

# Laplink

# RemoteAssist™

# Kurzanleitung

# Kundenbetreuer

MN-REMAST-DE-QSG-01

**laplink**  
connect your world®

Bei Problemen oder Fragen in Zusammenhang mit technischem Support besuchen Sie uns im Internet:  
<http://www.laplink.com/de/mysupport>

Verwenden Sie für andere Anfragen die nachstehenden Kontaktinformationen.

E-Mail: [CustomerService@laplink.de](mailto:CustomerService@laplink.de)

**Tel (DE):** +49 30 4 84 98 76 77

**Tel (USA):** +1 (425) 952-6000

**Fax (DE):** +49 30 4 84 98 30 02

**Fax (USA):** +1 (425) 952-6002

## **Laplink Software, Inc.**

---

14335 NE 24th Street, Suite 201, Bellevue, WA, 98007 U.S.A.

## **Rechtliche Hinweise zu Copyright und Marken**

---

© Copyright 2006, Laplink Software, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Laplink, das Laplink-Logo, Connect Your World und RemoteAssist sind eingetragene Marken oder Marken von Laplink Software, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Marken bzw. Produkte sind Marken der jeweiligen Eigentümer.

Laplink RemoteAssist™ ermöglicht einem Kundenbetreuer eine schnelle und sichere Verbindung mit einem **Kunden PC** über das Internet. Der Kunde muss lediglich einen Link öffnen und ein Passwort eingeben, das der Kundenbetreuer per Telefon, E-Mail oder Chat übermittelt. Supportmitarbeiter gewinnen sofortigen Zugang zu Kunden PCs, um Probleme zu diagnostizieren und diese schnell zu lösen.

## Glossar

**Kundenbetreuer:** Technischer Support Mitarbeiter, der RemoteAssist anwendet, um Kunden zu unterstützen. In der folgenden Einführung wird der Kundenbetreuer als "Sie" oder "Benutzer" bezeichnet.

**Kundenbetreuer PC:** Der Rechner von dem aus der Kundenbetreuer den Kunden betreut.

**Kunde:** Die Person, die Unterstützung vom Kundenbetreuer erhält.

**Kunden PC:** Der Rechner, von dem eine Unterstützung angefordert wird.

## Systemvoraussetzungen

Beide Computer müssen Zugang zum Internet haben.

### Kundenbetreuer PC:

- Betriebssystem: Microsoft Windows XP/2000/2003.
- Verfügbarer Festplattenspeicher: 15 MB.
- Intel Pentium oder höherer Prozessor.

### Kunden PC:

- Betriebssystem: Microsoft Windows 98 / 98SE / ME / XP / 2000 / 2003.
- Remotedesktop-Modus: Microsoft Windows XP Professional oder Server 2003 mit Terminal Services installiert.
- Verfügbarer Festplattenspeicher: 6 MB.

## Installieren von RemoteAssist

### Kundenbetreuer PC:

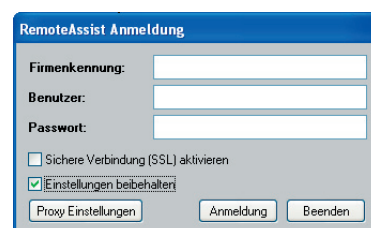
Doppel-Klick auf RemoteAssist.exe und folgen Sie dem Installationsverfahren.

### Kunden PC:

Der Kundenbetreuer führt den Kunden durch das im nächsten Abschnitt beschriebene Installationsverfahren.

