

## Remote Support – Remote Service – Fernwartung

05/18/2024 03:10:58

FAQ Article Print

<b>Category:</b>	other	<b>Votes:</b>	2
<b>State:</b>	public (all)	<b>Result:</b>	100.00 %
<b>Language:</b>	de	<b>Last update:</b>	18:20:24 - 12/08/2023

### Keywords

Remote Support TeamViewer Fernwartung Support

### Problem (public)

Wie kann ich Hilfe direkt an meinem Rechner erhalten?

### Solution (public)

TeamViewer QuickSupport

Um den Kundenservice zu verbessern, nutzt Festo eine Software, die es unseren Mitarbeitern ermöglicht, Ihren Bildschirm über eine sichere Internetverbindung zu sehen. Dadurch kann die Lösung eines Problems meist deutlich verkürzt werden. Dies erfolgt mit dem Programm TeamViewer QuickSupport.

Bitte bereiten Sie die TeamViewer-Sitzung wie folgt vor:

- Sie und unser Mitarbeiter vereinbaren einen genauen Besprechungstermin. Wir bitten Sie, pünktlich teilzunehmen.

Kontaktieren Sie uns über ein bestehendes Ticket oder öffnen Sie eine neues Support-Ticket per Email:  
[1]software-support.didactic@festo.com

- Auf unseren Rechnern ist TeamViewer bereits installiert, laden Sie TeamViewer QuickSupport bitte [2]hier herunter.
- Bitte stellen Sie sicher, dass das TeamViewer-Programm bereits vor der Session installiert und gestartet ist. Das spart wertvolle Zeit, die wir produktiv nutzen möchten, um Ihnen zu helfen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über eine stabile Internetverbindung verfügen, um das Problem ohne Netzwerkunterbrechungen lösen zu können.
- Eine reibungslose Kommunikation sollte über ein Telefon oder direkt auf demselben Gerät mit einem Headset gewährleistet sein.
- Wenn das Programm startet, müssen Sie vorerst die Datenschutz Hinweise akzeptieren.
- Benötigen Sie Hilfe bei der Installation, Updates oder Änderungen an Softwarepaketen stellen Sie bitte sicher, dass Sie Administratorrechte auf Ihrem Gerät haben.
- Bitte halten Sie Ihr Software Lizenzticket oder Ihre Bestellnummer bereit, um notwendigen Informationen gleich zur Verfügung zu haben.
- Bitte stellen Sie sicher, dass die Software bereits heruntergeladen wurde und keine zusätzlichen Wartezeiten für den Download erforderlich wird (außer wenn das Herunterladen das Problem ist).
- Unser Support-Mitarbeiter sieht, wenn Ihr TeamViewer mit dem Internet verbunden ist (Sie brauchen die ID nicht vorzulesen)
- Sie bestätigen den Zugriff auf Ihren Rechner
- der Remote-Support kann beginnen
- Sie können die Verbindung jederzeit unterbrechen.

[1] [mailto:?subject=Gesehen%20auf%20der%20Website%20von%20Festo&body=Hallo%2C%0D%0A%0D%0Ahier%20ist%20eine%20interessante%20Seite%3A%0A%0Ahttps://www.festo.com/de/de/e/technische-bildung/kundenbetreuung-und-services-id\\_31263/](mailto:?subject=Gesehen%20auf%20der%20Website%20von%20Festo&body=Hallo%2C%0D%0A%0D%0Ahier%20ist%20eine%20interessante%20Seite%3A%0A%0Ahttps://www.festo.com/de/de/e/technische-bildung/kundenbetreuung-und-services-id_31263/)  
[2] <https://get.teamviewer.com/festodidactic>