

Autor : Willi Kempf

Erstellt am 9. Nov. 2017

## Vorbemerkungen zum heutigen Teamviewer

Wenn ich meinen lieben Mitmenschen am PC helfen soll und deshalb telefonisch kontaktiert werde, wird immer wieder versucht, mir bildlich zu beschreiben, mit welchem Problem sich die betreffende Person konfrontiert sieht!

Das ist ein schwieriges Unterfangen: wie soll man am Telefon beschreiben, was man gerade getan hat (am besten in allen Einzelheiten), und was dann Unangenehmes passiert ist? Und wie soll der Gesprächspartner am Telefon (der Helfer...!) sich dann vorstellen, wie der Bildschirm des armen Ratsuchenden aussieht? **Hier kann eine Fernwartung gute Dienste leisten!**

Das Programm „Teamviewer“ kann entscheidend bei der Erkennung und Lösung der Probleme behilflich sein! Er macht es nämlich möglich, dass der „Helfer“ sich den Bildschirm des Ratsuchenden anschauen kann und, wenn nötig, sogar direkt auf dem PC des Fragenden arbeiten kann (Systemfragen klären, Einstellungen kontrollieren und ev. ändern, etc.) Dabei sollte der Helfer immer darüber orientieren, was er gerade tut und warum.

Trotzdem fühlen sich vor allem Leute, die das System Teamviewer nicht kennen, unwohl! Sie denken, dass sie dem Helfer mehr oder weniger ausgeliefert sein könnten.

Diese Angst braucht man nicht zu haben! Der Besuch des „Helfers“ auf dem eigenen PC kann nämlich mit einem einzigen Klick beendet werden! Wenn immer das Gefühl besteht, es gehe jetzt nicht mehr „mit rechten Dingen“ zu, kann man zu diesem Mittel greifen. Aber es ist ja so, dass der „Helfer“ nicht eine unbekannte Person ist, die sich auf dem PC tummelt, NEIN! Ihr habt ihn ja selbst zur Hilfe geholt, weil Ihr ein Problem gelöst haben wolltet! Also ist die Chance, dass da Unsinn oder gar Betrug geplant ist, im zehntausendstel Bereich!

## Was ist der Teamviewer und was kostet er?

Der Teamviewer ist eine Software, die über das Internet eine Verbindung zwischen 2 Computern herstellt. Dabei müssen beide Partner Internet-Verbindung haben. Der Ratsuchende sollte den „Teamviewer Quick-Support“ herunterladen und starten, der Helfer weiss im Normalfall genau, was er zu tun hat.

**Der Teamviewer ist für private Zwecke vollkommen gratis! Der „Quick-Support“ kann gratis herunter-geladen werden und ist auch nachher gratis, sofern man ihn nicht kommerziell nutzt!**

## Wo finde ich den Teamviewer und wie installiere ich ihn?

1. Einen Browser starten und in die Befehlszeile „[www.TeamViewer.com/de](http://www.TeamViewer.com/de)“ eingeben.
2. Von der erscheinenden Website den „Quick Support“ herunterladen.

