






Citrix® GoToAssist® Corporate- Handbuch für Mitarbeiter

Version 9.1

Inhaltsverzeichnis

GoToAssist Corporate-Übersicht	4
Systemanforderungen	4
Support für Mac	5
GoToAssist-Komponenten	5
HelpAlert™	5
Mitarbeiterchatfeld (ChatLink™)	6
Kundenchatfeld	6
Viewer-Fenster	6
HelpAlert-Warnungen	7
GoToAssist-Modi	9
Web-Standardmodus 	9
SmartCode / Telefonmodus 	9
Warteschlangenmodus 	9
Kundenportale	10
HelpAlert	11
HelpAlert-Passwort	13
Vergessenes Zugangspasswort	13
Aktualisieren von HelpAlert	14
HelpAlert-Listenansicht	15
Symbolleiste in der HelpAlert-Listenansicht	15
Eingehende Anfragen	16
In Sitzung	16
Sitzungsverlauf	16
Details	16
HelpAlert-Felddefinitionen	17
Spaltendefinitionen für „Eingehende Anfragen“ und „In Sitzung“	17
Definitionen für die Symbole des Timers im Bereich „Eingehende Anfragen“	17
Definitionen für die Symbole des Timers im Bereich „In Sitzung“	17
HelpAlert-Einstellungen	18
Warnungsvoreinstellungen	18
HelpAlert-Voreinstellungen	18
Chat-Voreinstellungen	19
Viewer-Einstellungen	19
Hosteinstellungen:	20
Verfügbarkeitseinstellungen	20
Voreinstellungen für freigegebene Zwischenablage	21
Verbindung zum Kunden im Standard- oder Warteschlangenmodus aufbauen	22
Verbindung zum Kunden über SmartCode/PhoneMode aufbauen	23
Das Viewer-Fenster	25
Hotkeys im Viewer-Fenster	25
Viewer-Fenster-Menü „Sitzung“	26
Sitzung übertragen	27
Zur Sitzung einladen	28
Viewer-Fenster-Menü „Ansicht“	29
Viewer-Fenster-Menü „Extras“	31
Dateiübertragung	31
Freigegebene Zwischenablage / Kopieren & Einfügen	31
Viewer-Fenster-Menü „System“	32
Systeminformationen anfordern	32
Ausführen als Dienst	33
Neustart/Neuverbindung	34
Anmeldedaten anfordern	35
Viewer-Fenster-Menü „Zeichnen“	35
Kundenchatfeld	36
Kundenchatfeld-Tools	37

Chat-Log	37
Bildschirmfreigabe.....	37
Anmerkungstools	37
Anzeigen von Diagnosedaten	37
Mitarbeiterchatfeld (ChatLink)	39
URLs pushen / Kurzphrasen	40
Symbolleiste im Mitarbeiterchatfeld	40
Bildschirmfreigabe.....	41
Festlegen der Steuerung auf „Nur Ansicht“ oder „Freigegeben“.....	42
Tipps für den Erfolg	43

GoToAssist Corporate-Übersicht

Citrix® GoToAssist™ Corporate ist eine webgestützte Technologie, die es Mitarbeitern ermöglicht, überall technischen Support in Echtzeit zu bieten. Mit dieser Technologie kann ein Mitarbeiter Folgendes tun:

- Mit dem Kunden über ein Chatfeld kommunizieren
- Den Desktop des Kunden anzeigen und/oder dem Kunden erlauben, den Desktop des Mitarbeiters anzuzeigen
- Die Zeichen-, Highlighter- und Pfeilstempel-Tools auf dem freigegebenen Desktop verwenden
- Steuerung über Maus und Tastatur freigeben
- Webseiten pushen
- Dateien senden und empfangen
- Den Computer des Kunden neustarten und neuverbinden
- Eine Sitzung an einen Eskalationsmitarbeiter übertragen
- Einen Kollegen zur Unterstützung oder für Lernzwecke zu einer Sitzung einladen
- Die Diagnose-Tools verwenden, um wichtige Informationen zum Status des Kundencomputers abzurufen
- Eine Verbindung zu maximal acht Kunden herstellen

Hinweis: Zugriff auf einige GoToAssist Corporate-Funktionen ist abhängig von der GoToAssist Corporate-Konfiguration. Wenden Sie sich an Ihren GoToAssist Corporate-Administrator, um Informationen zu Ihrer GoToAssist Corporate-Konfiguration zu erhalten.

Systemanforderungen

Ihr System

- Erforderlich: Windows® 2000, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7; Windows® Server 2003, Windows® Server 2008
- Erforderlich: Möglichkeit für direkte ausgehende TCP-Verbindungen oder Verfügbarkeit eines HTTP-Proxy- oder eines SOCKS-Servers
- Empfohlen: mindestens Pentium 300 mit 64 MB RAM
- Empfohlen: stabile Internetverbindung mit 56 K oder höher
- Empfohlen: 17-Zoll-Bildschirm oder größer
- Empfohlen: Bildschirmauflösung auf höchstmögliche Einstellung, 1024 X 768 oder höher

Kundensystem

- Erforderlich: Windows® 2000, XP, Vista oder Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008 oder Mac® OS X 10.4 oder höher
- Erforderlich: Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 oder höher oder Mozilla Firefox 1.0 oder höher oder Safari 1.3 oder höher
- Erforderlich: Verbindung von 28,8 Kbps oder höher, 56 K empfohlen
- Erforderlich: Möglichkeit für direkte ausgehende TCP-Verbindungen oder Verfügbarkeit eines HTTP-Proxy- oder eines SOCKS-Servers

Support für Mac



GoToAssist Corporate-Benutzer können von einem PC aus sowohl für PC- als auch für Mac-Benutzer Support in Echtzeit bereitstellen. Einige Funktionen stehen derzeit jedoch noch nicht für eine Verwendung auf der Mac-Plattform zur Verfügung. Folgende Funktionen sind derzeit bei einer Verbindung zu einem Kunden mit Mac-Plattform verfügbar.

- Sitzungseinladung
- Mitarbeiterchat
- Kundenchat
- ScreenSharing anhalten
- ScreenSharing beenden

GoToAssist-Komponenten

Die GoToAssist-Technologie verfügt über mehrere Komponenten.

HelpAlert™

HelpAlert befindet sich auf Ihrem Computer und ermöglicht Ihnen das Empfangen und Beantworten von eingehenden Kundenanfragen.

HelpAlert-Desktopsymbol

HelpAlert ist eine ausführbare Datei, die nicht installiert werden muss. Sie wird vom Mitarbeiter für die Anmeldung bei HelpAlert gestartet.



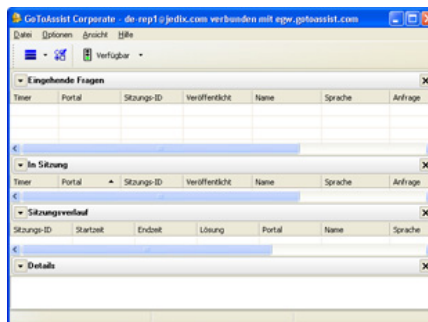
HelpAlert-Anmeldefenster

Das Anmeldefenster wird nach dem Starten der ausführbaren Datei „HelpAlert“ geöffnet. Hier kann sich der Mitarbeiter anmelden.



HelpAlert-Listenansicht

In der Listenansicht werden dem Mitarbeiter eingehende Kundenanfragen angezeigt, so dass der Mitarbeiter darauf antworten kann.



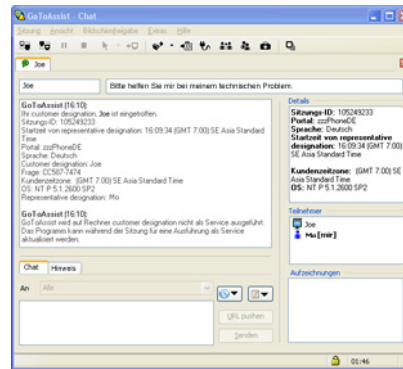
HelpAlert-Taskleistensymbol

HelpAlert kann so konfiguriert werden, dass es in der Taskleiste ausgeführt wird.



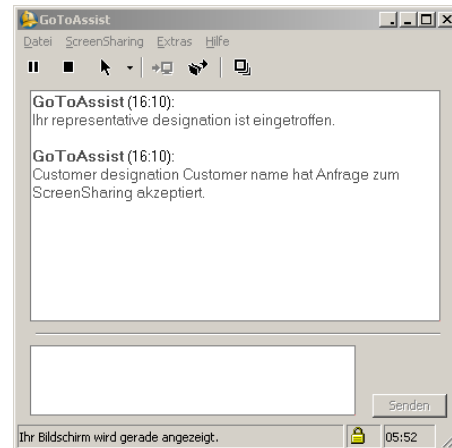
Mitarbeiterchatfeld (ChatLink™)

Über das Mitarbeiterchatfeld ist ein beinahe umgehender Chat mit dem Kunden möglich. Außerdem bietet es Zugriff auf Support-Funktionen, z. B. Pushen von Webseiten, Pre-Scripted Responses, Dateiübertragung, Neustart/Neuverbindung, Starten und Beenden des ScreenSharings, Remote-Diagnose und Änderung von Zugriffsstufen (unter „Meinen Bildschirm freigeben“), und kann so konfiguriert werden, dass es bei Verbindung auf dem Mitarbeiterdesktop minimiert wird.



Kundenchatfeld

Über das Kundenchatfeld ist ein beinahe umgehender Chat zwischen Kunde und Mitarbeiter möglich. Es bietet auch Zugriff auf Funktionen wie das Speichern des Chatprotokolls, Dateiübertragung, Ändern der Zugriffsstufen (unter „Bildschirm des Kunden freigeben“) und Anmerkungstools.



Viewer-Fenster

Das Viewer-Fenster ist das Fenster, das während einer Verbindung mit Bildschirmfreigabe geladen wird. Über dieses Fenster kann der Mitarbeiter den Kundendesktop anzeigen und über Maus und Tastatur steuern (abhängig von Konfiguration).

Das Viewer-Fenster kann für *ScreenSharing des Kunden* (dabei hat der Mitarbeiter Zugriff auf den Kundendesktop) oder *ScreenSharing des Mitarbeiters* (dabei hat der Kunde Zugriff auf den Mitarbeiterdesktop) konfiguriert werden.

Im Viewer-Fenster können Sie rasch auf Anmerkungstools, Chatfeld, Übertragungssitzung, Einladung zur Sitzung, Neustart/Neuverbindung, Dateiübertragung und Remote-Diagnose zugreifen.



HelpAlert-Warnungen

Durch eine Warnung wird dem Mitarbeiter mitgeteilt, dass eine neue Kundenanfrage für die Standard- oder Warteschlangenmoduskonfiguration vorliegt. Die Warnung wird als kleines Popup-Fenster auf dem Desktop des Mitarbeiters angezeigt und enthält die Kundenanfrage. Standardmäßig wird eine Anfragewarnung 30 Sekunden lang auf dem Mitarbeiterbildschirm angezeigt. (Diese Zeit kann auf der Registerkarte „Warnungen“ unter „HelpAlert-Einstellungen“ geändert werden.)

Note: Bei Telefonmodusimplementierungen werden keine Warnungen empfangen.

Warnungen sind farbcodiert gemäß dem Typ der Anfrageverteilung.

Gelbe Warnungen: Anfragen, die über SmartButton™ oder SmartBox™-Portale im Standardmodus gesendet wurden. Sie sind für alle Mitarbeiter sichtbar, die zum Zeitpunkt der Anfrage bei HelpAlert angemeldet sind.

Der Mitarbeiter wird mit dem Kunden verbunden, wenn er der erste verfügbare Mitarbeiter ist, der auf die Kundenanfrage antwortet.

Wenn ein Mitarbeiter während einer Sitzung auf eine andere Anfrage antwortet, wird die zweite Anfrage entweder für den bestimmten Mitarbeiter in die Warteschlange eingereiht, oder direkt mit dem Mitarbeiter verbunden, wenn für den Mitarbeiter die Arbeit mit mehreren Sitzungen konfiguriert ist.

Wenn eine Anfrage über SmartBox im Warteschlangenmodus versendet wurde, wird sie nur an den nächsten verfügbaren Mitarbeiter vergeben.

Grüne Warnungen: Anfragen, die über das SmartMatch™-Portal gesendet wurden und nur dem ausgewählten Mitarbeiter angezeigt werden.



Orange Warnungen: Anfragen, die über ein Portal gesendet wurden, das für Eskalationszwecke bestimmt ist, und an alle Mitarbeiter, die Eskalationsfragen bearbeiten dürfen und zum Zeitpunkt der Anfrage bei HelpAlert angemeldet sind, verteilt werden.

Blaue Warnungen: Anfragen, die über ein Portal zum Einladen anderer Mitarbeiter gesendet wurden. Die Anfrage wird an den ausgewählten Mitarbeiter gesendet, der Einladungsfragen erhalten kann und zum Zeitpunkt der Anfrage bei HelpAlert angemeldet ist.



GoToAssist-Modi

GoToAssist kann auf unterschiedliche Art und Weise konfiguriert werden, um sich an die Supportanforderungen eines Unternehmens anzupassen. Modi beziehen sich auf die Art und Weise, in der Support-Sitzungen initiiert und an Mitarbeiter weitergeleitet werden. GoToAssist verfügt über drei Modi: Standardmodus, Telefonmodus und Warteschlangenmodus.

Hinweis: Der Modustyp von GoToAssist-Implementierungen unterscheidet sich je nach Support-Anforderungen Ihres Unternehmens. Wenden Sie sich an Ihren GoToAssist-Administrator, um Informationen zu Ihrem GoToAssist-Modus zu erhalten.

