

# Dokumentation

---

## **Remoteunterstützung mit dem IE**

**Ausführung**

**Michael Paulke**

**25.11.2011**

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

NETBOOM SOLUTION -- Helpdesk - Windows Internet Explorer  
http://support.netboom.de/

NETBOOM SOLUTION -- Helpdesk

**NETBOOM**  
www.netboom.de | info@netboom.de

HELPDESK

Allgemein  
STARTSEITE  
NEUE SUPPORTANFRAGE  
STATUS ABFRAGEN  
FAQ  
HILFE

Administratorlogin  
EINLOGGEN

Live Support  
Offline  
NETBOOM

Domain- / Webhosting | Webdesign/ -entwicklung | Telekommunikation | Software/ Netzwerke

Herzlich Willkommen im NETBOOM Solution Helpdesk!

Über diesen Helpdesk werden sämtliche Anfragen (per Mail, über das Webinterface oder Telefonisch) die Sie an die **NETBOOM Solution** Inhaber Dipl. Ing. Marion Zimmer und deren eigenständigen Produktreihen "**ZWINGERNAME.DE**" und "**TEKOV.DE**" richten, in einem neuen Ticket-System mit Arbeitsauftragsnummer (Ticket ID) verwaltet.

Dieses System versetzt uns als Dienstleister in die Lage, einen besseren Überblick über die Art der Anfragen zu erhalten, die an uns gestellt werden. Somit können unsere Mitarbeiter besser koordinieren und die Anfragen so umsetzen, wie Sie von unseren Kunden benötigt werden.

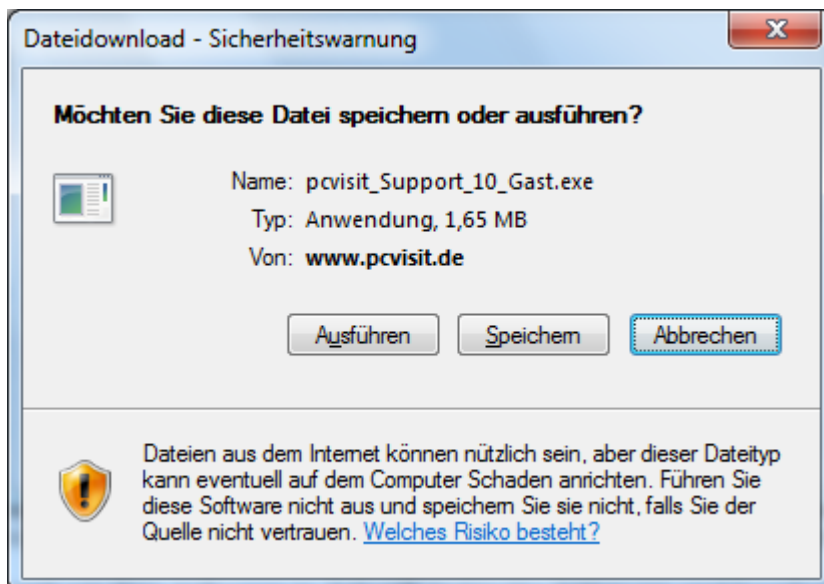
Damit wir Ihre Anfragen in Zukunft optimaler betreuen und bearbeiten können, halten Sie bitte bei Rückfragen an den Helpdesk (per Mail, über das Webinterface oder Telefonisch) immer die jeweilige Arbeitsauftragsnummer (Ticket ID) bereit.

Zusätzlich bieten wir Ihnen bei Bedarf einen optimalen Support mit unserer Fernwartungssoftware\* sowie einmal im Monat ein Webinar\*\* für Kunden und Interessenten mit unterschiedlichen Themen an .

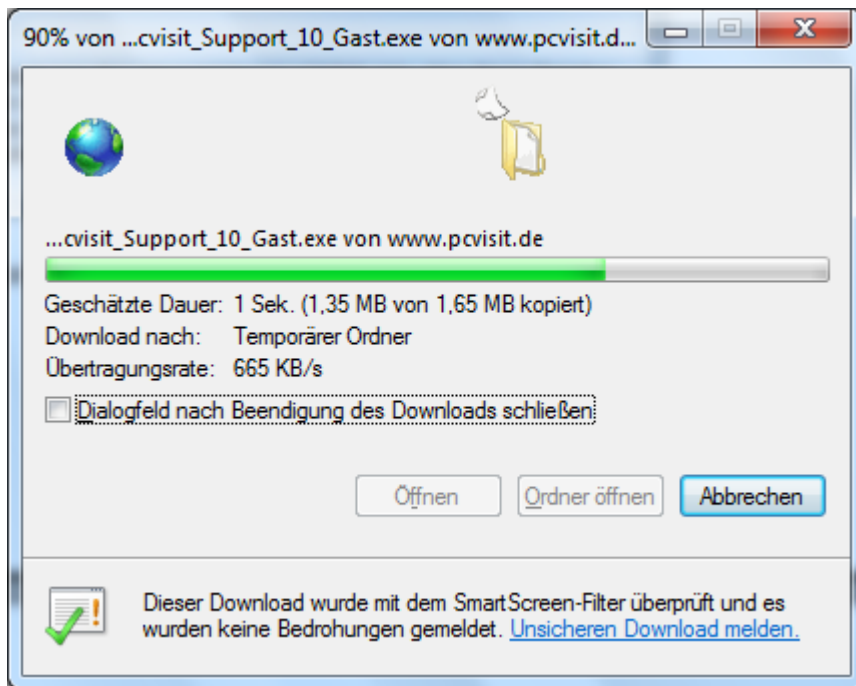
Fernwartung via pcvisit | Webinare via netviewer