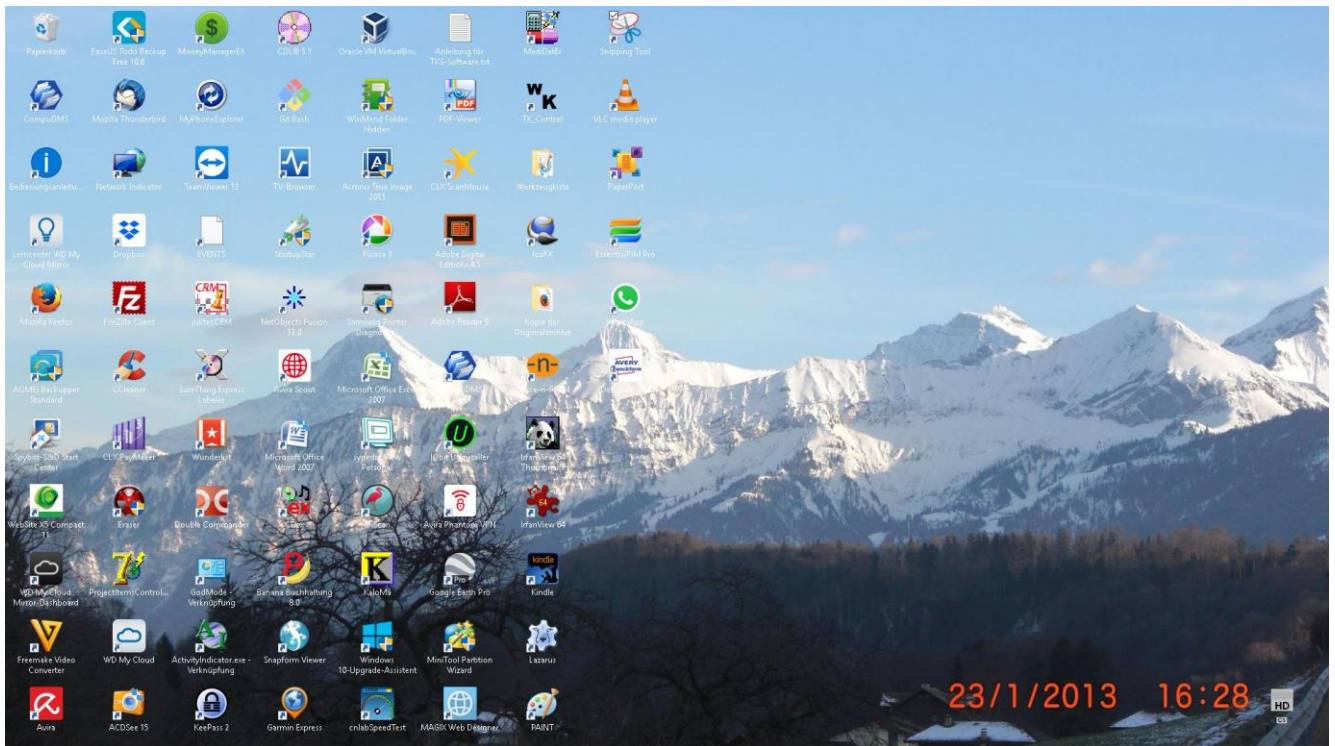


Die heruntergeladene Datei „TeamviewerQS.exe“ mit Doppelklick starten.  
Dann sehen wir folgendes Bild :