Web-Standardmodus

Der Standardmodus ist die gebräuchlichste GoToAssist-Konfiguration. Der Standardmodus kann durch einen Kunden jederzeit über die Portalseite initiiert werden, wenn ein Mitarbeiter bei HelpAlert angemeldet ist. Im Standardmodus werden die Portaltypen SmartButton, SmartBox und SmartMatch verwendet. SmartButton- und SmartBox-Portale leiten Kundensupportanfragen an alle Mitarbeiter weiter, die bei HelpAlert angemeldet sind. SmartMatch-Portale leiten die Kundensupportanfrage an einen bestimmten Mitarbeiter weiter.

Besonderheiten des Standardmodus:

- Kann für verschiedene Portaltypen konfiguriert werden
- Warnungweiterleitung hängt vom Portaltyp ab
- Kann von Kunden auch ohne Telefonsupport verwendet werden (nur Websupport)

SmartCode / Telefonmodus

Der Telefonmodus wird häufig verwendet, wenn der Mitarbeiter den Kunden auch per Telefon unterstützt. Der Kunde kann den Telefonmodus nur aktivieren, wenn er den Verbindungscode vom Mitarbeiter empfangen hat. Die Anfrage wird nur mit dem Mitarbeiter verbunden, der den Verbindungscode generiert hat. Im Telefonmodus wird nur der Portaltyp SmartCode verwendet.

Besonderheiten des Telefonmodus:

- Wird nur mit dem Portaltyp SmartCode verwendet
- Mitarbeiter erhalten keine Warnungen
- Kunden müssen einen Verbindungscode vom Mitarbeiter erhalten, bevor der Verbindungsprozess gestartet werden kann
- Nur der Mitarbeiter, der den Verbindungscode generiert hat, wird mit dem Kunden verbunden
- Wird fast ausschließlich in Situationen verwendet, in denen der Kunde auch Telefonsupport durch einen Mitarbeiter erhält

Warteschlangenmodus

Der Warteschlangenmodus wird in Unternehmen implementiert, die über eine große Anzahl von Mitarbeitern zur Bearbeitung von Kundensupportanfragen verfügen. Im Warteschlangenmodus wird nur der Portaltyp SmartBox verwendet. Im Warteschlangenmodus werden Kundenanfragen an den nächsten verfügbaren Mitarbeiter weitergeleitet und weitere Kundenanfragen in die Warteschlange gestellt und weitergeleitet, wenn Mitarbeiter wieder verfügbar sind.

Besonderheiten des Warteschlangenmodus:

- Wird nur mit dem Portaltyp SmartBox verwendet
- Alle eingehenden Anfragen werden in die Warteschlange eingereiht und an den nächsten verfügbaren Mitarbeiter weitergeleitet

Kundenportale

Dabei handelt es sich um Internetportale, in denen der Kunde eine Anfrage für Support oder Demonstrationssitzungen eingibt. Der Portaltyp unterscheidet sich abhängig vom GoToAssist-Modus, der von Ihrem Unternehmen verwendet wird (weitere Informationen zu den Modi finden Sie auf den nächsten Seiten). Es gibt vier Portaltypen:

SmartButton-Portal

Dieser Portaltyp wird im Standardmodus von GoToAssist verwendet und verteilt Warnungen an alle verfügbaren Mitarbeiter, die bei HelpAlert angemeldet sind.



SmartBox-Portal

Dieser Portaltyp wird im Standard- oder Warteschlangenmodus von GoToAssist verwendet und ermöglicht es dem Kunden, eine Anfrage einzugeben, die dann entweder an alle Mitarbeiter (Standardmodus) oder nur an den nächsten verfügbaren Mitarbeiter (Warteschlangenmodus) weitergeleitet wird.



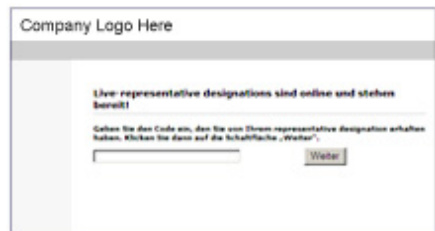
SmartMatch-Portal

Dieser Portaltyp wird im Standardmodus von GoToAssist verwendet und ermöglicht es dem Kunden, einen bestimmten Support-Mitarbeiter auszuwählen.



SmartCode-Portal

Dieser Portaltyp wird ausschließlich im Telefonmodus verwendet und verbindet den Kunden und den Mitarbeiter über einen eindeutigen Verbindungscode. Dieser Code wird vom Mitarbeiter in HelpAlert erzeugt und an den Kunden weitergegeben. In diesem Portaltyp gibt es keine Warnungen.



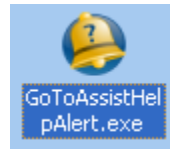
Hinweis: In den meisten GoToAssist-Implementierungen wird nur ein Portaltyp verwendet. Wenden Sie sich an Ihren GoToAssist-Administrator, um Informationen zu Ihrer GoToAssist-Konfiguration zu erhalten.

HelpAlert

HelpAlert ist eine Komponente von GoToAssist, mit deren Hilfe Mitarbeiter eingehende Kundenanfragen erhalten und beantworten können.

► Anmelden bei HelpAlert:

1. Der Mitarbeiter doppelklickt auf das HelpAlert-Symbol.



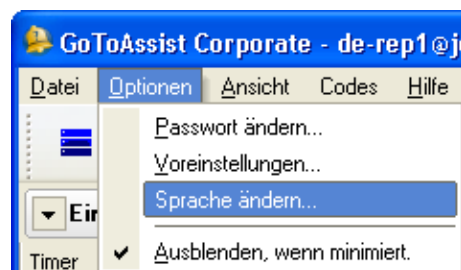
2. Wählen Sie die Sprache (Gebietsschema) für das Portal aus.
 - Wählen Sie eine Sprache aus.
 - Klicken Sie auf **OK**.



3. Im Anmeldefenster:
 - Der Mitarbeiter gibt den Zugangsnamen im Anmeldefeld ein (immer in Form einer E-Mail-Adresse).
 - Der Mitarbeiter gibt das Passwort im Passwortfeld ein.
 - Der Mitarbeiter klickt auf **Anmelden**.



4. Ändern der Sprache:
 - Nach der Anmeldung kann der Mitarbeiter die Sprachauswahl ändern.
 - Wählen Sie in HelpAlert das Menü „Optionen“ aus.
 - Wählen Sie **Sprache ändern** aus.
 - HelpAlert muss neu gestartet werden.



► Abmelden aus HelpAlert

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der HelpAlert-Listenansicht auf die **Schaltfläche zum Schließen**.

-oder-

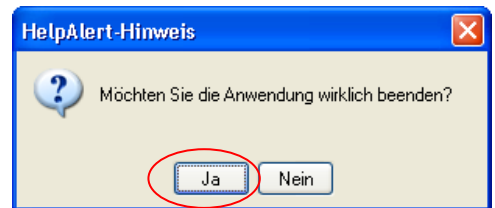
Wählen Sie im Menü der HelpAlert-Listenansicht **Datei** und dann **Beenden** aus.

-oder-

Klicken Sie in der Taskleiste mit der rechten Maustaste auf das GoToAssist-Symbol, und wählen Sie **Beenden** aus.



2. Klicken Sie im HelpAlert-Bestätigungsfenster auf **Ja**.



HelpAlert-Passwort

Der Mitarbeiter kann sein Passwort in HelpAlert ändern. Der Mitarbeiter muss sein Passwort gemäß den Einstellungen im GoToAssist Management Center regelmäßig ändern.

► Ändern eines HelpAlert-Passworts

Wählen Sie aus dem Menü *Optionen* in der HelpAlert-Listenansicht oder in der Taskleiste **Passwort ändern** aus. Die Webseite „Passwort ändern“ wird geöffnet.

1. Geben Sie im Feld *Zugangsname* Ihren HelpAlert-Zugangsnamen (E-Mail-Adresse) ein.
2. Geben Sie im Feld *Aktuelles Passwort* das aktuelle Passwort ein.
3. Geben Sie das neue Passwort ein. Das neue Passwort muss zwischen 8 und 32 Zeichen lang sein und mindestens drei der folgenden Elemente enthalten: Großbuchstaben [A-Z], Kleinbuchstaben [a-z], Zahlen [0-9] oder Sonderzeichen [~`!@#\$%^&*()_ - += { } [] \ ; ' " < > , . ? /]. Passwörter dürfen *nicht* dem Zugangsnamen oder dem Vornamen und Nachnamen des Mitarbeiterkontos entsprechen.
4. Geben Sie das neue Passwort erneut ein.
5. Klicken Sie auf **Senden**.
6. Verlassen Sie HelpAlert, und melden Sie sich mit dem neuen Passwort an.

Vergessenes Zugangspasswort

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, müssen Sie ein neues Zugangspasswort erstellen.

► Erstellen eines neuen Zugangspassworts

Wählen Sie im Anmeldefenster von HelpAlert **Passwort vergessen?** aus.

1. Geben Sie im Feld *Zugangsname* Ihren HelpAlert-Zugangsnamen (E-Mail-Adresse) ein.
2. Geben Sie den Zugangsnamen (E-Mail-Adresse) erneut ein.
3. Klicken Sie auf **Senden**.

Eine E-Mail mit einem Link zur Erstellung eines neuen Zugangspassworts wird an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

4. Wechseln Sie zu Ihren E-Mails, und klicken Sie in der E-Mail auf den Link zur Erstellung eines neuen Zugangspassworts.

Eine Webseite wird erstellt, auf der Sie Ihr neues Zugangspasswort eingeben können.

5. Geben Sie das neue Zugangspasswort ein.
6. Geben Sie Ihr neues Zugangspasswort erneut ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Die E-Mail-Adresse muss für den Empfang der E-Mail für *das vergessene Passwort* validiert sein.

Aktualisieren von HelpAlert

Die HelpAlert-Software verfügt über eine integrierte Aktualisierungsfunktion, die bei jeder Anmeldung des Mitarbeiters nach der neuesten Version der HelpAlert-Software sucht. Wenn das System erkennt, dass eine neue Softwareversion verfügbar ist, wird der Mitarbeiter aufgefordert, seine Version zu aktualisieren. Wenn Citrix Online frühere Versionen von HelpAlert nicht länger unterstützt, ist der Mitarbeiter zur Aktualisierung gezwungen.

► Abschließen der automatischen Aktualisierung

1. Melden Sie sich bei HelpAlert an. Wenn eine neue Aktualisierung verfügbar ist, werden Sie über eine Popup-Meldung aufgefordert, die neue Aktualisierung zu empfangen. Klicken Sie auf **OK**, um die Aktualisierung zu akzeptieren.

HelpAlert installiert die Aktualisierung.

2. Klicken Sie auf **OK**, um das Aufforderungsfenster zu schließen, und melden Sie sich erneut bei HelpAlert an.

Mitarbeiter können außerdem eine neue Kopie der Datei HelpAlert.exe von der folgenden Website herunterladen: <http://www.gotoassist.com/haupgrade>

► Herunterladen von HelpAlert von der Aktualisierungswebsite

1. Melden Sie sich mit Ihren HelpAlert-Zugangsdaten, die Sie von Citrix Online oder Ihrem Manager erhalten haben, im Download Center an.
2. Speichern Sie HelpAlert auf Ihrem Desktop oder an einem anderen geeigneten Speicherort.
3. Melden Sie sich mit denselben Zugangsdaten an.
4. Für den Mitarbeiter ist dies nur einmal erforderlich.

Hinweis: **Die automatische Aktualisierungsfunktion kann auf Anforderung deaktiviert werden.**

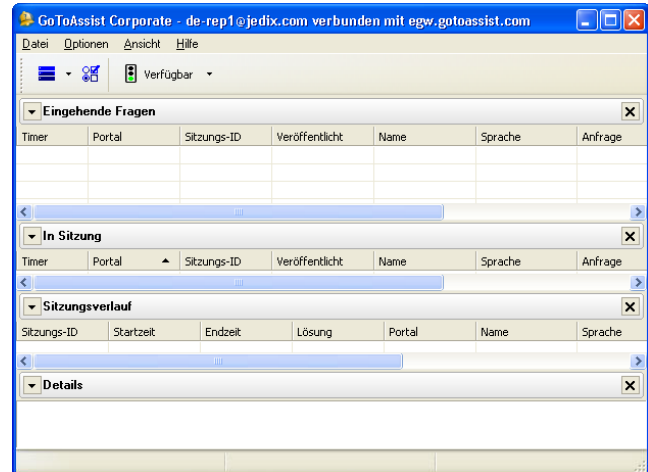
HelpAlert-Listenansicht

Wenn Sie sich bei HelpAlert angemeldet haben, wird zuerst die HelpAlert-Listenansicht geöffnet.

Die wichtigste Funktion der Listenansicht ist die Überprüfung des Status der Anfragen durch den Mitarbeiter. Aus diesem Grund verfügt die Listenansicht über mehrere Felder und Statuszustände, die Sitzungs- und Kundeninformationen anzeigen.