## Eine RemoteAssist Fernwartungssitzung herstellen

1. Starten Sie das Programm und tragen Sie Firmenkennung, Benutzer und Passwort ein.

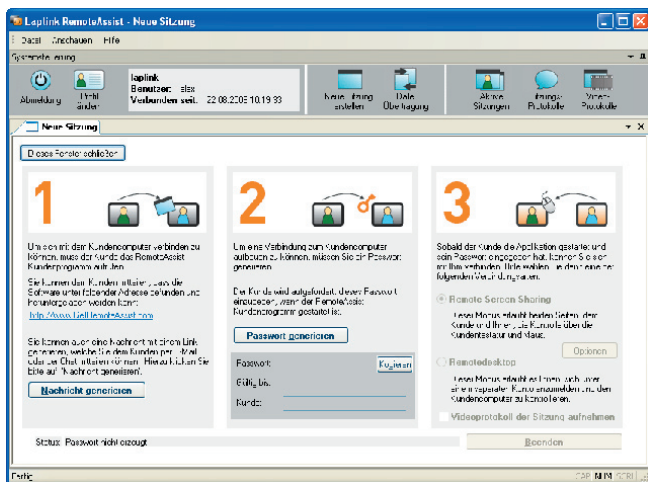


- Sofern Ihr Rechner einen Web Proxy verwendet, um sich ins Internet zu, ist es erforderlich, die Proxy Einstellungen einzutragen. Klicken Sie auf **Proxy Einstellungen** und tragen Sie Benutzername und Passwort ein.

## Eine RemoteAssist™ Fernwartungssitzung herstellen

- Sie können eine "Sichere Verbindung (SSL) aktivieren" auswählen. Dies wird die SSL Verschlüsselung für alle Verbindungen ermöglichen, die Sie mit dieser Kundenbetreueroption starten.

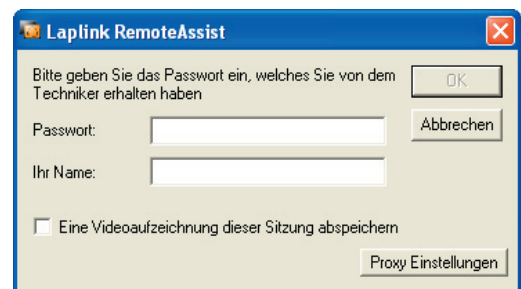
2. In der Symbolleiste, klicken Sie auf die **Neue Sitzung erstellen** Schaltfläche. Um eine Verbindung zu einem Kunden PC aufzubauen, befolgen Sie die 3 Schritte, welche in "Neue Sitzung" beschrieben sind:



- Eine Datei, welche die IT-Abteilung Ihres Unternehmens auf den Kunden PC installiert:  
Der Kundenbetreuer stellt dem Kunden Installationsanweisungen zur Verfügung.

a. Schicken Sie dem Kunden eine Nachricht, wie er das Kundenprogramm herunterladen und installieren kann. Klicken Sie auf die **Nachricht generieren** Schaltfläche in dem "Neue Sitzung" Fenster. Hier ist ein Text vorgegeben, den Sie im Bedarfsfall editieren können. Senden Sie diesen per Chat oder E-Mail an den Kunden.

Während der Installation kann der Bildschirm auf dem Kunden PC für ein paar Sekunden flackern. Wenn die Installation vollständig ist, fordert ein Dialog den Kunden dazu auf, seinen Namen und ein Passwort einzutragen:



Der Kundenbetreuer generiert ein Passwort, wie in **Schritt 2.** beschrieben. Sofern der Kunden PC einen Web Proxy verwendet, wird das Login-Dialogfenster **Proxy Einstellungen** angezeigt. Um eine Verbindung herzustellen, wird der Kunde die Proxy-Einstellungen vom Firmen Administrator benötigen, um diese in dem "Proxy Einstellungen" Dialog eintragen zu können.

b. Informieren Sie den Kunden darüber, dass er unter "Videoaufzeichnung dieser Sitzung abspeichern" über die Option verfügt, ein Videoprotokoll der Sitzung aufzuzeichnen. RemoteAssist wird die Video Datei auf dem Kunden PC in dem Ordner

Eigene Dateien\Laplink\RemoteAssist speichern.

Das Video wird die Aktionen des Kundenbetreuers aufzeichnen.

Anmerkung: Bei einigen Videokarten kann durch ausschalten der Hardware Beschleunigung auf dem Kunden PC die Geschwindigkeit von Videoprotokollierung und Datentransfer während der Sitzung erhöht werden.

