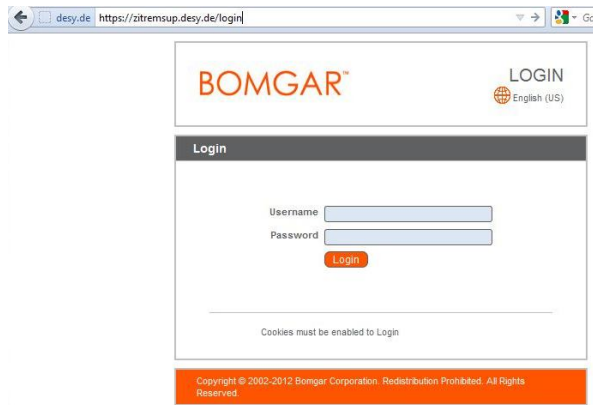


Kurzanleitung Remote Support mit Bomgar

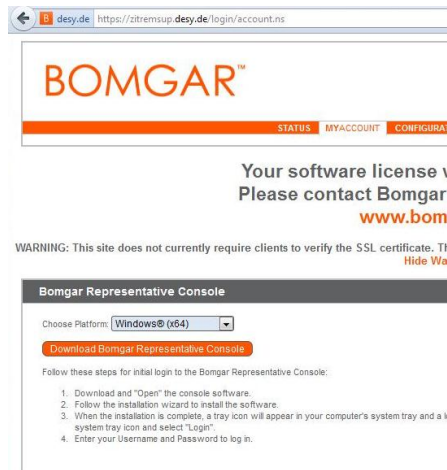
Version 06.07.2012

Installation des Supporter-Clients

Der Supporter benötigt einen Account auf dem Bomgar-Server. Dann kann er sich einloggen auf zitremsup.desy.de/login



Auf MYACCOUNT gehen



Download Bomgar Representative Console auswählen -> Speichern -> Ausführen

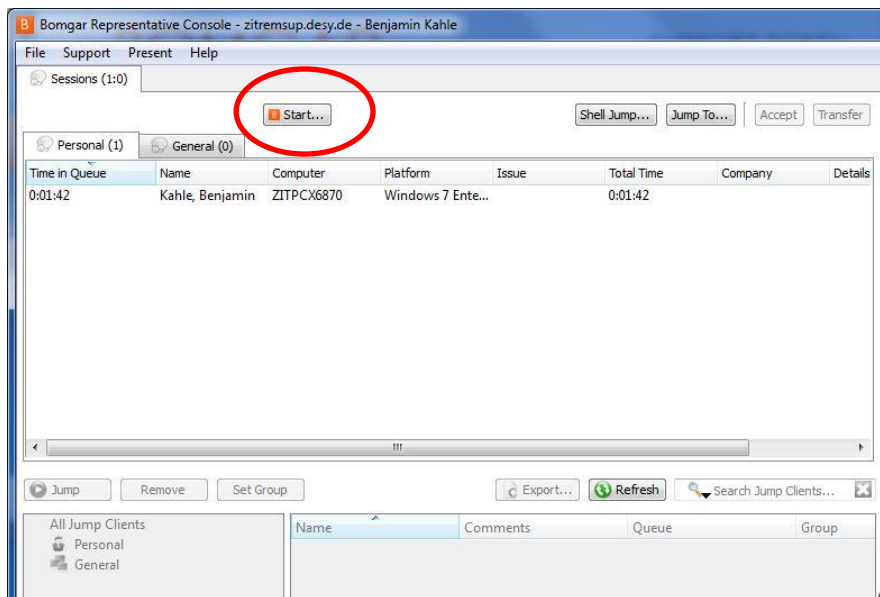
Installation bestätigen, License Agreement akzeptieren, eventuell „Anyone who uses this computer“ auswählen