Die Listenansicht ist in folgende Bereiche unterteilt:

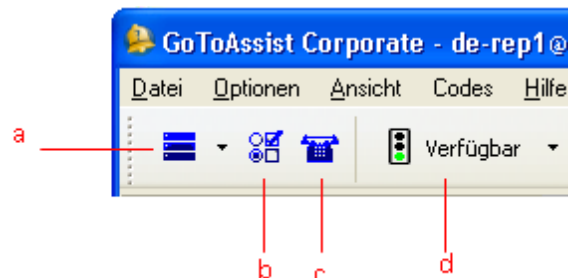
- Symbolleiste
- Eingehende Anfragen
- In Sitzung
- Sitzungsverlauf
- Details
- Bereich „Verbindungsstatus“



Symbolleiste in der HelpAlert-Listenansicht

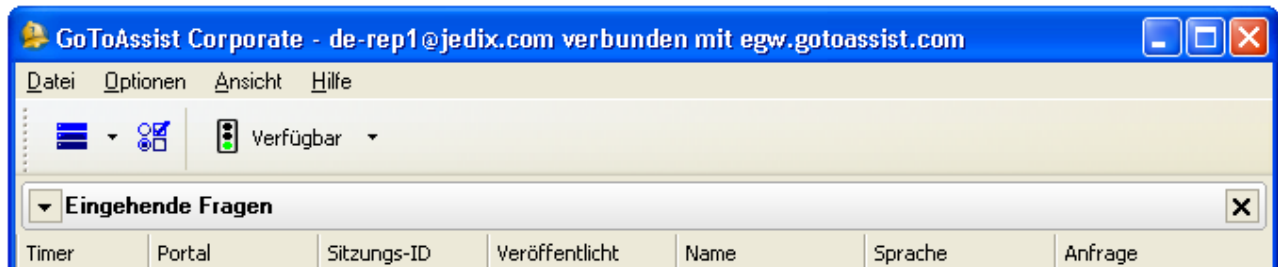
Mitarbeiter können die HelpAlert-Ansicht so anpassen, dass nur bestimmte Bereiche der Listenansicht angezeigt werden.

- Wählen Sie aus, welche Abschnitte in der Listenansicht angezeigt werden sollen (a).
- Anklicken, um die Liste „Einstellungen“ zu öffnen (b).
- Anklicken, um das SmartCode-Menü zu öffnen (c).
- Schaltet zwischen den Modi *Verfügbar* und *Nicht verfügbar* um, um neue eingehende Anfragen anzuhalten (d).



Eingehende Anfragen

Im Bereich „Eingehende Anfragen“ werden alle Kundenanfragen, die noch nicht beantwortet wurden, angezeigt. Die Timer-Feldsymbole helfen dem Mitarbeiter beim Bestimmen des Anfragestatus.



In Sitzung

Im Bereich „In Sitzung“ werden nur die Sitzungen angezeigt, auf die der Mitarbeiter geantwortet hat und die er persönlich bearbeitet.

Timer	Portal	Sitzungs-ID	Veröffentlicht	Name	Sprache	Anfrage
15:02	zzzPhoneDE	105249233	16:09:34	Joe	Deutsch	Bitte helfen Sie mir bei meinem technischen Problem.

Sitzungsverlauf

Im Bereich „Sitzungsverlauf“ werden nur die Sitzungen angezeigt, die der Mitarbeiter abgeschlossen hat. Hier werden auch Details zu Startzeit, Endzeit und Sitzungslösung angezeigt.

Sitzungs-ID	Startzeit	Endzeit	Lösung	Portal	Name	Sprache	Anfrage
105249233	Fri Dec 18 16:...	Fri Dec 18 16:...	Gelöst	zzzPhoneDE	Joe	Deutsch	Bitte helfen Sie mir bei me

Details

Im Bereich „Details“ wird ein umfassender Überblick über eine ausgewählte Sitzung angezeigt. Ausgewählt für die Anzeige im Bereich „Details“ wird eine Sitzung durch Klicken auf die Sitzung im Bereich „Eingehende Anfragen“ oder im Bereich „In Sitzung“.





Details
Sitzungs-ID: 105249233 / Startzeit: Fri Dec 18 16:10:15 2009 / Endzeit: Fri Dec 18 16:27:26 2009 / Lösung: Gelöst / Portal: zzzPhoneDE / Name: Joe / Sprache: Deutsch Frage: Bitte helfen Sie mir bei meinem technischen Problem.

HelpAlert-Felddefinitionen

Spaltendefinitionen für „Eingehende Anfragen“ und „In Sitzung“






Timer: (Eingehende Anfragen)	Hier werden ein farbcodiertes Symbol und ein Countdown-Timer mit der verbleibenden Zeit für die Beantwortung der Anfrage angezeigt.
Timer: (In Sitzung)	Hier werden ein farbcodiertes Symbol und ein Timer mit Informationen zu Sitzungsstatus und -länge angezeigt.
Portal:	Hier wird der Name des Portals angezeigt, über das die Kundenanfrage gesendet wurde.
Sitzungs-ID:	Eindeutige Sitzungsnummer, die von Citrix Online zugewiesen wurde.
Veröffentlicht:	Die Zeit, zu der der Kunde die Anfrage ursprünglich gesendet hat.
Name:	Der Name des Kunden (falls verfügbar).
Sprache:	Die Spracheinstellung des Portals, über das die Kundenanfrage gesendet wurde.
Anfrage:	Der Fragetext der Kundenanfragen (nur bei SmartBox-Portalen verfügbar).

Definitionen für die Symbole des Timers im Bereich „Eingehende Anfragen“

	Neu: Eine neue Kundenanfrage.
	Achtung: Diese Anfrage wurde nicht innerhalb der vorgegebenen Zeit beantwortet.
	Warnung: Diese Anfrage wurde nicht innerhalb der vorgegebenen Zeit beantwortet.
	In die Warteschlange eingereiht: Eine Anfrage, auf die der Mitarbeiter mit Ja geantwortet hat, die er jedoch nicht bearbeiten kann, da die Höchstzahl simultaner Sitzungen bereits erreicht ist. Der Kunde erhält eine Benachrichtigung, dass er warten muss, bis der Mitarbeiter die Hilfestellung für die vorherige Person abgeschlossen hat.

Hinweis: Informationen zur Anpassung der Zeiteinstellungen für diese Anzeigen erhalten Sie unter „HelpAlert-Einstellungen“ auf den nächsten Seiten.

Definitionen für die Symbole des Timers im Bereich „In Sitzung“

	Zeigt an, dass der Kunde etwas herunterlädt.
	Zeigt an, dass der Kunde eine Verbindung aufbaut.
	Zeigt an, dass Kunde und Mitarbeiter nur über Chat kommunizieren.
	Zeigt an, dass Kunde und Mitarbeiter mit Freigabe des Kundenbildschirms arbeiten.
	Zeigt an, dass Kunde und Mitarbeiter mit Freigabe des Mitarbeiterbildschirms arbeiten.

HelpAlert-Einstellungen

Der Mitarbeiter kann verschiedene Einstellungen für Warnungen, die Listenansicht, ChatLink und Viewer-Fenster vornehmen.

► Festlegen von Voreinstellungen

- Wählen Sie aus dem Menü *Optionen* der Listenansicht **Voreinstellungen** aus.

Warnungsvoreinstellungen

Popup-Warnungen:

In diesem Bereich kann der Mitarbeiter Einstellungen für die erste Popup-Warnung einer Kundenanfrage festlegen. **Erinnerungs-Popup-Warnungen** werden auf Anfragen angewendet, wenn ein Mitarbeiter nicht auf die ursprüngliche Warnung antwortet.

Wenn nicht in Sitzung:

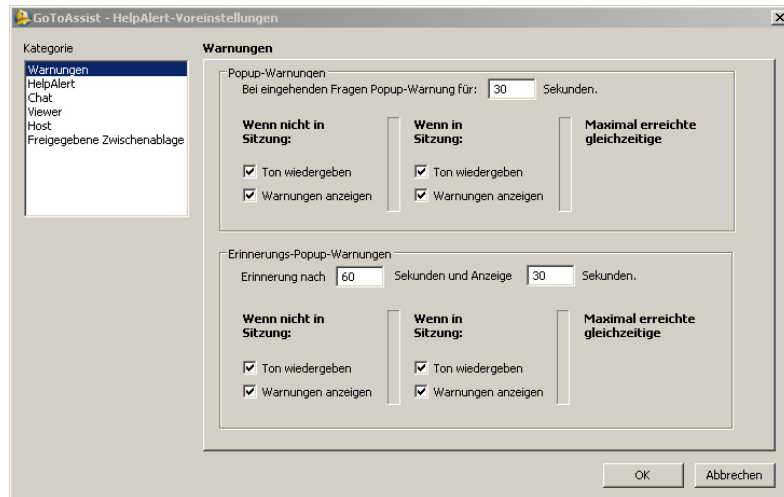
Wenn keine Sitzungen aktiv sind oder initiiert werden.

Wenn in Sitzung:

Wenn der Mitarbeiter mindestens eine Sitzung bearbeitet.

Wenn Sitzungen maximal belegt sind:

Wenn die maximale Anzahl simultaner Sitzungen erreicht ist.



HelpAlert-Voreinstellungen

Warnstufen:

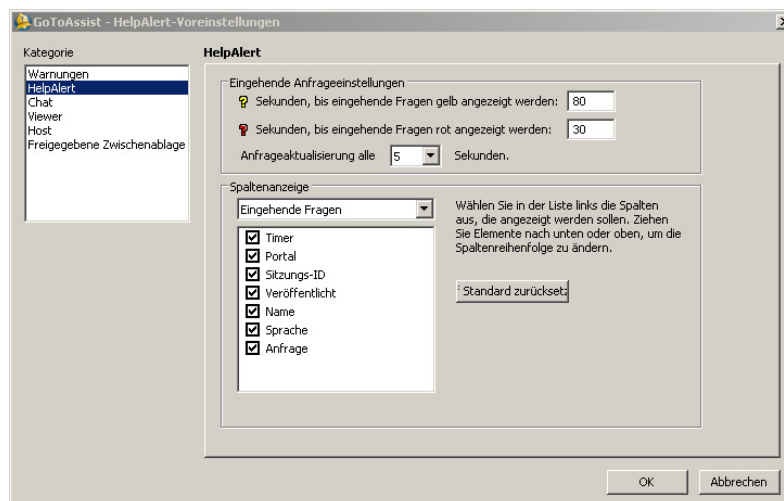
Hier können die Einstellungen für die Symbolerinnerungen im Bereich „Eingehende Anfragen“ in der Listenansicht festgelegt werden.

Listenaktualisierung

Bestimmt, wie oft HelpAlert-Anfragen an den Citrix Online-Server stellt.

Spaltenanzeige:

Hier kann ausgewählt werden, welche Felder in den Bereichen „Eingehende Anfragen“ und „In Sitzung“ angezeigt werden.



Chat-Voreinstellungen

Chat-Einstellungen:

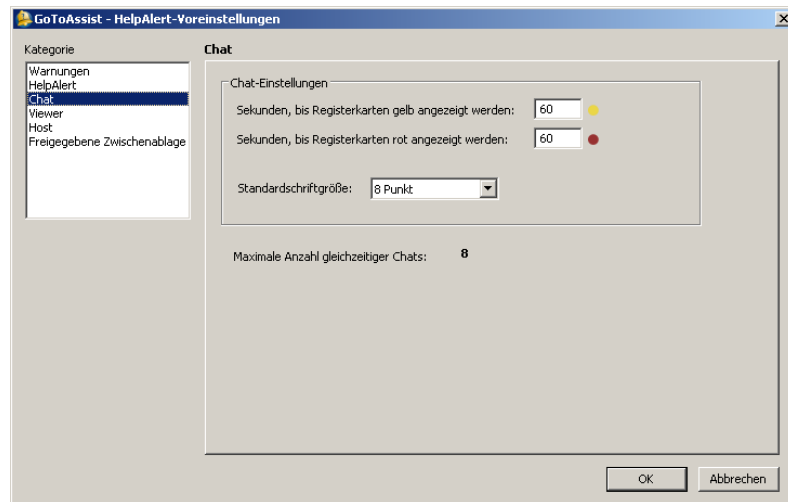
Hier können Einstellungen ausgewählt werden, die das Chatfeld des Mitarbeiters betreffen. Mit Sekunden wird die Zeit festgelegt, seit der Mitarbeiter zuletzt im Chat Text eingegeben und an den Kunden gesendet hat. Symbole starten mit Grün.

Chat-Startmodus:

Hier wird ausgewählt, ob der Chat-Startmodus „Erweitert“ oder „Reduziert“ sein soll.

Vom Management Center:

Hier wird die maximale Anzahl simultaner Sitzungen angezeigt, wie sie im GoToAssist Management Center festgelegt ist.



Viewer-Einstellungen

Bildschirmgröße:

Hier kann konfiguriert werden, wie im Viewer-Fenster der freigegebene Desktop während der Sitzung angezeigt wird.

Viewer-Optionen:

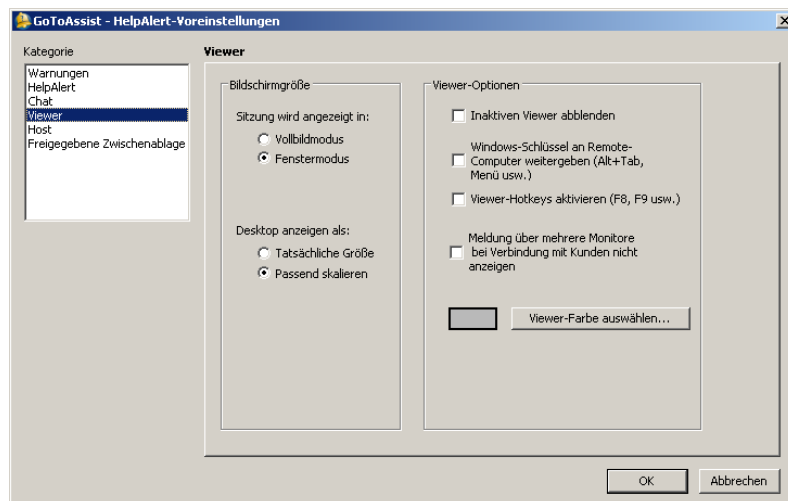
Eingehende Sitzungen in separaten Viewern starten: Beginnt jede neue Sitzung in einem eigenen Viewer-Fenster, anstatt die Viewer-Fenster zu kombinieren und durch Registerkarten zu trennen.

