

Dokumentation

Remoteunterstützung mit dem Firefox

Ausführung

Michael Paulke

25.11.2011

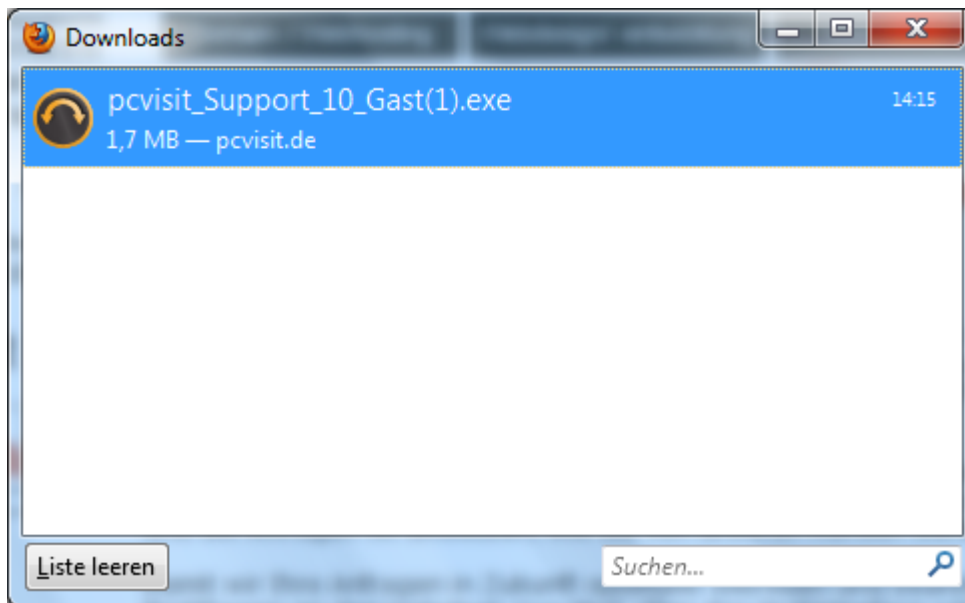
Öffnen der Seite <http://support.netboom.de>

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the NETBOOM Solution Helpdesk website. The browser's address bar shows the URL <http://support.netboom.de/>. The website header includes the NETBOOM logo and the text "HELPDESK". Below the header, there are navigation links for "Allgemein", "STARTSEITE", "NEUE SUPPORTANFRAGE", "STATUS ABFRAGEN", "FAQ", and "HILFE". There is also a "Live Support" section with "Online" and "Offline" options. The main content area features a welcome message: "Herzlich Willkommen im NETBOOM Solution Helpdesk!". The message explains that the helpdesk is managed by Dipl. Ing. Marion Zimmer and provides information about the ticket system and the support team. It also mentions that the system is used by the service provider to manage requests and that users should provide their ticket ID when contacting the helpdesk. At the bottom of the page, there are two buttons: "Fernwartung via pcvisit" and "Webinare via netviewer".