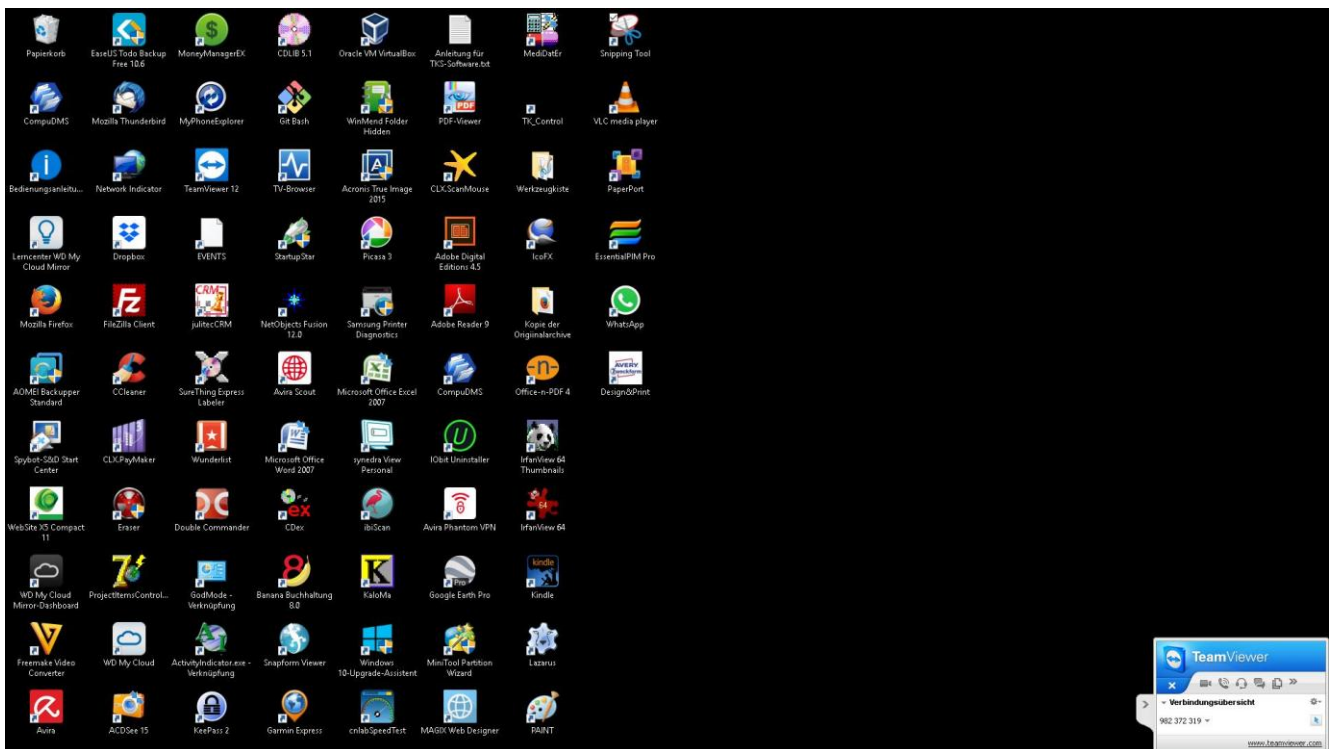


Jetzt können wir unserem Helfer die nötigen Angaben per Telefon geben, die er braucht, um sich unser Problem genauer anzusehen. Dabei ist die jetzt geschilderte Variante noch einfacher, als diejenige, die ich eigentlich präsentieren wollte (mein lieber Kollege Fritz Läng hat mich darauf hingewiesen, dass es für die meisten PC-Benutzer die einfachere und bessere Variante ist, weil das Quick-Support-Programm nach dessen Beendigung nicht im System des Ratsuchenden verbleibt). Sollte man allerdings wiederholt externe Hilfe benötigen, muss man nicht mehr die Website aufrufen, sondern kann die einmal herunter geladene Datei erneut starten.

Und so präsentiert sich ein Bildschirm VOR der Übernahme durch den Helfer (Beispiel):



und so NACH der Übernahme durch den Helfer (ebenfalls nur ein Beispiel):



Jetzt können BEIDE Einfluss auf den „Zielcomputer“ nehmen! Das zeigt sich z.B. daran, dass der Mauszeiger reagiert, egal, wer von den Beiden die Maus bewegt!

Aber im Normalfall wird der Helfer Euch auffordern, doch jetzt die „Handlung“ noch einmal nachzuvollziehen, wegen der Ihr den Helfer überhaupt kontaktiert habt! Und er wird sehr viel besser erkennen können, wie die Abläufe in Eurem PC sind. Wenn eine Fehl-Manipulation vorliegt, wird er das mündlich kommunizieren und Euch auffordern, die Sache noch einmal mit den von ihm vorgeschlagenen Änderungen anzugehen.

Es kann aber auch sein, dass der Helfer System-Einstellungen und ähnliche Punkte abklären muss. Dann wird er Euch vorgängig sagen : 1. dass er übernimmt, und dann 2. warum und was er jetzt genau tun wird. Damit sollten eigentlich Ängste, der Helfer (den Ihr ja selber zu Hilfe gerufen habt) könnte Eurem PC schaden, beseitigt sein.

**Wenn nicht, hat es im dem kleinen Kästchen am unteren rechten Ende Eures Bildschirms ein kleines Kreuz. Ein Klick darauf beendet die „Session“ mit dem Helfer abrupt!**

An der Computeria vom 30. November 2017 werden Fritz und ich Euch den Ablauf einer solchen „Session“ demonstrieren. Und im Anschluss an die Demo werden wir direkt allfällige noch offene Fragen beantworten.

Es gibt allerdings einen Bereich, bei dem der Teamviewer nicht oder nur sehr beschränkt von Nutzen sein kann: Dann nämlich, wenn es sich um ein sog. „Hardware-Problem“ handelt. Dabei kann das Tool vielleicht wenigstens bei der Identifikation der Problems behilflich sein. Für die „Behebung“ des Problems braucht es aber immer noch den direkten Einsatz von Menschen (Ersetzen bestimmter PC-Komponenten, Reparatur von Peripherie (Drucker, Modem, Router, Scanner etc. und eventuell sogar Ersatz ganzer Systeme)

Oberbipp, 9. November 2017

Willi Kempf