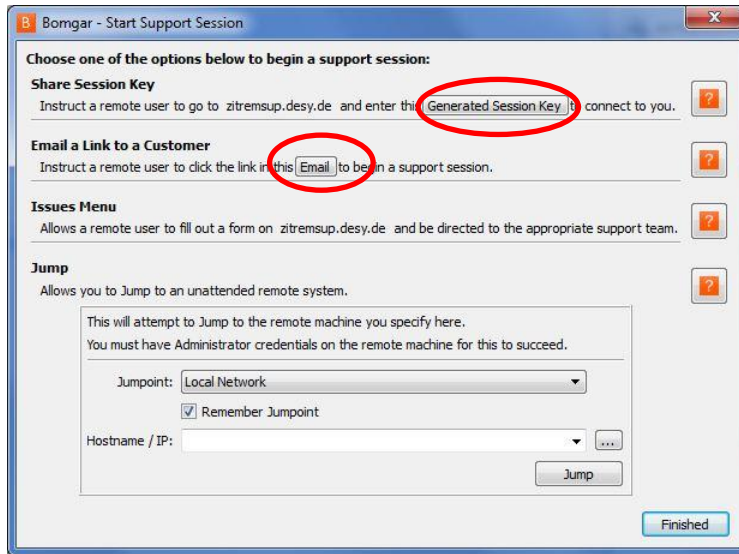
Bomgar Representative Console starten



Starten einer Remote Assistance Sitzung:

In der Rep. Console auf „Start...“ klicken

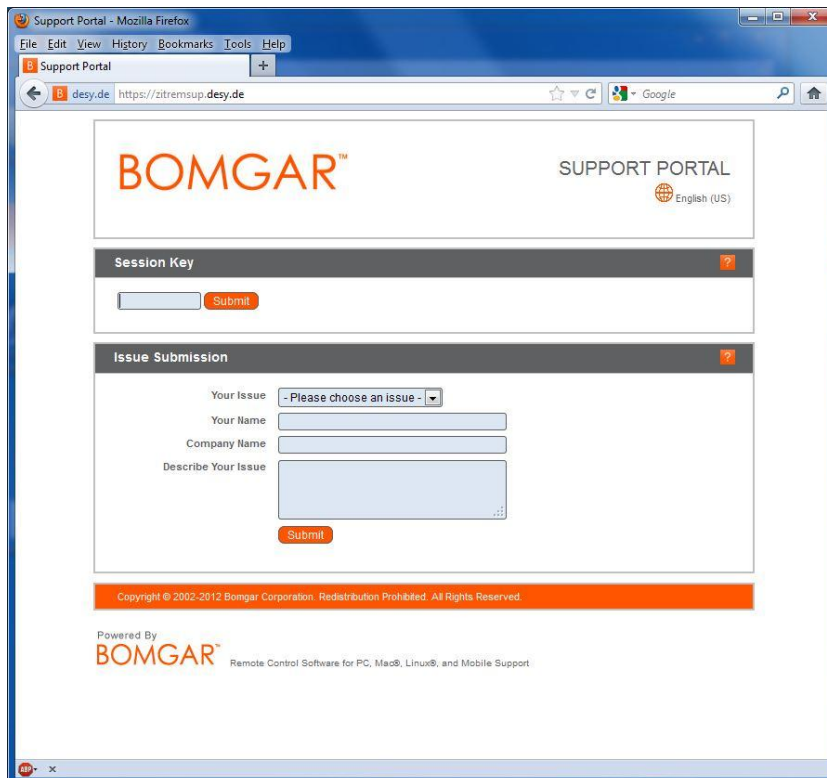




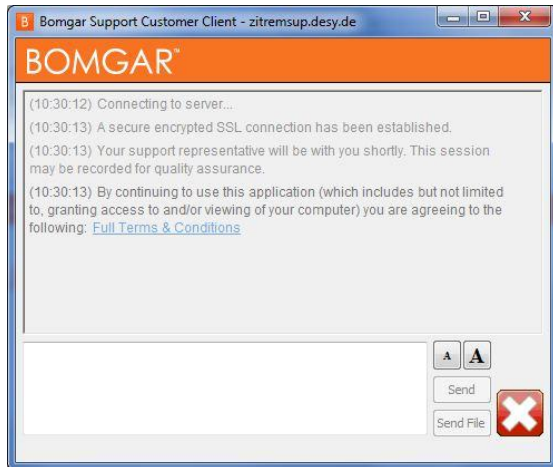
z.B. auf Generate Session Key klicken um eine 10 Minute gültigen Key zu erzeugen, der dem Anwender mitgeteilt wird.