Viewer abblenden: Deaktiviert das Viewer-Fenster, wenn der Fokus nicht auf diesem Fenster liegt und bietet somit schattierte Transparenz.

Windows-Schlüssel weitergeben: Hiermit können einige Funktionen von Windows an den Remote-PC (oder lokal) übertragen werden, z. B. PrintScrn.

Viewer-Hotkeys aktivieren (F10, F12 usw.): Aktiviert auf der Tastatur Hotkeys für Zeichen- und Lasertools.

Keine Aufforderung bei mehreren Bildschirmen anzeigen: Schaltet die automatische Aufforderung ein und aus, die Tastenkombinationen für mehrere Bildschirme anzeigt, wenn eine Verbindung zu einem Kunden mit mehreren Bildschirmen hergestellt wurde.



Hinweis: Um die Hotkeys für GoToAssist-Tools, z. B. Highlighter (F8), Pfeilstempel (F9) und Stift (F11) zu aktivieren, muss die Option „Viewer-Hotkeys aktivieren“ ausgewählt werden. Dadurch werden auch die Pfeiltasten und die Zifferntasten der Zahlenfelds für die Verwendung in der Bildschirmnavigation zugeordnet.

Hosteinstellungen:

Farbqualität:

True Color:

Wählen Sie True Color für besseres Erscheinungsbild.

256 Farben:

Wählen Sie 256 Farben für höhere Geschwindigkeit.

Leistungseinstellungen:

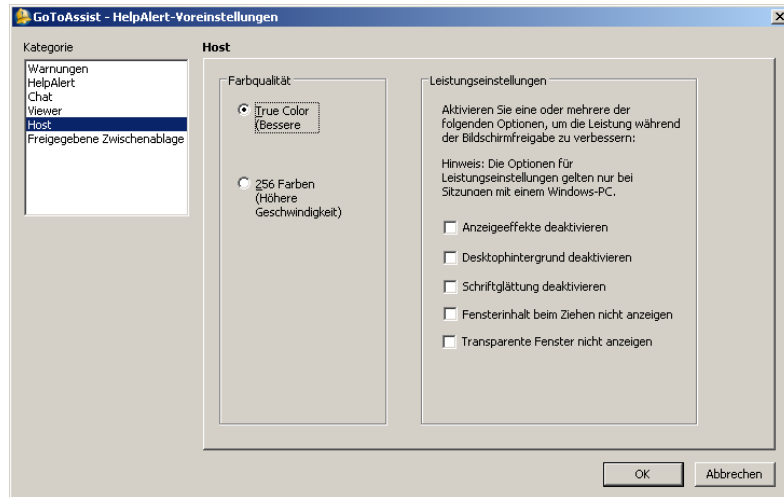
Aktivieren Sie die folgenden Anzeigeeoptionen für eine höhere Geschwindigkeit.

Anzeigeeffekte deaktivieren

Desktophintergrund deaktivieren

Schriftglättung deaktivieren

Fensterinhalt beim Ziehen nicht anzeigen



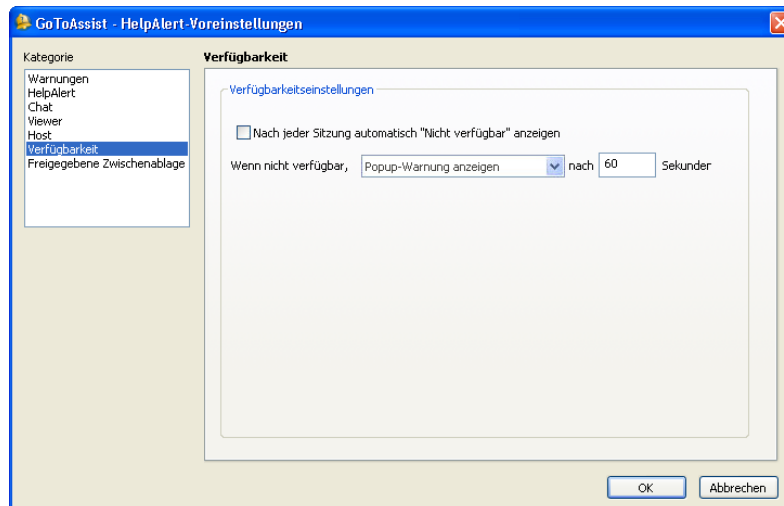
Verfügbarkeitseinstellungen

Nach jeder Sitzung automatisch „Nicht verfügbar“ anzeigen:

Aktiviert den automatischen Wechsel in den Modus *Nicht verfügbar* nach Abschluss jeder Sitzung. Der Mitarbeiter wird aufgefordert, wieder in den Modus *Verfügbar* zu wechseln.

Popup-Warnung anzeigen:

Aktiviert die Anzeige eines Popups „Nicht verfügbar“ nach der Anzahl der entsprechenden Sekunden, für die sich ein Mitarbeiter im Modus *Nicht verfügbar* befindet. Dadurch wird der Mitarbeiter daran erinnert, dass der *Nicht-Bereit-Modus* aktiviert ist.



Hinweis: Ob und inwieweit ein Mitarbeiter diese Einstellungen bearbeiten kann, hängt von der GoToAssist-Konfiguration ab.

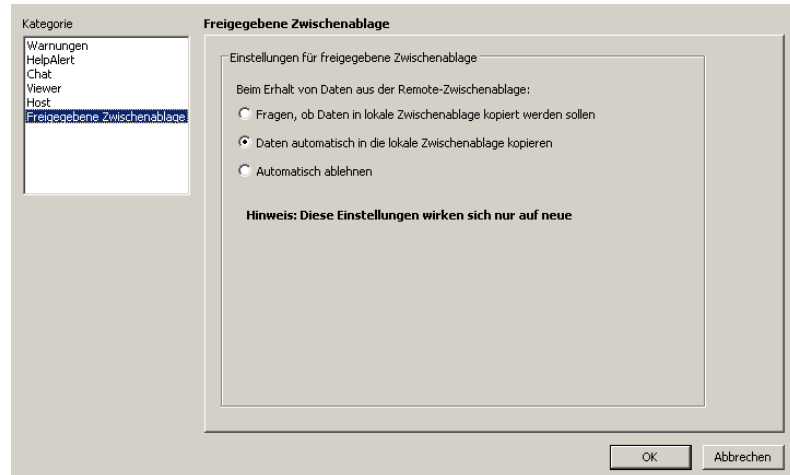
Voreinstellungen für freigegebene Zwischenablage

Wählen Sie die auszuführende Aktion aus, wenn Daten aus der Zwischenablage Ihres Kunden empfangen werden.

Aufforderung zur Datenfreigabe für die lokale Zwischenablage anzeigen

Daten automatisch in die lokale Zwischenablage kopieren

Daten automatisch ablehnen, um keine Daten in die lokale Zwischenablage zu kopieren



Verbindung zum Kunden im Standard- oder Warteschlangenmodus aufbauen

Sie müssen auf eine Kundenanfrage antworten, um mit dem Kunden verbunden zu werden und im Standard- oder Warteschlangenmodus Support anzubieten. Dies geschieht durch Empfangen und Beantworten einer Warnung. Wenn die Warnung bereits vor der Beantwortung vom Desktop gelöscht wurde, können Sie in der Listenansicht über den Bereich „Eingehende Anfragen“ antworten.

► Antworten auf eine Kundenanfrage über die Popup-Warnung

Klicken Sie unten in der Warnung auf **Ja**.

Dadurch wird die Anfangsvalidierung der Anfrage abgeschlossen, und der Kunde wird aufgefordert, mit dem Herunterladen der Kundenkomponente von GoToAssist zu beginnen.

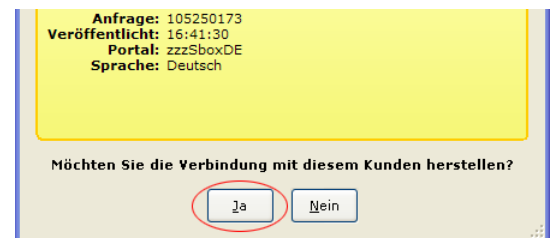
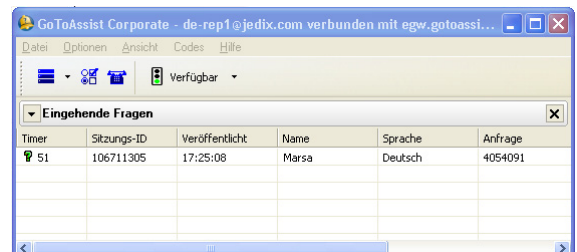


► Antworten auf eine Kundenanfrage über die Listenansicht

Doppelklicken Sie im Bereich „Eingehende Anfragen“ der Listenansicht auf die gewünschte Anfrage. Dadurch wird die Warnung erneut auf dem Mitarbeiterdesktop geöffnet.

Klicken Sie unten in der Warnung auf **Ja**.

Dadurch wird die Anfangsvalidierung der Anfrage abgeschlossen, und der Kunde wird aufgefordert, mit dem Herunterladen der Kundenkomponente von GoToAssist zu beginnen.



Verbindung zum Kunden über SmartCode/PhoneMode aufbauen

Um im Telefonmodus eine Verbindung mit einem Kunden aufzubauen und Support anzubieten, muss der Mitarbeiter zuerst eine Verbindungscode-PIN-Nr. generieren und diese Nummer dann an den Kunden zur Initiierung der Supportsitzung weiterleiten. Dazu wird eine neue Verbindung über HelpAlert aufgebaut und der Code über Telefon oder durch Senden eines Links zu Code per E-Mail über den Chat eines Drittanbieters an den Kunden übermittelt.

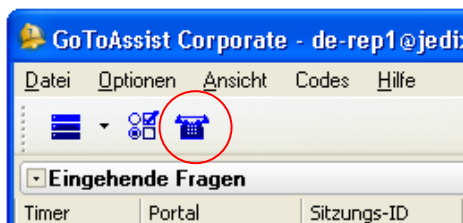
Hinweis: Abhängig von der GoToAssist-Konfiguration wird entweder die HelpAlert-Listenansicht (Abb. A) oder das Taskleisten-Symbol (Abb. B) angezeigt.

► Generieren eines SmartCode-Verbindungscode für den Telefonmodus

1. Melden Sie sich bei HelpAlert an. Es wird entweder die Listenansicht oder das Taskleisten-Symbol angezeigt.

a. Listenansicht

Klicken Sie auf das Telefonsymbol.



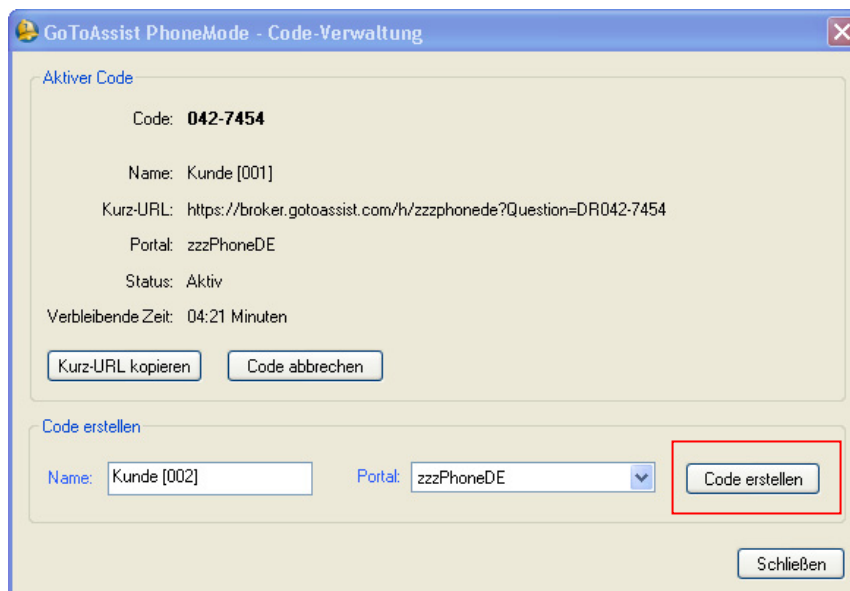
- oder -

b. Taskleiste

Doppelklicken Sie auf das Anfragezeichen-Glocken-Symbol, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie **Code-Verwaltung** aus.



2. Wählen Sie die standardmäßige Zuweisung eines numerischen Werts, **oder** weisen Sie einen Codenamen (im Allgemeinen der Name des Kunden) zu. Wählen Sie das entsprechende Portal aus.
3. Klicken Sie auf **Code erstellen**.