## 1 Installieren des Kundenprogramms

Je nach der Präferenz Ihres Unternehmens und der Art der Lizenz weisen Sie den Kunden an, eine Datei durch eine der folgenden Methoden, auszuführen:

- Laplinks Webseite:

Bauftragen Sie den Kunden den folgenden Link <http://www.getremotearrassist.de/> zu besuchen und die entsprechende Sprache auszuwählen. Der Kunde muss dann das Lizenzabkommen akzeptieren und anschließend eine Datei herunterladen und diese **Ausführen**. Das Programm wird den Kunden veranlassen, nochmals das Lizenzabkommen zu akzeptieren, bevor die Datei startet.

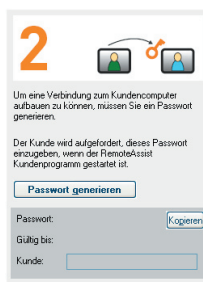
Anmerkung: Herunterladen der Datei kann je nach Internetzugang zwischen 1 und 5 Minuten dauern.

- Unternehmenseigene Website:

Der Kundenbetreuer stellt dem Kunden Installationsanweisungen zur Verfügung.

## 2 Übermitteln Sie dem Kunden das Passwort

- a. Um ein Passwort zu erzeugen, klicken Sie auf die **Passwort generieren** Schaltfläche und RemoteAssist wird automatisch eine Folge von 13 Ziffern erzeugen: einen 4-stelligen Kundenbetreuer-Code, einen Gedankenstrich, und ein einmaliges 8-stelliges Kundenpasswort.



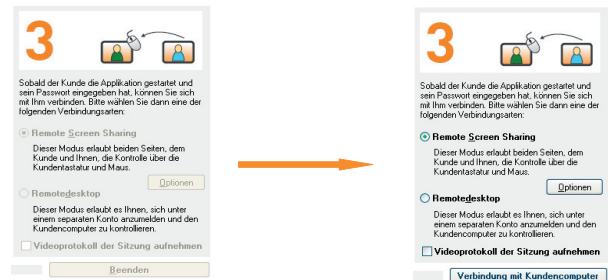
Der Kunden muss jede der 13 Zeichen eintragen.

Anmerkung: RemoteAssist erzeugt einen Kundenbetreuer Code, um im Fall eines falschgeschriebenen Passworts eine Verbindung zu einem anderen Kundenbetreuer zu unterbinden.

- b. Um das Passwort zu übermitteln, klicken Sie auf **Kopieren**, und speichern Sie es in der Zwischenablage, fügen Sie das Passwort in ein Nachrichtentext und versenden diese per Chat oder E-Mail. Sie können das Passwort alternativ telefonisch mitteilen.
- c. Geben Sie den Kundennamen oder Kennung in das Feld "Kunde" ein. Dies wird eine Revision vereinfachen, z.B. wenn der Kunde seinen Namen nicht vollständig einträgt. Das Sitzungs-Protokoll wird die Namen des Kunden, anzeigen, wie sie vom Kunden und Kundenbetreuer eingetragen wurde.

## 3 Stellen Sie eine Verbindung zum Kunden PC her.

Nachdem der Kunde das RemoteAssist Kundenprogramm heruntergeladen und sein Passwort und Namen eingetragen hat, werden die Optionen und Schaltflächen wie in Abschnitt 3 **Neue Sitzung erstellen** verfügbar:

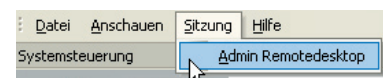


- a. Wählen Sie einen Verbindungsmodus.

Sie können eine RemoteAssist Fernwartungssitzung auf zwei möglichen Verbindungen initiieren. **Remote Screen Sharing (RSS)** und **Remotedesktop (RD)**. Es besteht die Möglichkeit, während einer RSS Verbindung in eine RD Verbindung zu wechseln (jedoch nicht in der umgekehrten Reihenfolge). Zum Beispiel: Um eine gemeinsame Sitzung mit dem Kunden herzustellen und z. B. eine Anwendung gemeinsam zu bearbeiten, starten Sie den RSS Modus.

**Remote Screen Sharing**  
Dieser Modus erlaubt beiden Seiten, dem Kunde und Ihnen, die Kontrolle über die Kundentastatur und Maus.

