

Anleitung zum ZIMT Desktop Support

Alle Mitarbeiter

Diese Anleitung beschreibt die Verwendung des ZIMT Desktop Support Tools, einer Anwendung, die es einem ZIMT-Mitarbeiter gestattet, zu Unterstützungszielen eine Fernwartung am Rechner eines Universitätsangehörigen durchzuführen.



Zur Anleitung

Diese Anleitung ist unter Windows 7 entstanden. Es werden die zwei gängigen Browser Internet Explorer und Mozilla Firefox dargestellt. Das vermittelte Prinzip lässt sich auf alle abweichenden Betriebssysteme und/oder andere Browser übertragen.

Einleitung

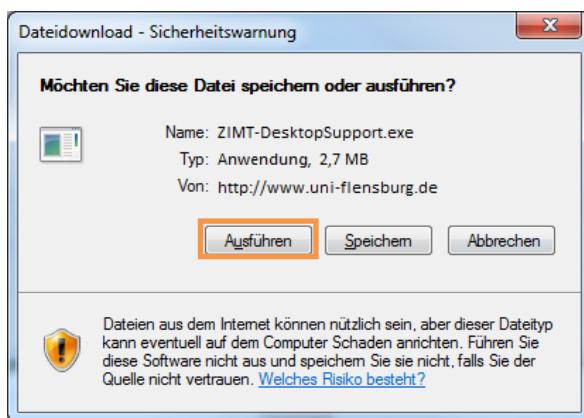
Der ZIMT Desktop Support ermöglicht es einem ZIMT-Mitarbeiter Ihren Desktop zu sehen und diesen zur Problemlösung auch fernzusteuern. Während des ganzen Vorganges können Sie die durchgeführten Aktionen am Bildschirm verfolgen und Probleme oder Wünsche per Telefon direkt absprechen.

Der große Vorteil gegenüber der Problembehebung vor Ort ist die schnelle und genaue Problemlösung ohne lange Laufwege oder gar die Notwendigkeit den ganzen Rechner abgeben zu müssen.

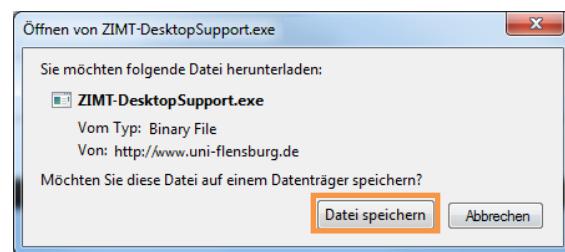
So wird's gemacht

Klicken Sie auf der Seite www.uni-flensburg.de/service auf „ZIMT-DesktopSupport.exe“.

Internet Explorer



Mozilla Firefox



Klicken Sie auf „Datei speichern“.



Klicken Sie einfach auf „Ausführen“.

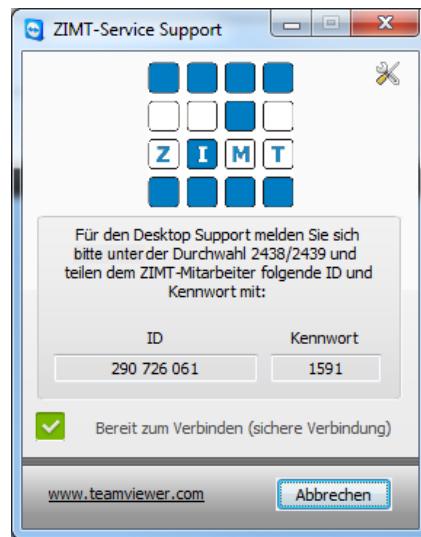
(Optional können Sie das Programm auch speichern und die heruntergeladene Datei danach über einen Doppelklick starten.)

Es öffnet sich der Downloadmanager. Hier können Sie über einen Rechtsklick (1) auf den Eintrag „ZIMT-DesktopSupport.exe“ das oben gezeigte Menü öffnen. Klicken Sie nun mit der linken Maustaste auf „Öffnen“ (2), um das Programm zu starten.

Tipp

Wollen Sie die Datei zur späteren erneuten Verwendung lokal auf Ihrem Rechner speichern, so merken Sie sich den genauen Speicherort (beispielsweise auf dem Windows-Desktop).

Nachdem Sie das Programm wie vorangegangenen Schritt beschrieben gestartet haben, sehen Sie dieses Fenster:



Folgen Sie nun bitte den kurzen Anweisungen des Programms. Alles weitere können Sie direkt mit dem ZIMT-Mitarbeiter am Telefon besprechen.

Sicherheitshinweis

Ihre ID kann sich mit der Zeit (d.h. bei zukünftigen Support-Sitzungen) ändern. Das Kennwort ändert sich bei jedem neuen Start des Programmes und sichert Sie dadurch gegen unabgesprochenen Fremdzugriff ab. Zudem ist der Zugriff auf Ihren Desktop nur möglich, wenn das Programm gestartet ist.