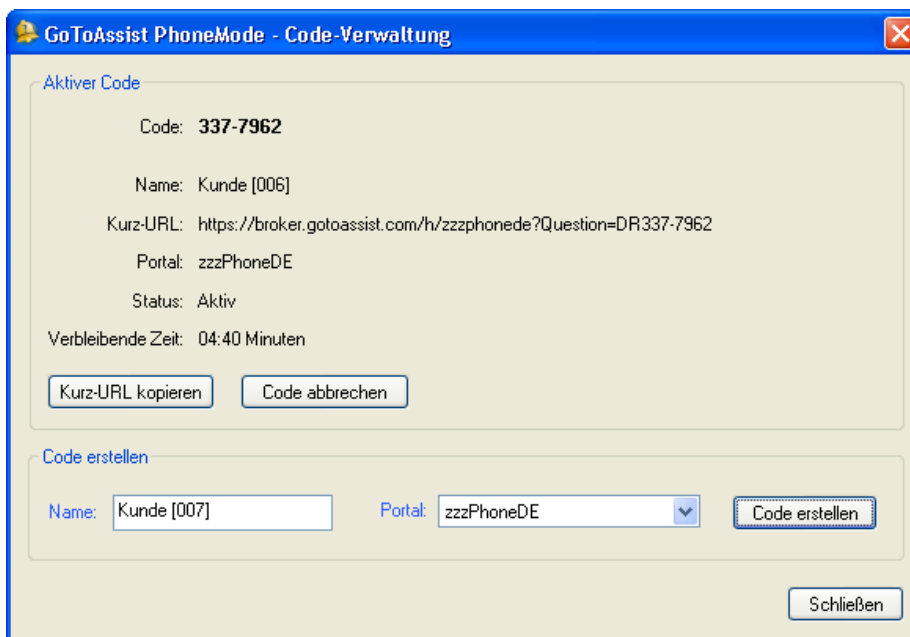
► Übermittlung des Verbindungscode per E-Mail oder Chat eines Drittanbieters

1. Klicken Sie auf **Kurz-URL kopieren**.
2. Fügen Sie im gewünschten Kommunikationstool (E-Mail oder Chat eines Drittanbieters) die Verbindungscode-URL ein, und senden Sie sie an den Kunden.
3. Der Kunden klickt auf die URL und wird dann durch den Download-Vorgang geführt.

► Generieren mehrerer SmartCode-Verbindungscode für den Telefonmodus

1. Klicken Sie im Code-Verwaltungsfenster auf **Code erstellen**.

Codes können bis zur maximal erlaubten Anzahl generiert und eingelöst werden. Die Codes bleiben aktiv, bis sie eingelöst werden oder ablaufen.



The screenshot shows a window titled "GoToAssist PhoneMode - Code-Verwaltung". It is divided into two main sections:

- Aktiver Code:** Displays details for an active code:
 - Code: 337-7962
 - Name: Kunde [006]
 - Kurz-URL: <https://broker.gotoassist.com/h/zzzphonede?Question=DR337-7962>
 - Portal: zzzPhoneDE
 - Status: Aktiv
 - Verbleibende Zeit: 04:40 MinutenBelow this information are two buttons: "Kurz-URL kopieren" and "Code abbrechen".
- Code erstellen:** A section for creating a new code with:
 - Name:
 - Portal: (with a dropdown arrow)
 - Code erstellen button

At the bottom right of the window is a "Schließen" button.

Das Viewer-Fenster

Das Viewer-Fenster ist das Fenster, in dem der freigegebene Desktop angezeigt wird. Das Viewer-Fenster kann wie jedes andere Fenster minimiert, in der Größe angepasst und bewegt werden. In den meisten Konfigurationen überträgt Ihnen der Viewer zu Beginn der Bildschirmfreigabe die sofortige Kontrolle über die Maus und die Tastatur des Kunden, so als würden Sie am Computer des Kunden sitzen. Wenn Sie gleichzeitig an mehreren Sitzungen teilnehmen, können die Viewer-Fenster gelöst und neu angeordnet werden.



Hotkeys im Viewer-Fenster


Viewer-Hotkeys müssen in den Voreinstellungen aktiviert werden, um zu funktionieren.

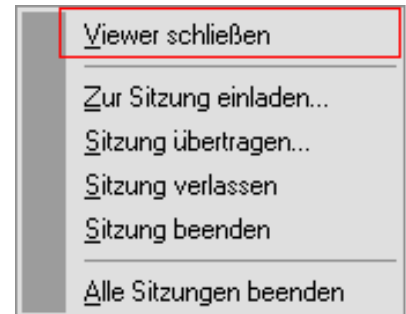
Zwischenablage senden	F6	Sendet Ihre Zwischenablage an Ihren Kunden, sodass Sie die Daten Ihrer Zwischenablage auf den Computer Ihres Kunden kopieren können.
Highlighter	F8	Schaltet den Highlighter-Modus ein und aus
Pfeilstempel	F9	Schaltet den Pfeilstempel-Modus ein und aus
Chat	F10	Ändert den Fokus von oder auf das ChatLink-Fenster des Mitarbeiters
Stift	F11	Schaltet den Zeichen-Modus ein und aus
Löschen	F12	Löscht Zeichnungen
Freigegebene Maus/Tastatur	Esc	Deaktiviert das Zeichentool. Setzt Sie in den Status „Freigegebene Maus/Tastatur“ zurück.

Viewer-Fenster-Menü „Sitzung“


► Schließen des Viewer-Fensters

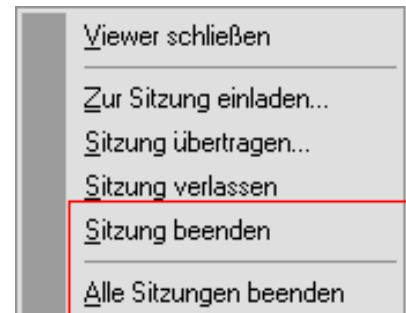
Wenn Sie das Viewer-Fenster schließen und die Sitzung mit Ihrem Kunden aufrecht erhalten möchten:

- Klicken Sie auf die Windows-Schaltfläche zum Schließen  in der oberen rechten Ecke des Viewer-Fensters.
-oder-
- Wählen Sie im Viewer-Menü **Sitzung** die Option **Viewer schließen** aus.



► Beenden der Sitzung mit einem Kunden

1. Vergewissern Sie sich, dass Sie den Kundendesktop in seinen ursprünglichen Zustand zurückversetzt haben. Dann:
- Klicken Sie auf die Windows-Schaltfläche zum Schließen  in der oberen rechten Ecke des Viewer-Fensters.
-oder-
 - Klicken Sie im Menü des Viewer- oder im Chatfensters auf **Sitzung** und wählen Sie die Option **Sitzung beenden** aus. Wählen Sie zum Beenden aller aktiven Sitzungen die Option **Alle Sitzungen beenden** aus.
2. Abhängig von der Konfiguration werden Sie eventuell aufgefordert, den Lösungsstatus für die Sitzung mit dem Kunden auszuwählen. Wählen Sie die entsprechende Option aus:
 - **Gelöst** bedeutet, dass Sie der Ansicht sind, dass Sie die Kundenanfrage lösen konnten.
 - **Ungelöst** bedeutet, dass Sie der Ansicht sind, dass Sie die Kundenanfrage nicht lösen konnten.
 - **Unbekannt** sollte nur dann ausgewählt werden, wenn Sie nicht sicher sind, ob Sie dem Kunden helfen konnten.
 3. Eventuell wird ein weiteres Feld im Feld „Sitzung schließen“ angezeigt, in dem weitere Informationen wie Ticketnummer oder Fall-ID abgefragt werden. Geben Sie in diesem Fall die weiteren Informationen ein.
 4. Klicken Sie auf **OK**, um den Lösungsstatus zu akzeptieren.
 5. Kehren Sie zum HelpAlert-Postfach zurück, und beginnen Sie mit der Beantwortung der nächsten Anfrage.



Hinweis: Folgen Sie den Richtlinien des Unternehmens zum Beenden einer Sitzung vor dem Trennen der Chatverbindung. Ihnen wird nach der Sitzung eventuell ein Feedback-Formular angezeigt.

► Verlassen einer Kundensitzung

1. Überprüfen Sie, ob ein anderer Mitarbeiter über die Funktion „Zur Sitzung einladen“ an Ihrer Sitzung teilgenommen hat.
2. Wählen Sie im Viewer-Fenster oder im Chatmenü **Sitzung** und dann **Sitzung verlassen** aus.


Sitzung übertragen

Mithilfe der Sitzungsübertragung können Sie eine Kundensitzung an ein anderes Portal oder einen anderen Mitarbeiter, der dem Kunden weiterhilft, übertragen. Der Kunde bleibt während des gesamten Eskalationsprozesses mit Mitarbeitern verbunden, muss also nicht erneut eine Supportanfrage senden.

Hinweis: Sitzungsübertragung ist eine zusätzliche Konfigurationsoption und ist nicht in allen GoToAssist-Implementierungen verfügbar.

► Übertragung einer Sitzung an einen anderen Mitarbeiter

1. Wählen Sie während der Sitzung in Ihrem Viewer-Fenster das Symbol für die

Sitzungsübertragung  oder im Viewer- bzw. Chatfenster das Menü **Sitzung** und dann **Sitzung übertragen** aus. Das Dialogfeld „Sitzungsübertragung“ wird geöffnet.

2. Das Fenster *Verfügbare Mitarbeiter* wird geöffnet.

- a. Klicken Sie auf das „+“-Zeichen, um ein Portal zu erweitern und die verfügbaren Mitarbeiter anzuzeigen, und wählen Sie einen Mitarbeiter aus.
- oder-
- b. Klicken Sie auf ein Portal, um die Sitzung an alle verfügbaren Mitarbeiter zu senden.

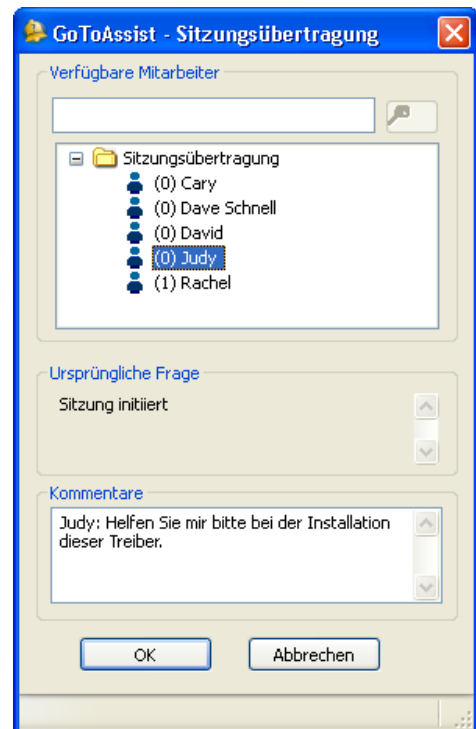
3. Die ursprünglich vom Kunden gestellte Frage wird eventuell im Feld „Kommentare“ angezeigt. Dieser Text kann verändert oder ergänzt werden, um dem nächsten Mitarbeiter bei der Lösung des Problems zu unterstützen. Klicken Sie auf **OK**.

4. Wenn ein gesamtes Portal ausgewählt wurde, erhalten alle Mitarbeiter in diesem Portal, die angemeldet und verfügbar sind, die Anfrage. Im Feld *Anfrage* der HelpAlert-Anzeige wird Ihr Zugangsname angezeigt. Die Kommentare können vom nächsten Mitarbeiter in der Popup-Warnung und der Kundenanfrage in HelpAlert angezeigt werden.



5. Der Mitarbeiter, der die übertragene Sitzung akzeptieren möchte, antwortet durch Klicken auf **Ja** in der orangenen Popup-Warnung oder durch Doppelklicken auf die Anfrage in HelpAlert.

6. Der Kunde muss noch einmal den Download-Prozess ausführen, bevor er die Sitzung mit dem zweiten Mitarbeiter aufnehmen kann. In den meisten Konfigurationen muss der Kunde im Autorisierungsdialog für die Bildschirmfreigabe auf **OK** klicken, um dem zweiten Mitarbeiter das Anzeigen und Steuern des Bildschirms zu erlauben.

7. Der zweite Mitarbeiter kann die Kommentare, die vom ersten Mitarbeiter eingegeben wurden, im Feld „Frage“ des Chatfelds anzeigen.






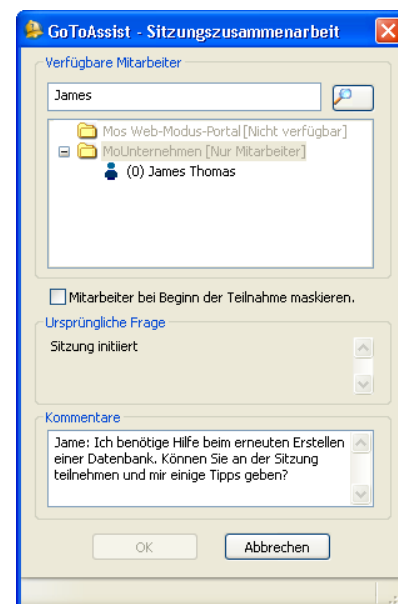
Zur Sitzung einladen

Mithilfe der Einladefunktion können Sie weitere Mitarbeiter zur Unterstützung der Remote-Sitzung einladen. Die eingeladenen Mitarbeiter können entweder verdeckt  sein, so dass der Kunde sie nicht sehen kann, oder als weitere Teilnehmer an der Sitzung sichtbar  sein.

Hinweis: Einladung zu einer Sitzung ist eine zusätzliche Konfigurationsoption und ist nicht in allen GoToAssist-Implementierungen verfügbar.