Falls Sie entscheiden, dass Sie administrative Tätigkeiten durchführen möchten, können Sie während der laufenden RRS Sitzung den RD Modus starten und sich als Administrator anmelden: Im Hauptmenü auf "**Session**" klicken und "**Admin Remotedesktop**" aktivieren:



**Remote Screen Sharing** erlaubt Ihnen und dem Kunden gleichzeitige Kontrolle von Maus und Tastatur des Kunden PCs während einer Fernwartung.

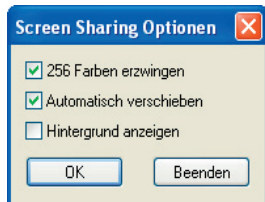
Im **Remotedesktop Modus** wird das Einloggen des Kundenbetreuers den PC des Kunden sperren bis eine Partei beschließt, die Fernwartungssitzung zu beenden. Im Remotedesktop Modus:

- RemoteAssist wird den Kunden auffordern, sein Einverständnis zu erteilen, damit der Kundenbetreuer seinen PC übernehmen darf.

- Der Kundenbetreuer muss den Administratorkontenamen und das Passwort vom Unternehmen oder dem Kunden erhalten.
- Zwei getrennte Anmeldungen werden benötigt. Zuerst muss der Kundenbetreuer den Administratorkontenamen und das Passwort benutzen, um den RemoteAssist Proxy Dienst auf dem Kunden PC zu starten. Anschließend meldet sich der Kundenbetreuer unter Windows-Desktop als Administrator an, bzw. Kunde, oder als ein anderer Benutzer, der Remotedesktop Rechte hat.
- Wie bereits angemerkt, Remotedesktop benötigt Windows XP Professional oder Server mit Terminal Services auf dem Kunden PC.

**b.** Wählen Sie Screen Sharing Optionen: [Ausschließlich im Remote Screen Sharing Modus]:

Klicken Sie die **Optionen** "Remote Screen Sharing" und wählen Sie die folgenden Möglichkeiten [Anmerkung: Das Ändern der Grundeinstellungen kann die Leistung beeinflussen]:



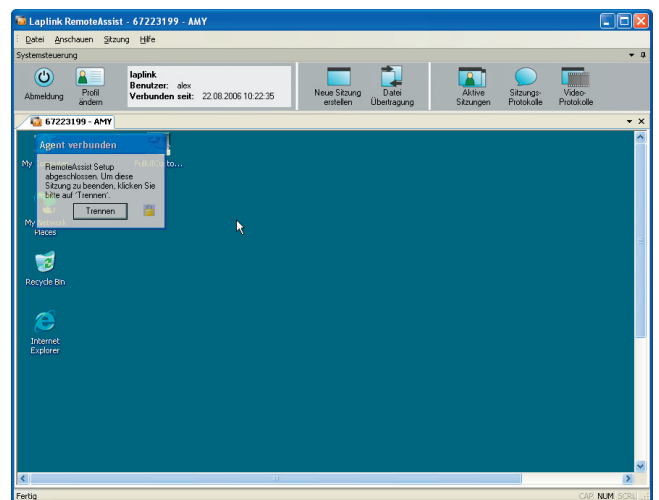
- "256 Farben erzwingen": Diese Grundeinstellung beschränkt die Anzahl von Farben im Kundenbetreuerfenster auf 256, jedoch erhöht es die Geschwindigkeit des Datentransfers.
- "Automatisch verschieben": Diese Grundeinstellung ausgewählt, erlaubt es dem Kundenbetreuer, in seinem Fenster zu scrollen, indem man die Maus in Bewegung setzt, ohne die Bildlaufleiste benutzen zu müssen.
- "Hintergrund anzeigen": Falls ausgewählt, ist der Bildschirmhintergrund des Kunden zu sehen. Als Grundeinstellung ist diese Option inaktiv, da der Datentransfer sonst verlangsamt wird.

