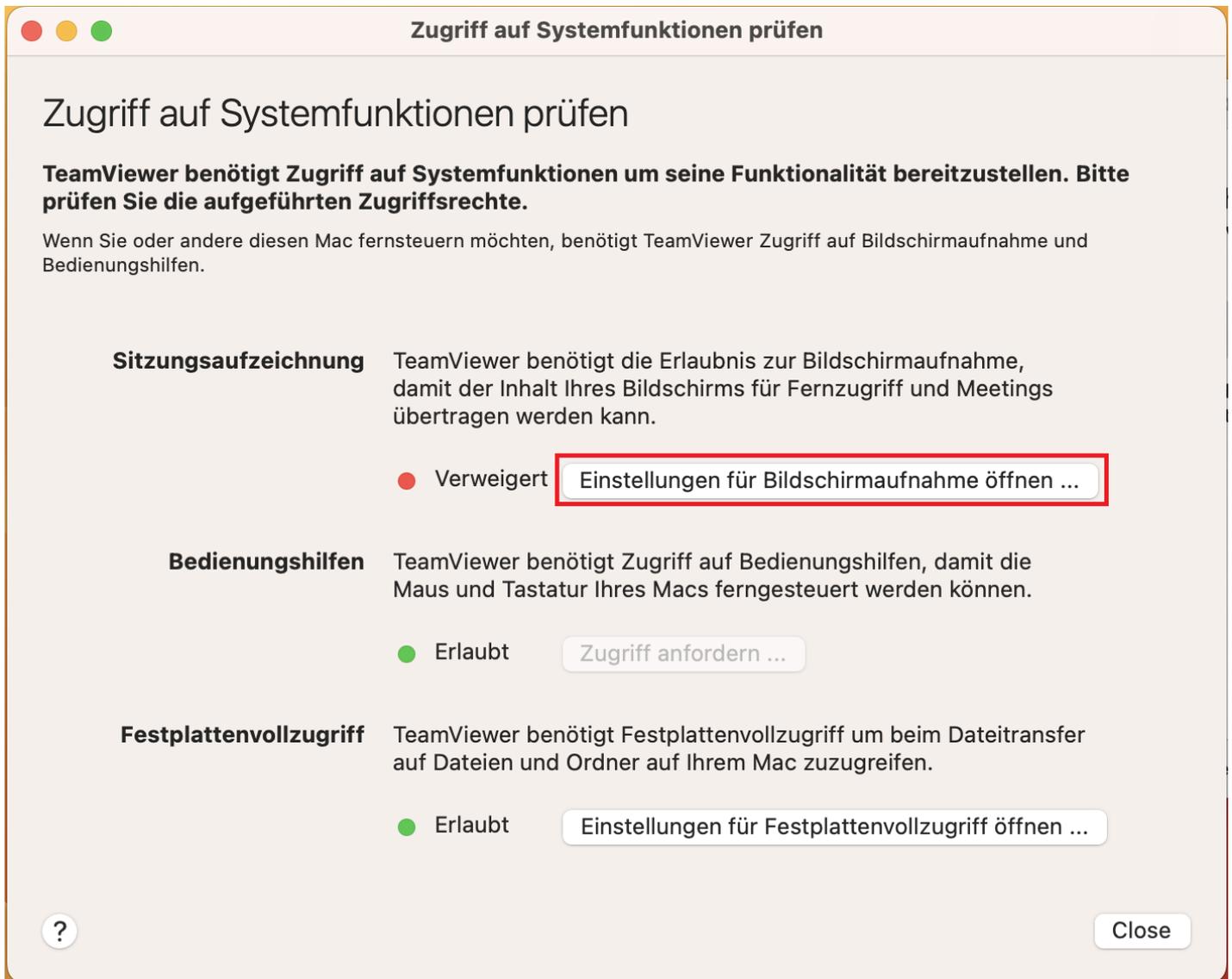
Festplattenvollzugriff TeamViewer benötigt Festplattenvollzugriff um beim Dateitransfer auf Dateien und Ordner auf Ihrem Mac zuzugreifen.