► Einladen weiterer Mitarbeiter zur Sitzung

- Wählen Sie während der Sitzung in Ihrem Viewer-Fenster das Symbol für die Sitzungseinladung  oder im Viewer- bzw. Chatfenster das Menü **Sitzung** und dann **Zur Sitzung einladen** aus. Das Dialogfeld „Sitzungsübertragung“ wird geöffnet.
- Das Fenster „Sitzungszusammenarbeit“ wird geöffnet.
 - Suchen Sie nach einem bestimmten Mitarbeiter.
 - Klicken Sie auf das „+“-Zeichen, um ein Portal zu erweitern und die verfügbaren Mitarbeiter anzuzeigen, und wählen Sie einen Mitarbeiter aus.
-oder-
 - Klicken Sie auf ein Portal, um die Sitzung an alle verfügbaren Mitarbeiter zu senden.
- Wählen Sie aus, ob der gewählte Mitarbeiter für den Kunden verdeckt oder sichtbar erscheinen soll.
 - Das Symbol  wird neben den Namen verdeckter Mitarbeiter angezeigt. Sie werden jedoch nicht im Kundenchatfenster angezeigt.
 - Das Symbol  wird neben den Namen sichtbarer Mitarbeiter angezeigt.
- Die ursprünglich vom Kunden gestellte Frage wird eventuell im Feld „Kommentare“ angezeigt. Dieser Text kann verändert oder ergänzt werden, um dem nächsten Mitarbeiter bei der Lösung des Problems zu helfen. Klicken Sie auf **OK**.
- Die eingeladenen Mitarbeiter erhalten ein blaues Warnungsdialogfeld, in dem die Kommentare des einladenden Mitarbeiters enthalten sind.



Der Mitarbeiter, der die übertragene Sitzung akzeptieren möchte, antwortet durch Klicken auf **Ja** in der blauen Popup-Warnung.

Viewer-Fenster-Menü „Ansicht“

Sie können wählen, ob der Viewer als Fenster oder Vollbild angezeigt werden soll.

- **Fenstermodus:** Der Viewer wird wie jede andere Anwendung als Fenster auf Ihrem Desktop angezeigt. Sie können die Viewer-Menüleiste und die Windows-Steuerungselemente in der oberen rechten Ecke des Bildschirms sehen und die Größe des Viewer-Fensters wie bei jedem anderen Anwendungsfenster anpassen.
- **Vollbildmodus:** Der Viewer nimmt den gesamten Bildschirm ein, und die Menüleiste wird automatisch oben im Bildschirm aus- und eingeblendet. Eine Registerkarte in derselben Farbe wie das Viewer-Fenster wird oben auf dem Bildschirm angezeigt. Durch Zeigen mit der Maus auf dieser Registerkarte wird das vollständige Menü angezeigt.

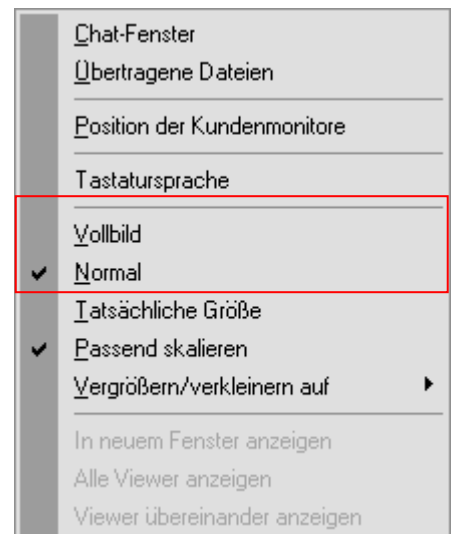
► Wechseln zum Vollbildmodus

- Wählen Sie im Menü des Viewer-Fensters **Ansicht** und dann **Vollbild** aus. Dadurch wird das Viewer-Fenster auf den gesamten Bildschirm erweitert.

► Wechseln zum Fenstermodus

1. Bewegen Sie die Maus auf die **Viewer-Fenster-Registerkarte** oben auf dem Bildschirm. Das Viewer-Menü wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Ansicht** und dann **Normal** aus.

Dadurch wird die Auswahl des Vollbildmodus abgebrochen und das größenveränderliche Viewer-Fenster wird wieder angezeigt.



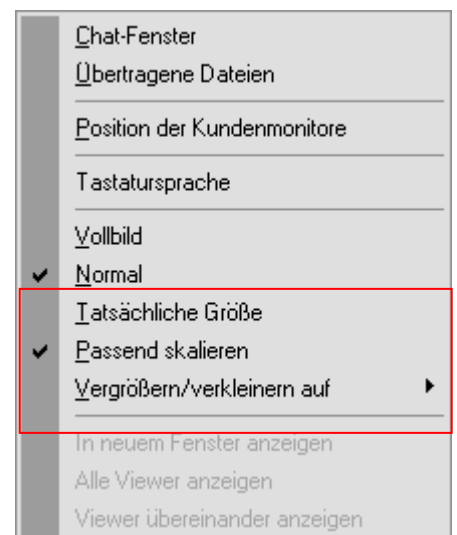
► Anpassen der Größe des Desktopbilds

Sie können die Größe des Bilds des freigegebenen Desktops innerhalb des Viewers ändern. Außerdem können Sie die Bildgröße auf „Tatsächliche Größe“, „Passend skalieren“ oder „Vergrößern/Verkleinern auf“ einstellen.

Tatsächliche Größe: Das Bild des Bildschirms innerhalb des Viewer wird in der tatsächlichen Größe angezeigt. Eventuell ist Blättern erforderlich.


Passend skalieren: Das Bild des freigegebenen Desktop wird so skaliert, dass es vollständig in den Viewer passt.

Vergrößern/Verkleinern auf: Der Mitarbeiter kann das Bild entsprechend seinen Wünschen vergrößern oder verkleinern. Wählen Sie aus verschiedenen vorgegebenen Optionen oder eine benutzerdefinierte Option aus. Durch diese Auswahl ist eventuell Blättern erforderlich.

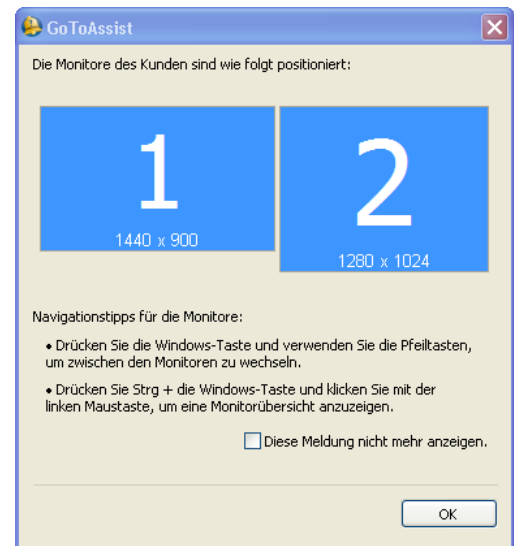


► Anzeigen mehrerer Monitore

Wenn Sie eine Verbindung zu einem Kunden herstellen, der mehrere Monitore verwendet, wird die Anordnung der Computermonitore des Kunden angezeigt. Zusätzlich werden die Anzahl der Monitore sowie deren Auflösung angezeigt. Sie können die Anordnung der Monitore Ihres Kunden anzeigen, indem Sie die Option **Position der Kundenmonitore** auswählen.

Im Viewer-Fenster werden Pfeile angezeigt, wenn benachbarte Monitore vorhanden sind. Klicken Sie auf die Pfeilschaltflächen, um zu dem anderen Bildschirm zu navigieren. 

Verwenden Sie die Tastenkombination **Strg + Windows-Logo-Taste + Linke Maustaste**, um eine Miniaturansicht der verschiedenen Monitore anzuzeigen.



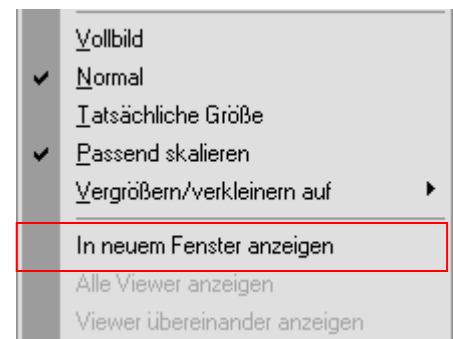
► Navigieren des Desktopbilds über automatisches Blättern

Wenn der freigegebene Desktop größer ist als das Viewer-Fenster im Vollbildmodus, wird der Mitarbeiter über ein Bestätigungsfeld darüber informiert. Bewegen Sie die Maus in der gewünschten Richtung zur Kante des Viewer-Fensters, um im Bild zu navigieren. Der gesamte Kundendesktop wird innerhalb des Viewers bewegt. Wenn Viewer-Hotkeys in den Einstellungen aktiviert sind, kann der Mitarbeiter auch die Pfeiltasten auf der Tastatur verwenden.

► Lösen des Viewer-Fensters und in separaten Fenstern anzeigen

Wenn Sie an mehreren Sitzungen mit mehreren Kunden teilnehmen, können Sie das Viewer-Fenster lösen und in einem separaten Fenster anzeigen. Gelöste Viewer-Fenster können überlappend, nebeneinander oder auf unterschiedlichen Monitoren angeordnet werden.

Wählen Sie im Viewer-Fenster im Menü **Ansicht** die Option **In neuem Fenster anzeigen**, um das Viewer-Fenster zu lösen.

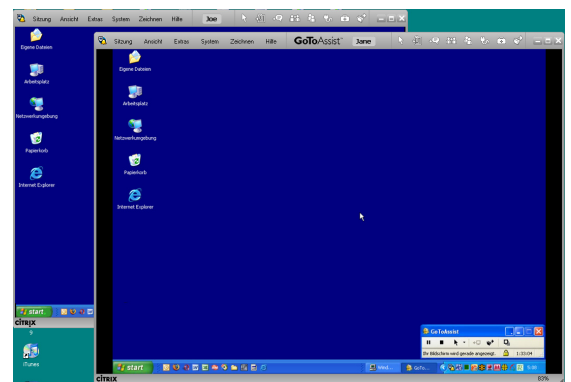


► Anordnen gelöster Viewer

Klicken Sie auf ein Viewer-Fenster und ziehen Sie es zur gewünschten Position.

► Anzeigen aller Viewer-Fenster gleichzeitig

1. Klicken Sie im Viewer-Fenster auf das Menü **Ansicht**.
2. Wählen Sie **Alle anzeigen**, um alle Viewer-Fenster anzuzeigen. Dadurch werden alle Viewer-Fenster auf dem Bildschirm angeordnet.
3. Wählen Sie **Viewer übereinander anzeigen**, um alle Viewer-Fenster überlappend anzuordnen.



► Anzeigen übertragener Dateien

- Wählen Sie im Viewer-Fenster oder Chatmenü **Ansicht** und dann **Übertragene Dateien** aus.

Viewer-Fenster-Menü „Extras“

Dateiübertragung

Mithilfe der Dateiübertragung können Mitarbeiter und Kunden Dateien von PC zu PC austauschen. Es werden dieselbe Firewall- und Proxy-geeigneten Verbindungstechniken verwendet wie bei der Bildschirmfreigabe. Es gibt keine Einschränkungen zu Art und Größe der Dateien, die gesendet werden können.

Aus Gründen von Sicherheit und Datenschutz muss der Sender der Datei die Übertragung initiieren (der Mitarbeiter kann über Bildschirmfreigabe Dateien vom Kundencomputer senden), und der Empfänger muss die Dateiübertragung akzeptieren.

► Senden einer Datei an Ihren Kunden


1. Klicken Sie im Viewer-Fenster oder im Menü **Extras** des Mitarbeiterchatfensters auf **Dateien senden an**.

-oder-

Klicken Sie im Mitarbeiterchatfeld oder im Viewer-Fenster auf die Schaltfläche .

2. Wählen Sie die Person aus, an die Sie die Datei senden möchten.
3. Wechseln Sie zum Speicherort der Datei oder des Ordners, die oder den Sie senden möchten.
4. Wählen Sie Datei oder Ordner aus. (Mehrere Dateien oder Ordner können durch Drücken der Umschalt- oder STRG-Taste auf der Tastatur ausgewählt werden.)
5. Klicken Sie auf **Senden**.
6. Ihr Kunde kann die Dateien markieren, die er empfangen möchte.
7. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um den Speicherort auszuwählen, und klicken Sie auf **Empfangen**.
8. Die Statusmeldungen zur Übertragung werden während und bei Abschluss einer Dateiübertragung angezeigt.


► Senden einer Datei vom Kunden an den Mitarbeiter

1. Wählen Sie im Menü „Extras“ des Kundenchatfeldes **Dateien senden** aus oder klicken Sie auf die Schaltfläche .
2. Wählen Sie die Datei(en) oder Ordner aus und klicken Sie auf **Senden**.
Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um einen Speicherort für die Datei auszuwählen, und klicken Sie auf **Empfangen**.
3. Die Statusmeldungen zur Übertragung werden während und bei Abschluss einer Dateiübertragung angezeigt.

Freigegebene Zwischenablage / Kopieren & Einfügen

Mithilfe der Funktion „Freigegebene Zwischenablage“ können Sie Daten über Kopieren und Einfügen zwischen Ihrem Computer und dem Ihres Kunden übertragen. Die Zwischenablage kann Daten oder Bilder mit einer Größe von maximal 1,5 MB umfassen. Die Zwischenablage kann je nach Ihren [Voreinstellungen der Zwischenablage](#) in beide Richtungen freigegeben werden.

