

REMOTE DESKTOP SUPPORT (FERNWARTUNG)

ZIELSETZUNG

Um einen Fehler zu lokalisieren und zu beheben, helfen wir Ihnen gerne, die richtigen Versionsstände, Einstellungen und Informationen zu finden, welche von unseren Servicemitarbeiter benötigt werden, Daher bieten wir Ihnen die Möglichkeit einer Fernwartung an, bei der wir schnell auf bestehende Probleme eingehen und alle zur Klärung nötigen Informationen direkt sammeln können, während Sie unsere Aktionen am Bildschirm direkt sehen. Dieser Service erleichtert Ihnen und uns, Fehler schnell und kostengünstig zu lokalisieren, zu identifizieren und eventuell zu beheben.

LEISTUNGSUMFANG

Probleme diagnostizieren und beheben, um den reibungslosen Einsatz der Springer aktiv AG Produkte (Hardware und Software) sicherzustellen.

- Hardware: Scanner, Druckmessplatte, Innensohlenmesssystem, Fräsmaschinen, 3D Fuß- und Rückenscanner, Ueye Kameras,
- Software: EasyCad und GpManager

Unsere Servicemitarbeiter werden während einer Fernwartungssitzung nur folgende Einstellungen bearbeiten, sofern dies nötig ist:

- Überprüfen und Anpassen der Hardware und Software
- Überprüfen der Versionsstände Ihrer Messtechnik der Treiber und Software
- Ihrer Betriebssystem Version c und Service Pack Ausgabe
- Entfernen oder Neuinstallation von Hardware und Software der Springer aktiv AG
- Entfernen oder Neuinstallation zugehöriger Treiber für die Messtechnik
- Weitergehende Anpassungen erfolgen nur nach expliziter Rücksprache mit einem verantwortlichen Mitarbeiter ihrer Firma

SICHERHEIT

- Dieser Service bietet eine sichere Verbindung zwischen Servicemitarbeiter und Kunden-PC.
- Die Verbindung kann erst dann aufgebaut werden, wenn der Kunde einer Fernwartungssitzung zustimmt. Dies geschieht über eine Abfrage am Bildschirm.
- Der Kunde muss die Verbindung mit einem Klick auf „Akzeptieren“ bestätigen, damit diese aufgebaut wird.

- Wenn die sichere Verbindung aufgebaut ist, sieht der Kunde wie sich der Mauszeiger bewegt und welche Aktionen der Service-Mitarbeiter ausführt.
- Die Verbindung kann vom Kunden jederzeit unterbrochen werden. Hierzu ist nur ein Klick auf den dafür vorgesehenen Button nötig. Dieser wird während der Fernwartungssitzung angezeigt.
- Dieser Service nutzt die folgenden Sicherheitsparameter:
 - SSL Sitzungen
 - AES 128 Bit Sitzungsverschlüsselung
 - Ausgehend davon kann der Herausgeber der Software eindeutig identifiziert werden

HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Mit dem Anfordern und Annehmen einer „Remote Desktop Support“-Sitzung mit unserem Supportteam übernehmen Sie die Verantwortung für jegliche Änderungen an Ihrer Hardware & Software und Treibern. Sollten Sie nicht der Eigentümer des betroffenen Computerequipments sein, empfehlen wir Ihnen, sich die notwendige Erlaubnis vom zuständigen IT-Administrator einzuholen.

Unsere Supportmitarbeiter werden unter keinen Umständen Änderungen an den Betriebssystem-, Sicherheitseinstellungen oder denen anderer, als oben aufgeführter, Software vornehmen.

Wir empfehlen Ihnen, bevor Sie eine Fernwartungssitzung anfordern oder annehmen, alle Anwendungen, welche persönliche oder vertrauliche Informationen enthalten könnten, zu schließen.

Springer aktiv AG und seine Supportmitarbeiter sind nicht für während einer Fernwartungssitzung auftretende Probleme oder Datenverluste haftbar zu machen. Auch können wir nicht für die unbedingte Problemlösung durch eine ebensolche Fernwartungssitzung garantieren.

TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

- Microsoft® Windows® (XP, Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10, Server 2003, Server 2008, Server 2012)
- Internetzugang des Computers

VERWENDETE SOFTWARE

Nähere Informationen zu dieser Software erhalten Sie auf folgender Seite

<https://get.gotoassist.com/de-de>

Stand: 13.06.2017

SPRINGER AKTIV AG
Lengeder Straße 52
13407 Berlin

Fon: 030-490003-0
Fax: 030-490003-88

info@springer-berlin.de
www.springer-berlin.de

Amtsgericht Charlbg.
HRB 132 603

Vorstand
Hans-Joachim Hepper
Martin Brauner
Frank Hepper