

## Hinweise zur Bedienung des Teamviewers

Teamviewer ist eine Fernwartungssoftware, die es dem Supportteam ermöglicht, bei Problemen mit dem eAntrag, auf Ihren Rechner zuzugreifen!

Bitte verhandeln Sie mit Ihrem Supportpartner telefonisch auf welche Art und Weise die Zusammenarbeit erfolgen soll.

Ablauf einer Teamviewer-Sitzung:

1. Sie setzen sich telefonisch bei technischen Problemen mit unserem Supportteam in Verbindung.
2. Stellt sich im Laufe des Gesprächs heraus, dass das Problem nur durch Visualisierung auf Ihrem PC zu umschreiben bzw. zu lösen ist, können Sie sich auf den Einsatz des Teamviewers einigen.
3. Dazu laden Sie sich den kostenfreien TeamViewer unter folgendem Link herunter: <https://get.teamviewer.com/6vqpgfh>
4. Nach erfolgreichem Download werden Ihnen vom Programm eine ID und ein Kennwort erstellt, die Sie bitte telefonisch Ihrem Support mitteilen. Diese Daten werden benötigt um eine Verbindung zu Ihrem PC herzustellen.
5. Geben Sie die Daten, die Sie von Ihrem Ansprechpartner bekommen haben, in das entsprechende Fenster ein.
6. Nun wird eine Verbindung hergestellt und der Supporter kann auf Ihren PC zugreifen.

## Hinweise zur Nutzung des TeamViewers

Der eAntrag-Support ist in der Lage, den Teamviewer zur Problembehebung einzusetzen. Teamviewer ist eine Fernwartungssoftware, die es dem Supportteam ermöglicht, bei Problemen mit dem eAntrag auf Ihren Rechner zuzugreifen!

**Achtung:** Das Fernwerkzeug ermöglicht dem Supporter einen allumfassenden Zugriff auf Ihren PC, inklusive Ihrer Daten, Programme und Netzwerke. Sollten Sie Bedenken bezüglich der Sicherheit Ihrer Daten haben, teilen Sie dies Ihrem Ansprechpartner mit und vereinbaren Sie einen entsprechenden Sitzungsmodus oder schließen Sie die Verwendung des Teamviewers aus. Sie können die Teamviewer-Sitzung jedoch auch jederzeit beenden, wenn in Bereiche mit privaten Daten vorgedrungen wird.

Nähere Informationen zur Datensicherheit und Datenschutz des Teamviewers erfahren Sie hier: <https://www.teamviewer.com/de/trust-center/sicherheit/>

Sollten Sie eine Internetverbindung unter DSL 6000 haben, kann der Teamviewer nicht eingesetzt werden und das entsprechende Problem muss telefonisch bzw. per E-Mail gelöst werden.