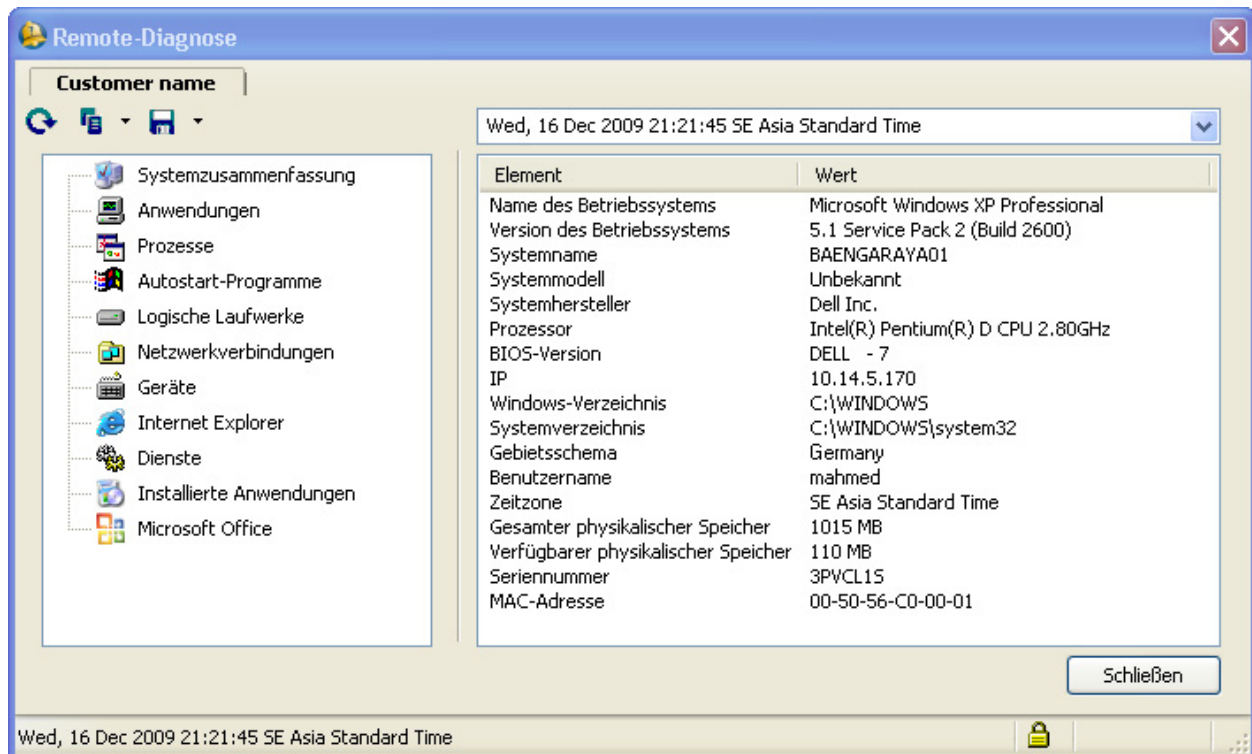
► Kopieren & Einfügen zwischen Computern

1. Wählen Sie die Daten aus, die Sie dem Kunden senden möchten, und wählen Sie auf Ihrem Computer den Befehl „Kopieren“.
2. Wählen Sie im Menü des Viewer- oder Chatfensters **Extras** und dann **Zwischenablage senden**. Alternativ dazu können Sie auf die Schaltfläche  klicken.
3. Die Daten der Zwischenablage stehen jetzt auf dem Computer des Kunden zur Verfügung. Wählen Sie den Befehl „Einfügen“.


Viewer-Fenster-Menü „System“

Systeminformationen anfordern

Mit der Funktion „Systeminformationen anfordern“ kann ein Mitarbeiter auf bestimmte Systeminformationen des Kunden-PCs zugreifen. Alle auf dem Diagnosebildschirm angezeigten Daten sind schreibgeschützt. Über Remote-Diagnose können keine Systemänderungen vorgenommen werden.



► Anfordern von Systemdiagnosedaten

1. Wählen Sie im Viewer-Fenster **System** und anschließend **Systeminformationen anfordern**. Alternativ dazu können Sie auf die Schaltfläche  klicken.
2. Der Kunde wird dann aufgefordert, die Anzeige dieser Informationen durch Klicken auf **OK** zu autorisieren. Der Kunde kann auf **Abbrechen** klicken, um die Anzeige der Informationen zu verweigern.
3. Der Kunde kann auf **Anzeigen** klicken, um die Informationen zuerst anzuzeigen, und dann entweder auf **Informationen senden** klicken, um die Anzeige für Sie zu autorisieren, oder auf **In Zwischenablage kopieren** klicken (zum Kopieren in eine Textdatei für weitere Analyse). Wenn der Kunde auf **Schließen** klickt, werden Ihnen die Informationen nicht gesendet.
4. Der Kunde kann auch die eigenen Systeminformationen über das Menü „Extras“ des Chatfelds anzeigen. Die Systeminformationen können Ihnen nur gesendet werden, wenn Sie diese anfordern.
5. Sie können entweder auf **In Zwischenablage kopieren** klicken oder mit der rechten Maustaste auf ein Element in der rechten Spalte und dann auf **Kopieren** klicken. Dadurch können entweder alle oder bestimmte Informationen eingefügt werden.
6. Um diese Informationen zu aktualisieren, können Sie auf **Aktualisieren** klicken. Der Kunde wird aufgefordert, die Anzeige zu autorisieren.

Hinweis: Wenn die Diagnosedaten angefordert wurden, werden Sie im GoToAssist Management Center protokolliert.

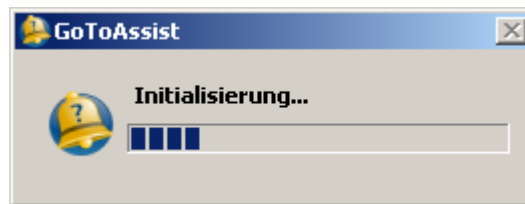
Ausführen als Service

Mithilfe der Funktion „Als Service ausführen“ können Sie GoToAssist Corporate auf Administratorebene auf dem Computer Ihres Kunden ausführen. Zusätzliche Befehle wie z. B. „Strg-Alt-Entf senden“, „Neustart“ und „Im abgesicherten Modus neu starten“ sowie „Anmeldedaten anfordern“ stehen zur Verfügung, wenn Sie diese Funktion während einer Sitzung verwenden.

Hinweis: Die Ausführung als Dienst ist eine zusätzliche Konfigurationsoption und ist nicht in allen GoToAssist-Implementierungen verfügbar.

► Ausführen von GoToAssist als Service

1. Klicken Sie im Viewer-Fenster auf das Menü **System** und dann auf **Als Service ausführen**.
2. Sie müssen das Ausführen von GoToAssist als Service durch Auswählen von **Ja** bestätigen.
3. Wenn der Kunde nicht mit Administratorrechten angemeldet ist, fordert GoToAssist den Kunden auf, sich mit entsprechenden Anmeldeinformationen eines lokalen oder Domänenadministrators anzumelden.
4. Im Viewer-Fenster wird vorübergehend eine Initialisierungsmeldung angezeigt, wenn die Sitzung im Dienstmodus erneut gestartet wird.



5. Sobald GoToAssist als Service ausgeführt wird, stehen Ihnen die anderen im Menü **System** aufgeführten Tools zur Verfügung.


Hinweis: Das Ausführen von GoToAssist als Service verletzt oder umgeht nicht das Sicherheitsmodell des Kunden-PCs.

Neustart/Neuverbindung

Um bei Softwareinstallationen und Aktualisierungen zu helfen, kann der Mitarbeiter das Herunterfahren, Neustarten und eine erneute Verbindung des Kundencomputers initiieren. Durch das Initiieren des Neustarts und der Neuverbindung vom GoToAssist-Chatfeld aus kann der Kunde nun wieder eine Verbindung zum Mitarbeiter aufbauen, ohne eine erneute Anfrage zu senden oder die GoToAssist-Software erneut herunterzuladen. Wenn GoToAssist auf dem Computer Ihres Kunden als Service ausgeführt wird, können Sie einen Neustart durchführen und im abgesicherten Modus neu starten. Dadurch wird der Computer Ihres Kunden im abgesicherten Modus mit Netzwerkverbindung neu gestartet, und nach dem Start wird die Verbindung automatisch wiederhergestellt.

Hinweis: Für ein ordnungsgemäßes Funktionieren des GoToAssist-Neustarts muss der Mitarbeiter Neustart/Neuverbindung vom GoToAssist-Chatfeld oder dem Viewer-Menü „Extras“ initiieren, und der Kunde muss sein Chatfeld geöffnet lassen, da das System das Chatfeld für ihn schließt. Wenn Windows oder ein Programminstallationsprogramm zum Neustart zum Speichern der Änderungen auffordert, sollte der Mitarbeiter den Neustart nicht aus diesem Dialogfeld einleiten, sondern die Neustartfunktion des GoToAssist-Chatfelds verwenden.

► Neustarten des Kundencomputers und erneuter Verbindungsaufbau für die Sitzung

1. Wählen Sie während einer Sitzung im Menü **System** des Viewer-Fensters die Option **Neu starten und neu verbinden** aus. Alternativ dazu können Sie auf die  klicken.
2. Klicken Sie auf **OK**, um Neustart/Neuverbindung zu bestätigen.
3. Abhängig von der Konfiguration erhält der Kunde eventuell eine Aufforderung zu Neustart/Neuverbindung, die Sie im Viewer-Fenster sehen. Wenn diese Autorisierungsmeldung angezeigt wird, kann entweder der Kunde oder Sie auf „OK“ klicken, um Neustart/Neuverbindung zu autorisieren und den Neustartvorgang zu starten. Wenn „Abbrechen“ ausgewählt wird, erhalten Sie eine Ablehnungsmeldung. Der Neustart bzw. die Neuverbindung wird nicht ausgeführt und der Vorfall wird in den Chatfeldern dokumentiert.
4. Sie erhalten eine Meldung, die bestätigt, dass der Kundencomputer einen Neustart ausführt und die Sitzung nach dem Neustart wieder aufgenommen wird. Durch Klicken auf **OK** wird das Viewer-Fenster geschlossen und Ihr Chatfenster bleibt geöffnet.
5. Wenn der Kundencomputer neu gestartet ist, und der Kunde wieder eine Internetverbindung hergestellt hat, wird eventuell (abhängig von der Konfiguration) eine Meldung angezeigt, die den Kunden fragt, ob er wieder eine Verbindung zu Ihnen aufbauen möchte. Der Kunde klickt in dieser Autorisierungsmeldung auf **OK**.
6. Sie erhalten eine Meldung, die Sie darüber informiert, dass die Verbindung zum Kunden wieder hergestellt ist, und er auf **OK** klickt. Das Viewer-Fenster wird auf Ihrem Desktop geöffnet.
7. Abhängig von der Konfiguration erhält der Kunde eventuell eine Autorisierungsanfrage zur Bildschirmfreigabe. Der Kunde klickt in dieser Autorisierungsmeldung auf **OK**.

Hinweis: Wenn der Kunde eine Einwahlverbindung verwendet, muss der Kunde die Einwahl vor dem Fortsetzen der GoToAssist-Sitzung ausführen. Abhängig von der Konfiguration der Kundenverbindungseinstellungen fordert Windows den Kunden eventuell dazu auf, wieder eine Verbindung mit dem Internet herzustellen. Die Sitzung läuft ab, wenn die Verbindung nicht innerhalb von 10 Minuten wieder hergestellt wird.



Hinweis: Im Telefonmodus erhält der Mitarbeiter ein Dialogfenster, über das er die erneute Verbindung abbrechen kann. Durch Klicken auf „Abbrechen“ oder Schließen dieses Dialogfensters wird die aktuelle Sitzung und die erneute Verbindung zur Sitzung abgebrochen.

Anmeldedaten anfordern

Mithilfe dieser Funktion können Sie die Anmeldedaten des Kunden anfordern und verwenden, um einen Neustart zu veranlassen oder den Computer Ihres Kunden ausschließlich für die aktuelle Sitzung zu entsperren. Dies ist hilfreich, wenn Ihr Kunde seinen Computer zum Mittagessen, für ein Meeting oder zum Dienstschluss verlässt, da Sie auch dann weiterarbeiten können, wenn Ihr Kunde nicht im Büro ist. Das Passwort ist auf dem Computer des Kunden sicher verschlüsselt. Sie können auf das Passwort des Kunden weder zugreifen, noch können Sie es anzeigen. Gleiches gilt für GoToAssist. Ihr Kunde kann diese Funktion jederzeit deaktivieren, indem er in seinem Viewer-Fenster auf **Extras** und dann auf **Meine Anmeldedaten zurückrufen** klickt.

► Anfordern der Anmeldedaten

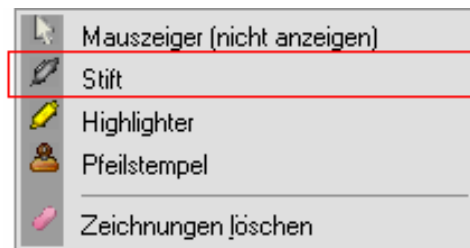
1. Wählen Sie im Viewer-Fenster das Menü **System** aus.
2. Wählen Sie **Anmeldedaten anfordern** aus.
3. Fordern Sie den Kunden auf, seinen Benutzernamen und sein Passwort für seinen Windows-Computer einzugeben.
4. Diese Daten bleiben während der gesamten Sitzung verschlüsselt und werden zum Abschluss der Support-Sitzung automatisch gelöscht.

Viewer-Fenster-Menü „Zeichnen“

Das Viewer-Fenster verfügt über Anmerkungstools, die die Support-Sitzung durch Zeichnen auf dem Bildschirm unterstützen. Verwenden Sie diese Anmerkungstools als Unterstützung, wenn Sie Ihren Kunden während Ihrer Support-Sitzung durch die Schritte und Prozesse führen.