Erlaubt [Einstellungen für Festplattenvollzugriff öffnen ...](#)

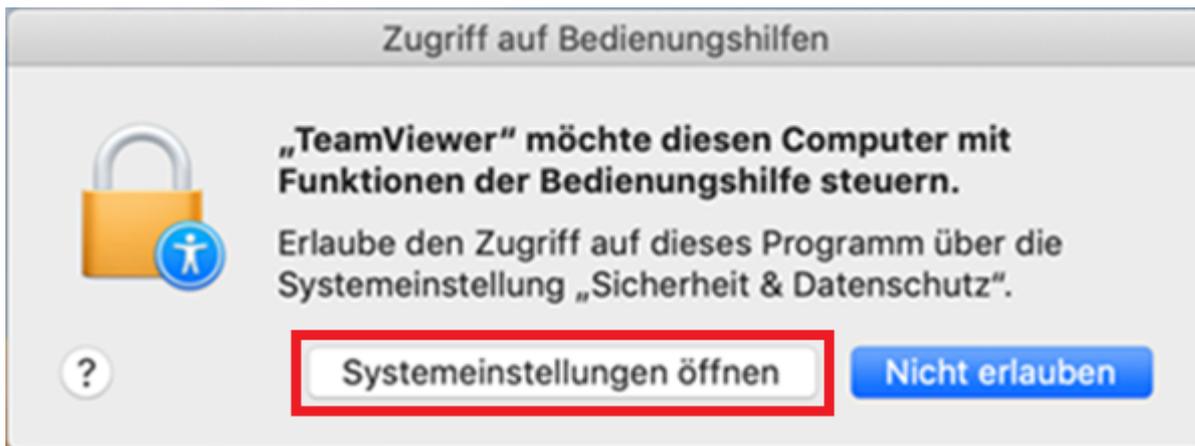


Close

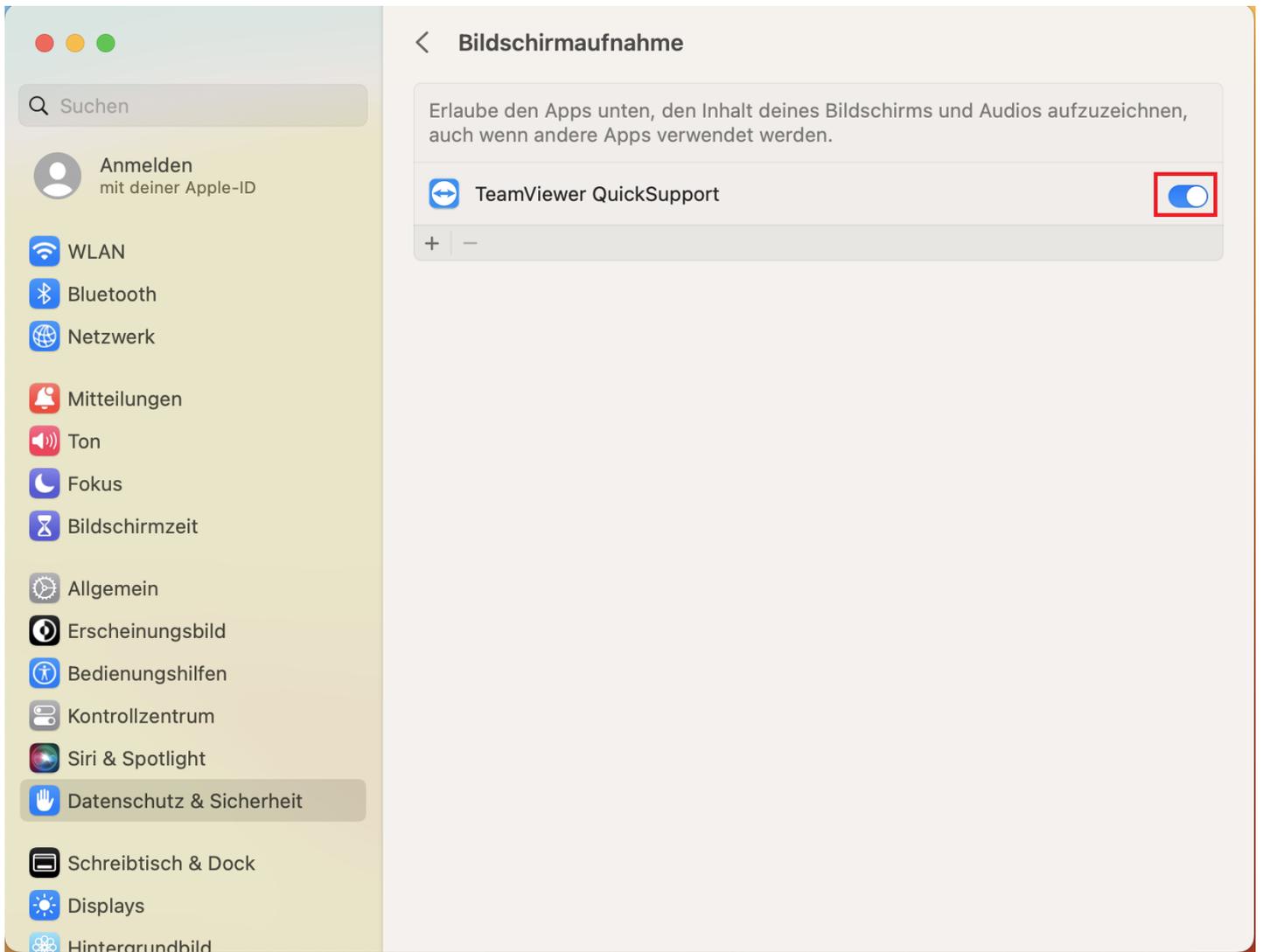
Wenn aber irgendwo "Verweigert" steht, klicken Sie auf den entsprechenden Button (bspw. "Einstellungen für Bildschirmaufnahme öffnen ...").



