

Team - Viewer Nutzungshinweise

Sehr geehrter Kunde,

bitte lesen Sie sorgfältig die folgenden Hinweise zur Verwendung der Fernwartungssoftware „Team - Viewer“. ImageWare kann erst nach schriftlicher Bestätigung dieser Nutzungshinweise die geplante Fernwartung an Ihrem PC vornehmen. Sie erhalten daraufhin den Link von uns, der es nur ImageWare Mitarbeitern des ImageWare Support -Teams ermöglicht sich auf den PC einzuwählen (Nach Bekanntgabe der individuellen ID).

Allgemein

Team Viewer umgeht oder durchbricht keine Firewalls; genutzt werden lediglich die freigegebenen Zugänge, die für eine Kommunikation eines Browsers mit dem Internet notwendig sind. Ggf. müssen Sie die Nutzung von Team Viewer in Ihrem Anti-Virus Programm freigeben, bitte stellen Sie die Freigabe im voraus sicher. Es stehen dem Techniker die gleichen Rechte auf dem eingewählten PC zur Verfügung, die im jeweiligen Windows Benutzerprofil festgelegt sind. Bitte bedenken Sie, dass falls eine BCS-2 Neuinstallation notwendig ist, evtl. **Administrationsrechte** benötigt werden.

Voraussetzungen

Der PC auf dem BCS-2 verwendet wird benötigt einen **Internetzugang**. Sollte eine Fernwartungssitzung aufgrund eines Scannerproblems notwendig sein, muss dieser **eingeschaltet** und die mitgelieferten **Kalibrierungsvorlagen** vorhanden sein.

Sie können dem Techniker jederzeit bei der Arbeiten zusehen, da wir die Funktion „deaktivieren des Anzeigegerätes“ nicht verwenden werden; wir versichern selbstverständlich, Ihre persönlichen Daten oder internen Verzeichnisse (lokal oder Intranet) nicht einzusehen, sofern dies nicht für eine Fehleranalyse notwendig ist; dies geschieht wenn nur auf Nachfrage unseres Technikers und in Anwesenheit einer Person auf Ihrer Seite.

Sollte es notwendig sein, einen Scanner einzukalibrieren, bzw. Testscans oder ähnliches zu produzieren, sind wir natürlich auf Ihre Mitarbeit angewiesen. Sorgen Sie also dafür, dass immer jemand zur Verfügung steht, um uns in solchen Fällen zu assistieren.

Durchführung

Nach Bestätigung der Nutzungshinweise erhalten Sie eine kleine Datei, die Sie bitte auf der zu wartenden Arbeitsstation ausführen. Diese Datei wird nur ausgeführt, Sie installiert sich weder als Programm, noch in der Windows-Registrierungsdatenbank und **muss nach durchgeführter Wartung gelöscht werden**. Ihnen wird eine ID angezeigt, die Sie unserem Techniker per Mail oder am Telefon mitteilen. Das Passwort wird Ihnen nicht angezeigt, es ist nur dem Techniker bekannt und garantiert so, dass sich kein Fremder einwählen kann.

Gerne können wir Ihnen parallel zur Fernwartungssitzung am Telefon erklären, was genau wir prüfen, bzw. warum wir welche Schritte vornehmen. Sollten Sie keine telefonische Begleitung des Wartungsvorganges wünschen, sollten Sie dennoch sicherstellen, dass ein Ansprechpartner am Gerät für uns vorhanden ist.

Es kann vorkommen, dass die Verbindung während einer Fernwartungssitzung mehrfach abreißt; Grund dafür ist meist die Internetverbindung bzw. die Verbindung zum Team - Viewer Server. Bitte haben Sie dafür Verständnis.

Sollten Sie noch Fragen bezüglich des Fernwartungsvorganges haben, oder zu Team - Viewer, können Sie sich gerne jederzeit an den Imageware Support wenden, unter support@imageware.de oder telefonisch unter der + 49 228 - 96 98 5 0

Die Nutzungshinweise werden hiermit akzeptiert:

Unterschrift Kunde/Ihr Stempel

Mit freundlichen Grüßen

Ihr ImageWare Support Team.