**c.** Sichern Sie ein Videoprotokoll

Falls Sie ein Videoprotokoll der Sitzung speichern möchten, aktivieren Sie die entsprechende Option "Videoprotokoll der Sitzung aufnehmen". Sie können

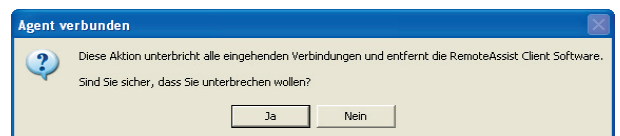
alle Aufzeichnungen unter Video-Protokolle ansehen.

Nachdem Sie die Optionen spezifiziert haben, klicken Sie auf die **Verbindung mit Kundencomputer** Schaltfläche. In der Grundeinstellungen wird das folgende Fenster im **Remote Screen Sharing** Modus angezeigt:



Sie können nun die Maus und Tastatur auf dem Kunden PC übernehmen.

- Um die laufende Fernwartung im Vollbild Modus zu betrachten, aktivieren Sie Strg-Hochstellen-F. Je nach Bildschirmauflösung wird der Kunden PC in einem Teilbereich oder dem ganzen Bildschirm angezeigt.
- Ein Statusdialogfenster mit der Bezeichnung **Trennen** wird auf dem Desktop des Kunden erscheinen. Somit kann der Kunde die Fernwartung jederzeit trennen. Eine weiteres Dialogfenster erscheint



Nachdem der Kunde mit Ja bestätigt hat, wird das Programm vom Kunden PC entfernt. Auf dem Kundenbetreuer PC erscheint ein Dialogfenster mit der Nachricht "Sitzung getrennt".

- Der Kundenbetreuer kann durch das Anklicken mit der linken Maustaste in der Tabulatortaste die Fernwartung mit "Schließen" beenden.

# RemoteAssist™ Funktionen

## Systemsteuerung

Diese Werkzeugleiste verfügt über alle Funktionen, die vom Kundenbetreuer benötigt werden, um eine Fernwartung zu initiieren.



Um die Werkzeugleiste anzuzeigen oder zu verstecken, wählen Sie "Anzeigen", anschließend "Werkzeugleiste" und selektieren bzw. deselektieren Sie "Systemsteuerung". Die Systemsteuerung enthält folgende Funktionen:

## Anmeldung und Abmeldung

Klicken Sie die Anmeldung/Abmeldung Schaltfläche in der Werkzeugleiste. Dies wird den Kundenbetreuer abmelden und alle offenen Sitzungen schließen.

## Profil ändern

Durch das Anklicken von **Profil ändern** modifizieren Sie Ihr Profil wie Namen, Telefonnummer, und E-Mail-Adresse. Benutzen Sie das "Profil" Feld, um weitere Zusatzinformation in Ihr Profil aufzunehmen. Klicken Sie die **Passwort ändern** Schaltfläche, um Ihr Passwort zu verändern. Passwörter sberücksichtigen Groß- und Kleinschreibung und können nur alphanumerische Zeichen enthalten. Beachten Sie, dass RemoteAssist die Kundenbetreuerprofilinformation über den Server des Programms speichert.

## Neue Sitzung Erstellen

RemoteAssist erlaubt dem Kundenbetreuer, mehrere Kunden gleichzeitig zu betreuen. Um eine neue Sitzung hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neue Sitzung erstellen" und wiederholen Sie das Verfahren, wie RemoteAssist auf dem Kunden PC einzusetzen ist [auf Seite 4 beschrieben].

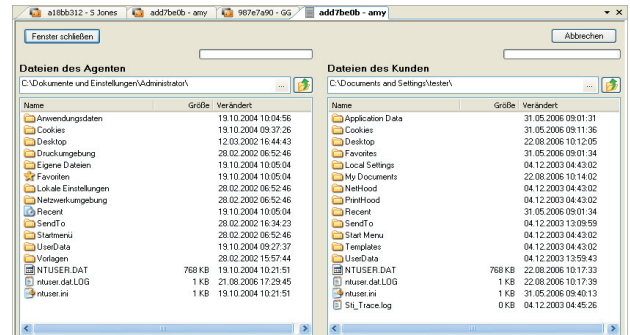
Jede Fernwartungssitzung wird tabelliert und mit dem Namen und Passwort des Kunden etikettiert:



Namen, welche während des Logins vom Kunden eingetragen wurden.