Falls dann das folgende Fenster angezeigt wird, klicken Sie auf "Systemeinstellungen öffnen", um zu den Einstellungen zu gelangen.



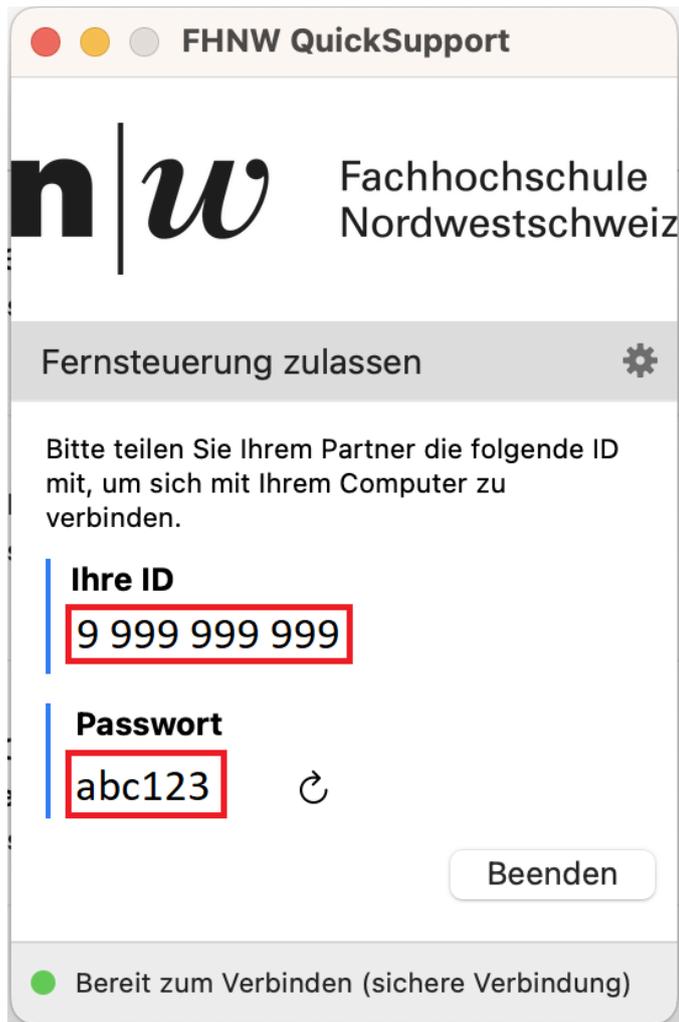
Klicken Sie danach bei "TeamViewer QuickSupport" auf den Schalter.



Nun wird das folgende Fenster angezeigt. Klicken Sie hier einfach auf "Beenden & erneut öffnen".



Nachdem das Programm neu geöffnet wurde, sehen Sie das folgende Fenster. Teilen Sie nun dem IT-Servicedesk-Mitarbeitenden Ihre angezeigte ID und Passwort mit.



Als nächstes wird eine Verbindung aufgebaut. Unten rechts in der Taskleiste erscheint folgendes Fenster:



Verbindung trennen

Nach dem Beenden der Verbindung durch den IT-Servicedesk-Mitarbeitenden bleibt folgendes Fenster geöffnet, welches Sie schliessen können:

Fernsteuerung zulassen



Bitte teilen Sie Ihrem Partner die folgende ID mit, um sich mit Ihrem Computer zu verbinden.

Ihre ID

9 999 999 999

Passwort

abc123 

Beenden

 Bereit zum Verbinden (sichere Verbindung)