

Fernwartung

Mit der Fernwartung bietet die ZVK ein Verfahren der Kundenbetreuung an, bei dem der ZVK-Ansprechpartner die Hilfestellung direkt auf dem Kunden-Endgerät geben kann. Dazu ist an Ihrem Windows-PC lediglich ein Internetanschluss erforderlich, zu dem der ZVK-Ansprechpartner eine Fernwartungsverbindung herstellt und sich so Ihr Problem auf seinem PC ansehen und klären kann.

Um die Verbindung zwischen Ihrem PC und der ZVK herzustellen, sind folgende Schritte erforderlich:

- Downloaden Sie das Programm **Teamviewer Quicksupport** über den Button und starten Sie es.
- Rufen Sie dann Ihren ZVK-Ansprechpartner an und teilen Sie ihm die erzeugte ID und das Passwort mit.
- Ihr ZVK-Ansprechpartner startet zeitgleich sein Administrationsprogramm und verbindet sich mit Ihrem Gerät über diese ID.
- Erlauben Sie Ihrem ZVK-Ansprechpartner die Fernwartung.
- Nun können Sie die Aktionen Ihres ZVK-Ansprechpartners am eigenen Gerät mitverfolgen.
- Um die Verbindung nach dem Support zu beenden, schließen Sie das Quick-Support-Programm wieder.

Welche Sicherheitsmechanismen bietet TeamViewer?

- Ein Zugriff auf Ihre Geräte ist **nur mit TeamViewer-ID und Kennwort** möglich.
- Es ist generell **NICHT möglich**, einen **Rechner unbemerkt per Fernwartung zu kontrollieren**. Falls Sie den Zugriff auf Ihr Gerät gewähren, wird am rechten unteren Rand Ihres Bildschirms ein kleines Dialogfenster angezeigt.
- **Ständig wechselndes Kennwort** für TeamViewer-Verbindungen. Mit jedem Neustart von TeamViewer **wird ein neues Kennwort** erstellt. Dadurch sind mehrmalige Verbindungen ausgeschlossen, falls Sie TeamViewer nach Verbindungsende schließen.
- Für sicherheitsrelevante Funktionen wie Dateiübertragung ist **Ihre Bestätigung erforderlich**. Es ist ausgeschlossen, dass Dateien ohne Ihre Kenntnis auf Ihr Gerät übertragen werden.
- **Hoch verschlüsselte Verbindungen** (dieselben Standards wie für HTTPS oder SSL). Diese Verschlüsselung gilt nach heutigem Stand der Technik als **vollkommen sicher** und wird von Regierungseinrichtungen und Finanzinstituten genutzt.