

# MÜLLER – IT

Ingenieurbüro für Inform@tions-Technologie

Hofgartenstrasse 3 74196 Neuenstadt a.K.

Telefon 07139 / 45 20 80 Fax 07139 / 45 20 81  
[www.Mueller-IT.com](http://www.Mueller-IT.com) [Info@Mueller-IT.com](mailto:Info@Mueller-IT.com)



## Hinweise zur Fernwartung

### Was müssen Sie tun damit Ihnen geholfen wird ?

- Zuerst laden Sie das kleine Hilfsprogramm ( ca 200 KB - max.1 Minute) herunter und speichern es an einem Ihnen bekannten Ort auf Ihrem PC..
- Bitte rufen Sie uns dann an und fragen ob ein Techniker für Sie zur Verfügung steht.
- Erst dann starten Sie das zuvor geladene Programm und Klicken je nach Anweisung auf Fernwartung 1 oder Fernwartung 2 starten.
- Danach können Sie Ihr Problem schildern/zeigen und sehen Sie alles was an Ihrem PC zur Lösung gemacht wird.
- Die Verbindung wird mit 128 Bit verschlüsselt.

### Habe ich überhaupt noch Kontrolle was passiert ?

- Die Fernwartung kann nur von Ihnen direkt gestartet werden.
- Die Verbindung entsteht ausschließlich auf Ihren Wunsch.
- Sie haben weiterhin die volle Kontrolle über Ihren PC.
- Sie sehen alle Aktionen, die wir durchführen.
- Sie alleine können entscheiden, ob und wann Sie die Fernwartung beenden möchten.

### Was Sie dazu benötigen

- eine funktionierende Verbindung ins Internet (per ISDN oder DSL)
- keine spezielle Software – alles was nötig ist laden Sie durch Anklicken der Zeile „Klicken Sie einfach hier und in ... „. Die Sicherheitsabfrage müssen Sie ggf. positiv ( mit Ja bzw. Ausführen) bestätigen.
- sollte Ihre Firewall um Zustimmung einer ausgehenden Verbindung fragen, so müssen Sie zustimmen.

### Kosten

- Wir rechnen unsere Leitungen nach der gültigen Preisliste ab.
- Jeweils auf volle 10 Minuten aufgerundet.
- Den Preis je Einheit erfahren Sie gerne während des Telefonates, mit welchem Sie Ihre Support-Anfrage bei uns ankündigen.

Sollte Ihre EDV-Umgebung es Ihnen nicht gestatten eine EXE-Datei herunterzuladen, so stellen wir Ihnen auch gerne eine gezippte Version zur Verfügung.

**Wir freuen uns von Ihnen zu hören und Ihnen zu helfen !!**

**Microsoft<sup>®</sup>**  
**CERTIFIED**  
Systems Engineer