Fertig | Internet | Geschützter Modus: Aktiv | 100%

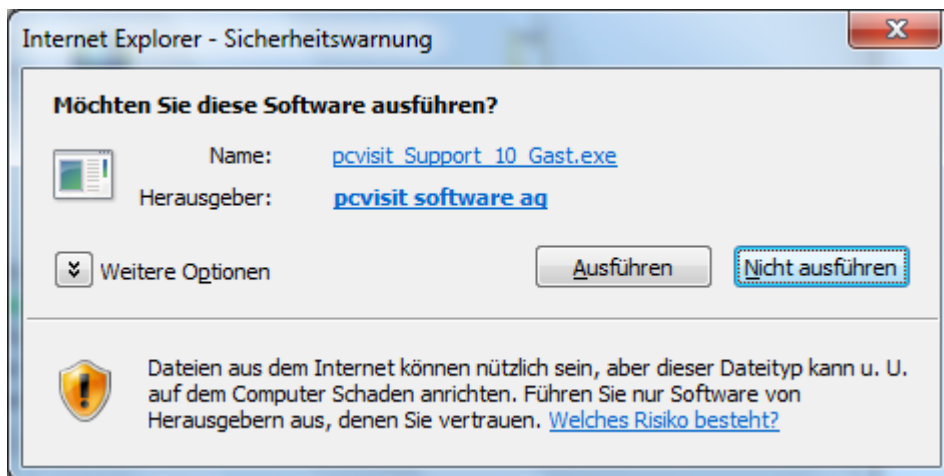
Auf „Fernwartung via pcvisit“ klicken



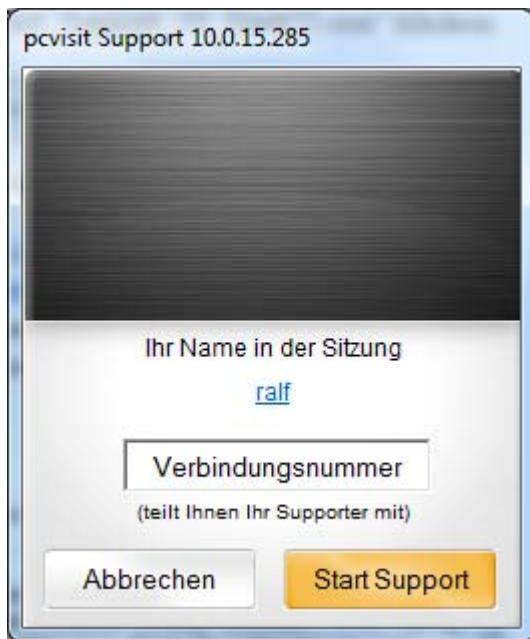
Sicherheitswarnung mit „Ausführen“ bestätigen.



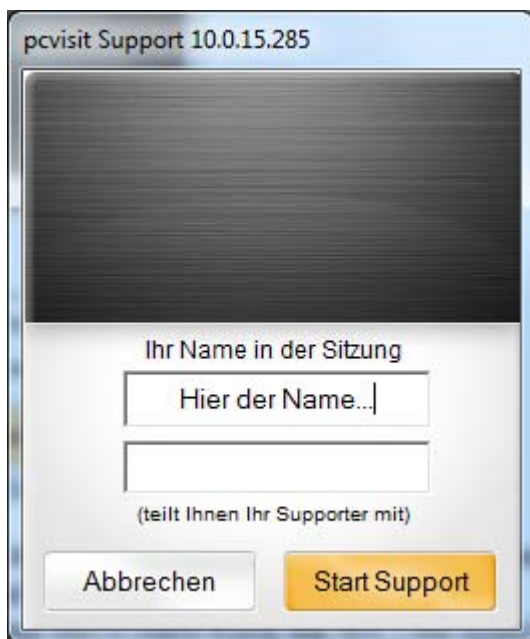
Abwarten des Downloads in den Temporären Ordner.



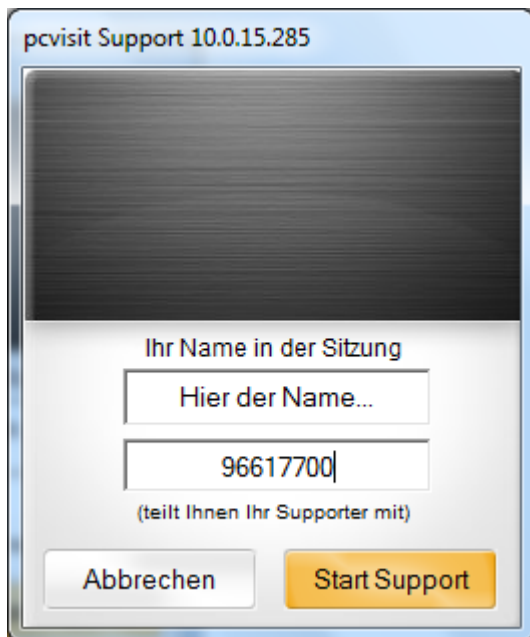
Nochmals die Sicherheitswarnung mit „Ausführen“ bestätigen.



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.