Alternative „Email“ klicken um eine Einladungsmail zu verschicken.

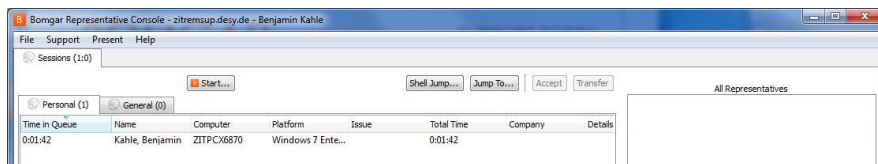
Der Anwender öffnet entweder die Seite zitremsup.desy.de und trägt den, vom Supporter erhaltenen Session Key ein, oder öffnet den Link aus der Einladungsmail.



Daraufhin wird der Anwender-Client heruntergeladen und muss ausgeführt werden.



Es erscheint die Verbindung beim Supporter in der Personal Liste. Durch Doppelklick wird diese geöffnet.



Es kann jetzt mit dem Anwender gechattet werden, außerdem lässt sich mit dem linken „Bildschirm-

Knopf“ der Anwenderbildschirm einsehen.

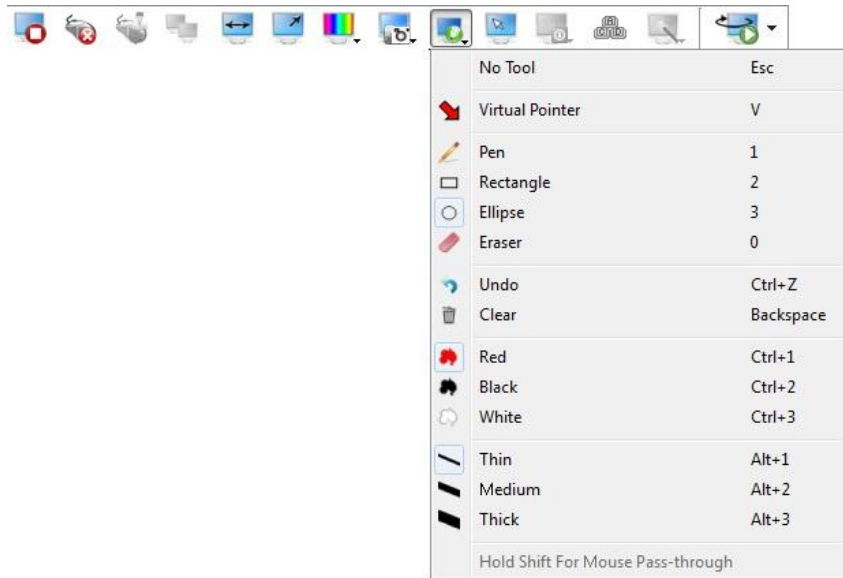


Der Anwender wird nach der Art der Freigabe gefragt:

„Allow only viewing“ erlaubt das Betrachten des Bildschirms und auch das Übertragen des Supporter-Mauszeigers.

„Allow shared control of your computer“ erlaubt die Kontrolle des Anwender-Computers durch den Supporter.


Über den Punkt „Annotations“ lässt sich die Art der Zeigefunktion auf den Anwenderbildschirm einstellen.



Der Button “Elevate customer client privileges“ erlaubt es, sich mit Administrator-Rechte auf den Rechner zu verbinden. Dazu kann entweder der Anwender nach einem Passwort gefragt werden oder der Supporter gibt das entsprechende Passwort ein.



Laut Bomgar-Support können durch die Verwendung dieses Vorgangs eventuelle Performance Probleme vermieden werden.

Zum Beenden der Verbindung können sowohl der Supporter als auch der Anwender den roten  Button drücken. Daraufhin wird auch der Anwender-Client wieder vom Rechner entfernt.