## Datei Übertragung

Während einer Fernwartung kann der Kundenbetreuer Dateien und Ordner durch Drag-and-Drop-Befehle übertragen. Um die Dateiübertragung zu öffnen, klicken Sie auf die **Datei Übertragung** Schaltfläche in der Werkzeugleiste (oder klicken Sie Anzeigen im Hauptmenü und anschliessend "Dateitransfer").

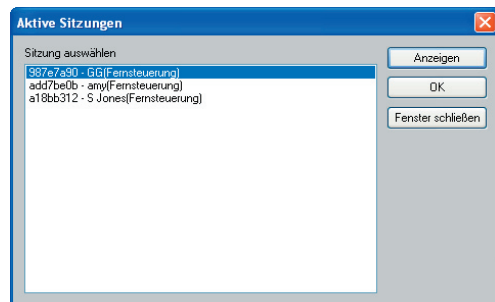


Wählen Sie die Dateien oder Ordner für die Übertragung aus, führen Sie die Übertragung zwischen Kundenbetreuer PC und dem Kunden PC durch Drag-and-Drop-Befehle aus. Im "Remote Screen Sharing" Modus wird das Programm einen Hinweis auf dem Kunden PC erzeugen und die Erlaubnis des Kunden erfragen, Dateien zu übertragen.

Der Datei-Übertragungs-Dialog erscheint als ein getrenntes aktives Dialogfenster. Der Kundenbetreuer kann auf eine aktive Fernsteuerungssitzung umschalten, während die Dateiübertragung durchgeführt wird.

## Aktive Sitzungen

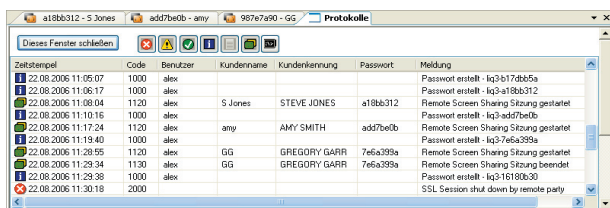
Verwenden Sie diese Funktion, um zwischen bestehenden Fernwartungen zu wechseln oder diese zu schließen. Um eine Liste von allen laufenden Sitzungen zu erstellen, klicken Sie die **Aktive Sitzungen** Schaltfläche unter Systemsteuerung in der Werkzeugleiste. Um auf eine Sitzung zu wechseln, klicken Sie **Anzeigen**.



## Sitzungs-Protokolle

Um das Protokoll anzusehen, klicken Sie die **Sitzungs Protokolle** Schaltfläche in der Werkzeugleiste [oder klicken Sie Anzeigen im Hauptmenü und anschließend "Sitzungsprotokoll anschauen"].








Das Sitzungs-Protokoll enthält die vom Kundenbetreuer und dem Kunden eingegebenen Informationen. Es beinhaltet Kundennamen, Passwörter und andere wichtige Informationen für Revisionen und Abrechnungen:



Zeitstempel	Code	Berutzer	Kundenname	Kundenkennung	Passwort	Meldung
22.08.2006 11:05:07	1000	alex				Passwort erstellt - lq3-b17dbb5a
22.08.2006 11:06:17	1000	alex				Passwort erstellt - lq3-a18bb312
22.08.2006 11:08:04	1120	alex	S Jones	STEVE JONES	a18bb312	Remote Screen Sharing Sitzung gestartet
22.08.2006 11:10:16	1000	alex				Passwort erstellt - lq3-add7be0b
22.08.2006 11:17:24	1120	amy	AMY SMITH	add7be0b		Remote Screen Sharing Sitzung gestartet
22.08.2006 11:19:40	1000	alex				Passwort erstellt - lq3-7e6a399a
22.08.2006 11:20:35	1120	alex	GG	GREGORY GARR	7e6a399a	Remote Screen Sharing Sitzung gestartet
22.08.2006 11:29:34	1130	alex	GG	GREGORY GARR	7e6a399a	Remote Screen Sharing Sitzung beendet
22.08.2006 11:29:38	1000	alex				Passwort erstellt - lq3-16180b30
22.08.2006 11:30:18	2000					SSL Session shut down by remote party

Beachten Sie bitte, dass die in der "Kundenname"-Spalte im Sitzungs-Protokoll den vom Kunden eingegebenen Namen zeigt. Die "Kundenkennung"-Spalte repräsentiert den Namen des Kunden, die vom Kundenbetreuer zugewiesen wurde.

