

Konfiguration Remote Support



Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrem Netzwerk ist / wird Software zum Remote Support (Fernwartung) installiert, mit der Client-Computer administriert und gewartet werden und Ihre Mitarbeiter bei Störungen bzw. Installationen technische Unterstützung durch bmssoft erhalten können.

Für diese Software können Sie eine der beiden Varianten als Konfiguration festlegen:

Variante A - Remote Support mit Rückbestätigung

Wenn ein Mitarbeiter Remote Support für einen Client-Computer bei bmssoft anfordert, muss dieser den Verbindungsaufbau zeitgleich an dem Client-Computer bestätigen, auf den bmssoft zugreifen soll.

Nach jeder Unterbrechung des Remote Support, z.B. durch Programmfehler, Absturz, Neustart, muss ein Mitarbeiter den Verbindungsaufbau erneut bestätigen.

Zum Remote Support muss der Mitarbeiter anwesend und direkt am Client-Computer sein; während der Mitarbeiter in Meetings oder in der Pause ist, kann er keinen Remote Support durchführen lassen.

Variante B - Remote Support ohne Rückbestätigung

Wenn ein Mitarbeiter Remote Support für einen Client-Computer bei bmssoft anfordert, kann bmssoft ohne weitere Bestätigung auf den Client-Computer zugreifen.

Kommt es im Zuge des Remote Support zu einem Programmfehler, Absturz oder Neustart, kann der Remote Support von bmssoft aus neu initiiert werden, ohne dass ein Mitarbeiter eingreifen muss.

Zum Remote Support muss ein Mitarbeiter nicht anwesend sein; Remote Support während Meetings oder Pausen ist möglich.

Sicherheitshinweise: Bitte lassen Sie keinen Computer mit angemeldeten Benutzerprofil unbeaufsichtigt. Alle bmssoft-Mitarbeiter sind nach dem Bundesdatenschutzgesetz zum Datengeheimnis unterwiesen. Server werden immer mit Variante B konfiguriert, um einen reibungslosen Zugang für den Administrator zu ermöglichen.

Ort / Datum / Name in Druckbuchstaben: _____

Rechtsverbindliche Unterschrift: _____

Bitte senden Sie das unterschriebene (eingescannte) Exemplar an:
bmssoft information technologies GmbH
Ohmstr. 7 · 10179 Berlin · support@bmssoft.de