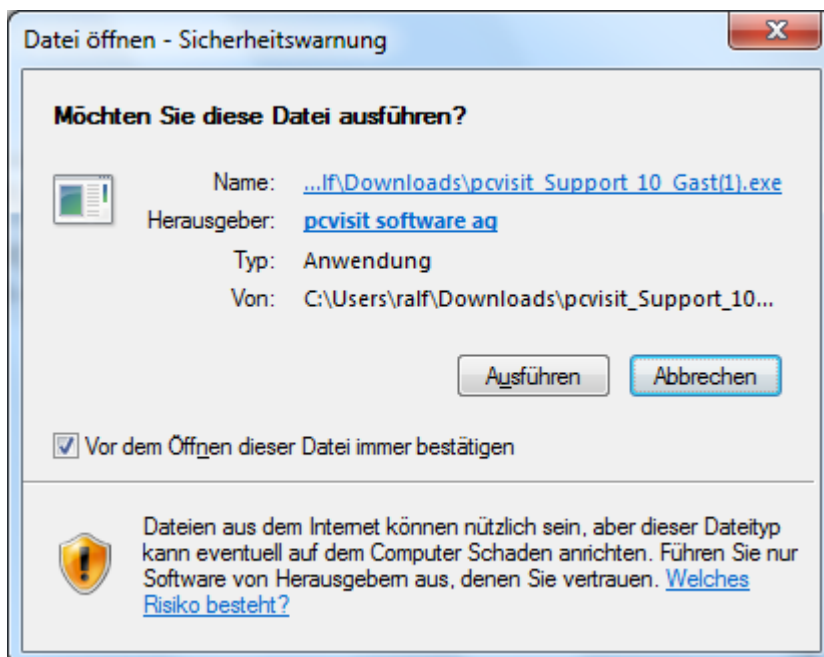
Auf „Fernwartung via pcvisit“ klicken



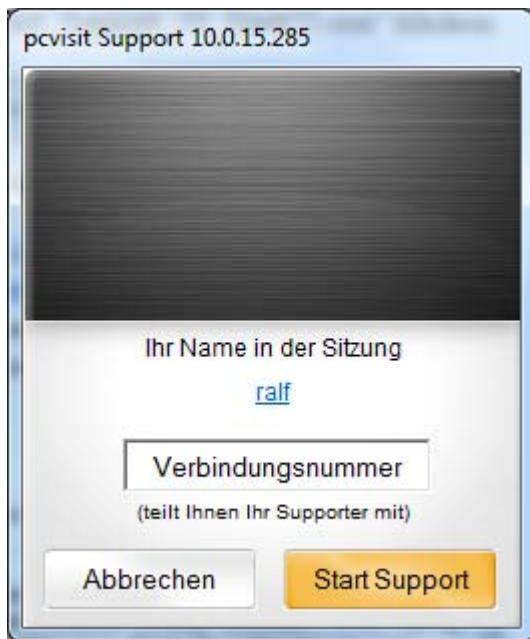
Dann auf „Datei speichern“ klicken



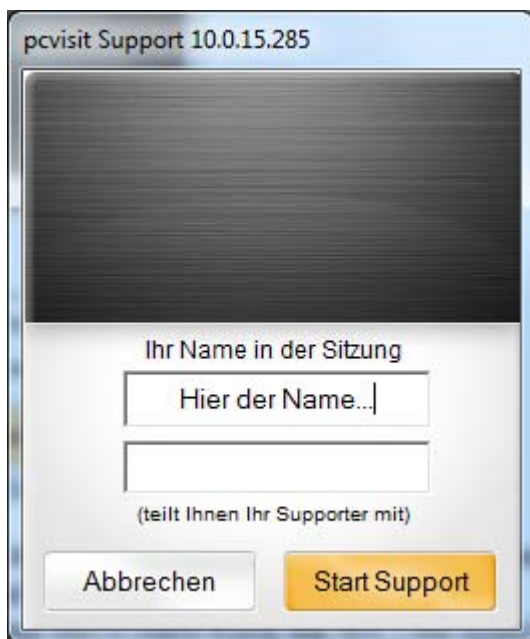
Jetzt auf das Symbol „pcvisit_Support_10_Gast(1).exe“ klicken.



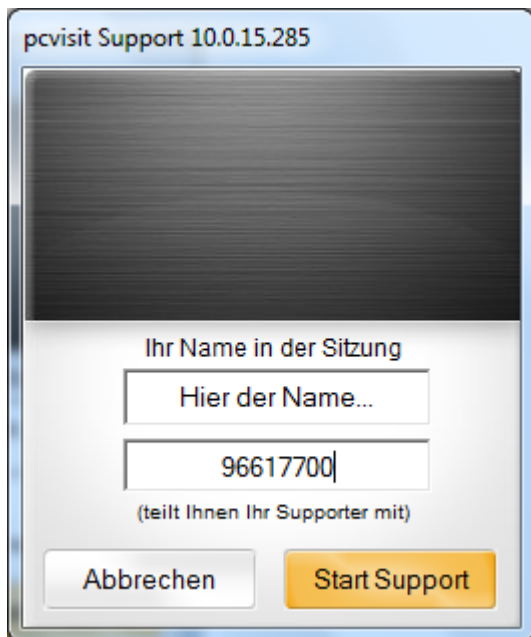
Sicherheitswarnung mit „Ausführen“ bestätigen.



Es öffnet sich ein Fenster des Moduls.



Der Name kann durch einen Klick auf den Link (blau) geändert werden.



Nachdem Sie die Verbindungsnummer eingetragen haben, klicken Sie bitte auf „Start Support“.



Die folgende Abfrage „Darf ich mit dem Support beginnen?“ bestätigen Sie bitte mit „Ja“.



Nach einer Reihe von kurzen Meldungen erscheint auf einer Maske der Supporter mit den Angaben dass der Support gestartet ist.

Den Support können Sie jederzeit durch den Klick auf den roten „Stopp“ Button unterbrechen.