Klicken Sie auf das entsprechende Symbol, um die jeweilige Kategorie im gezeigten Protokoll ein- oder auszuschließen:

-  Fehler
-  Warnungshinweise
-  An- und Abmeldung
-  Informationsmitteilung
-  Dateiübertragungs-Protokoll
-  Fernwartungssitzungs-Protokoll
-  Debug Mitteilungen

Um das Sitzungs-Protokoll in eine Textdatei zu importieren, drücken Sie die Strg-S Schlüsselkombination, während das Sitzungs-Protokoll-Fenster aktiv ist.

## Video-Protokolle

Das Anklicken der **Video-Protokolle** Schaltfläche bringt Sie zu dem Ordner, in dem sich die von Ihnen gespeicherten Aufzeichnungen befinden.

- RemoteAssist speichert die Aufzeichnungen in einem Ordner unter **Eigene Dateien\Laplink\RemoteAssist** auf dem Computer, auf dem die Aufzeichnung stattgefunden hat. Der Kundenbetreuer kann durch **Video-Protokolle** auf diesen Ordner zugreifen oder manuell; der Kunde kann nur manuell zugreifen. Informieren Sie bitte den Kunden über das Verzeichnis der Videoaufzeichnungen auf seinem PC.
- Sofern der Kundenbetreuer als auch der Kunde entscheiden, eine Fernwartung aufzuzeichnen, wird RemoteAssist das Video auf den jeweiligen PCs speichern.
- Im Remote Screen Sharing Modus werden die Aktionen vom Kundenbetreuer, als auch von dem Kunden aufgezeichnet. Die Aufzeichnung im Remotedesktop Modus werden nur die Aktionen des Kundenbetreuers zeigen, da der Kunde abgemeldet ist.
- Der Kundenbetreuer kann Videos paralleler Sitzungen gleichzeitig aufzeichnen. Die Aufzeichnungsoption muss für jede Sitzung getrennt gewählt werden.
- Aufzeichnungen werden beendet, sofern eine der beiden Parteien eine bestehende Fernwartung beendet oder unterbricht.

• **Einige Tastenkombinationen werden auf dem entfernten PC nicht ausgeführt.**

RemoteAssist integriert das Remotedesktop Protokoll [RDP] von Microsofts um mit einem Microsoft Computer eine Verbindung aufzunehmen, der Microsoft, Terminal Services nutzt. RemoteAssist hat viele RDP Charakteristika implementiert. Einige Systemtasten und Tastenkombinationen werden während einer RemoteAssist Fernwartung nicht übertragen:

Verbindungsmodus	Anzeigenmodus	Systemtasten oder Tastenkombinationen, die nicht an einen Remote PC übertragen werden
Remotedesktop	Vollbild	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;ALT+TAB&gt;, &lt;STRG+ALT+ENDE&gt;, &lt;STRG+ALT+ENTF&gt;</li> <li>• Windows Taste</li> <li>• Windows Taste + F (Öffnet das System Suchfenster)</li> <li>• Windows Taste + R (Öffnet den Ausführen Dialog)</li> <li>• Windows Taste + E (Öffnet den Windows Explorer)</li> </ul>
Remote Screen Sharing	Vollbild	Alle
	Fenster	<STRG+ALT+ENTF>

Jede der genannten Funktionen kann mit der Maus auf dem Kunden-PC erzeugt werden.

• **Die Maus ist langsamer, sofern eine weitere Remote Screen Sharing Sitzung gestartet wurde.**

Dieses kann auf PCs, die Windows 2000 oder höher einsetzen, beobachtet werden. Dieser Effekt hebt sich aber nach einer kurzen Zeit auf.