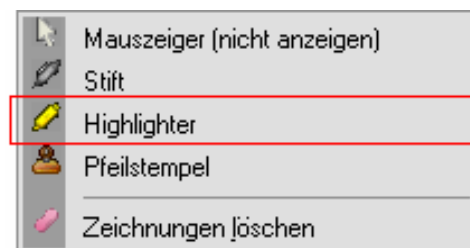
► Zeichnen auf dem Bildschirm

- Wählen Sie im Menü **Zeichnen** des Viewer-Fensters die Option **Stift** aus. Wenn Hotkeys aktiviert sind, können Sie auch **F11** auf der Tastatur drücken. Der Mauszeiger wird nun als Stift angezeigt.
- Ziehen Sie die Maus mit gedrückter linker Maustaste. Zeichnungen werden blau angezeigt.
- Ziehen Sie die Maus bei gedrückter Umschalttaste, um eine gerade Linie zu zeichnen.



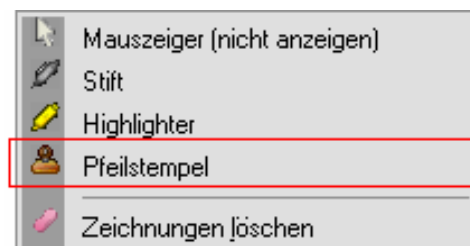
► Markieren auf dem Bildschirm

- Wählen Sie im Menü **Zeichnen** des Viewer-Fensters die Option **Highlighter** aus. Wenn Hotkeys aktiviert sind, können Sie auch **F8** auf der Tastatur drücken. Der Mauszeiger wird nun als Highlighter angezeigt.
- Ziehen Sie die Maus mit gedrückter linker Maustaste. Markierungen werden gelb angezeigt.
- Ziehen Sie die Maus bei gedrückter Umschalttaste, um eine gerade Linie zu markieren.



► Setzen eines Pfeilstempels auf dem Bildschirm

- Wählen Sie im Menü **Zeichnen** des Viewer-Fensters die Option **Pfeilstempel** aus. Wenn Hotkeys aktiviert sind, können Sie auch **F9** auf der Tastatur drücken. Der Mauszeiger wird nun als Pfeil angezeigt.
- Klicken Sie mit der linken Maustaste, um einen Pfeil zu setzen.



► Zurückkehren zum Modus der freigegebenen Maus- und Tastatursteuerung

- Wählen Sie im Menü **Zeichnen** des Viewer-Fensters die Option **Mauszeiger (nicht anzeigen)** aus. Wenn Hotkeys aktiviert sind, können Sie auch **Esc** auf der Tastatur drücken. Die Maus wechselt in den normalen Status.

► Löschen von Zeichnungen, Highlights, Pfeilstempeln

- Wählen Sie im Menü **Zeichnen** des Viewer-Fensters die Option **Zeichnungen löschen** aus. Wenn Hotkeys aktiviert sind, können Sie auch **F12** auf der Tastatur drücken. Dadurch werden alle im Viewer-Fenster vorgenommenen Anmerkungen gelöscht.

Kundenchatfeld

Das Kundenchatfeld besteht aus fünf Teilen: Menüleiste, Symbolleiste, Chatanzeigebereich, Eingabefeld für Nachrichten und Statusbereich.

Menüleiste:

Über die Menüleiste erhält der Kunde (und im Modus „Bildschirm des Kunden freigeben“ auch der Mitarbeiter) Zugriff auf verschiedene Menü-Tools und Befehle. (a)

Symbolleiste:

Tool-Schaltflächen für häufige Aufgaben. (b)

Chatanzeigebereich:

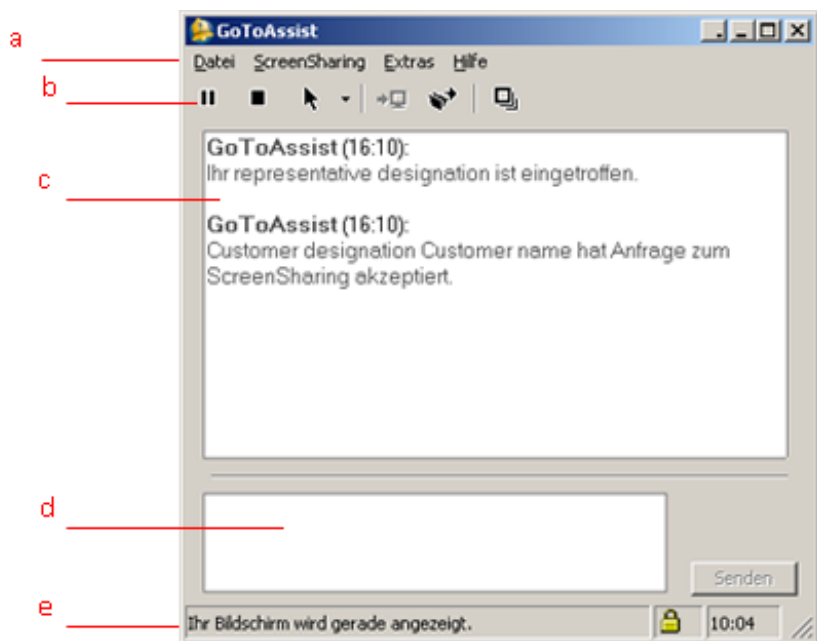
Im großen Bereich in der Mitte des Chatfelds wird der gesamte Chatdialog zwischen Mitarbeiter und Kunde angezeigt. Auch alle gepushten Webseiten und Dateiübertragungen werden hier dokumentiert. (c)

Eingabefeld für Nachrichten:

Im *Eingabefeld* im unteren Bereich des Chatfelds kann der Kunde Nachrichten an den Mitarbeiter eingeben und senden. (d)

Statusbereich:

Hier werden Informationen zum Status der Verbindung des Kunden mit dem Mitarbeiter angezeigt. (e)



Kundenchatfeld-Tools

Das Kunden-Chatfeld verfügt über Tools, die für die Support-Sitzung verwendet werden können.

Chat-Log

Über die Funktion „Chatlog speichern“ kann der Mitarbeiter oder der Kunde den gesamten Text, einschließlich gepushter Webseiten, im Chatfeld speichern.

► Speichern eines Chatlogs

1. Wählen Sie im Menü des Kundenchatfelds **Datei** und dann **Chat-Protokoll speichern** aus.
2. Wählen Sie einen Namen für das Chat-Log und einen Speicherort (Desktop wird empfohlen) aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.


Das Chat-Log wird als Textdatei gespeichert und steht dem Kunden als Referenz nach der Supportsitzung zur Verfügung.

Hinweis: Das Chat-Log wird unabhängig vom Speichern durch den Kunden im GoToAssist Management Center gespeichert.

Bildschirmfreigabe


Über das Kundenchatfeld kann der Kunde das ScreenSharing beenden.

► Beenden des ScreenSharings

- Wählen Sie im Kundenchatfeld **ScreenSharing** und dann **ScreenSharing beenden** aus.
- Der Kunde kann auch in der Symbolleiste des Kundenchatfelds auf die Schaltfläche  klicken.

Hinweis: Das ScreenSharing kann vom Kunden beendet werden, kann jedoch nur durch den Mitarbeiter erneut gestartet werden.


► Anhalten des ScreenSharings

- Wählen Sie im Kundenchatfeld **ScreenSharing** und dann **ScreenSharing anhalten** aus.
- Der Kunde kann auch in der Symbolleiste des Kundenchatfelds auf die Schaltfläche  klicken.

Anmerkungstools

Mithilfe der Anmerkungstools kann der Kunde auf dem Bildschirm markieren und zeichnen.

► Verwenden der Anmerkungstools

- Klicken Sie im Kundenchatfeld auf das Menü **ScreenSharing**, oder klicken Sie in der Symbolleiste des Kundenchatfelds auf die Schaltfläche .
- Wählen Sie ein geeignetes Tool aus dem Dropdown-Menü aus.

Anzeigen von Diagnosedaten

Abhängig von der Konfiguration verfügt das Kundenchatfeld eventuell über ein Tool, mit dessen Hilfe Systeminformationen angezeigt werden können.

► Anzeigen von Systeminformationen

- Wählen Sie im Kundenchatfeld **Tools** und dann **Diagnosedaten** aus.

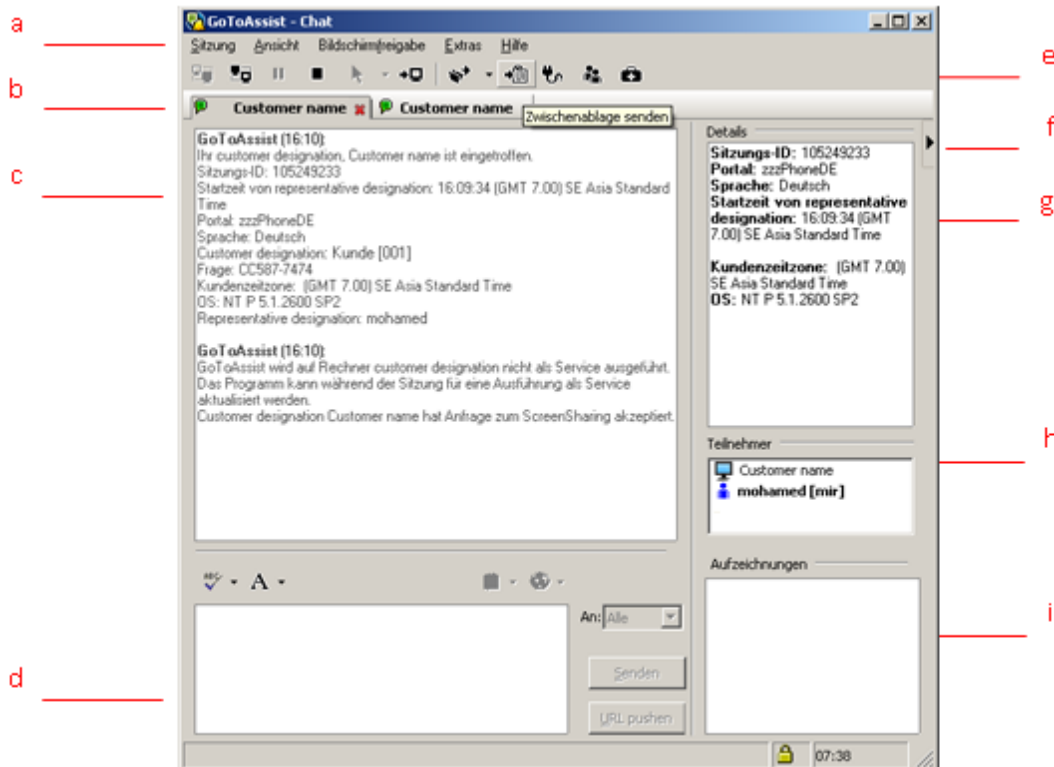
- Der Kunde kann diese Daten durch Klicken auf die Schaltfläche **In Zwischenablage kopieren** vollständig in die Zwischenablage kopieren oder einzelne Elemente durch Klicken mit der rechten Maustaste auf das Element im rechten Bereich auswählen und dann **In Zwischenablage kopieren** auswählen, um die Elemente in die Zwischenablage zu kopieren.

Hinweis: Das Kundenchatfeld lässt die Übertragung der Diagnosedaten nur dann zu, wenn der Mitarbeiter diese angefordert hat.

Mitarbeiterchatfeld (ChatLink)

Chatfelder werden auf Ihrem Desktop und dem des Kunden automatisch geöffnet, wenn die Verbindung aufgebaut wird. Der Titel Ihres Chatfelds lautet „GoToAssist - Chat“. In den meisten Fällen wird unmittelbar nach dem Start der Chatfelder auch das Viewer-Fenster geöffnet. Abhängig von der Konfiguration wird Ihr Chatfeld eventuell automatisch beim Starten des ScreenSharings minimiert.

Das Mitarbeiterchatfeld umfasst zehn Komponenten. Diese werden nachfolgend gezeigt.



- **Menüleiste:** Über die Menüleiste erhalten Sie vollen Zugriff auf unterschiedliche Menü-Tools und Befehle. (a)
- **Schnittstelle mit Registerkarten:** Ermöglicht Ihnen die einfache Verwaltung mehrerer Sitzungen. (b)
- **Chatanzeigebereich:** Zeigt den gesamten Chatdialog zwischen Ihnen und dem Kunden an. Alle gepushten Webseiten, Dateiübertragungen und andere durchgeführte Aktionen werden hier dokumentiert. (c)
- **Eingabefeld für Nachrichten:** In dieses Feld können Sie Nachrichten an den Kunden eingeben und senden. Alle Tippfehler werden automatisch rot angezeigt. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf falsch geschriebene Wörter, um die korrekte Schreibweise anzuzeigen. (d)
- **Symbolleiste:** Tool-Schaltflächen für häufige Aufgaben. (e)
- **Details anzeigen/ausblenden:** Klicken Sie auf den Pfeil, um die Felder Details, Teilnehmer und Aufzeichnungen anzuzeigen oder auszublenden. (f)
- **Sitzungsdetails:** Stellt Details über die aktuelle Sitzung, einschließlich Sprache, Betriebssystem und Startzeit bereit. (g)
- **Teilnehmerliste:** Listet alle Personen auf, die an der Sitzung teilnehmen. (h)
- **Anmerkungen:** Ermöglicht Ihnen die Eingabe von Sitzungsanmerkungen. Die Anmerkungen sind für den Kunden nicht sichtbar. (i)

URLs pushen / Kurzphrasen

Mithilfe der Funktionen „URLs pushen“ und „Kurzphrasen“ können Sie Ihren Kunden während einer Support-Sitzung schnell unterstützen. Ihr Manager kann alle URLs und Kurzphrasen voreinstellen, die in Ihrem Chatfenster angezeigt werden. Wenn die Funktion „URL pushen“ verwendet wird, öffnet sich diese URL auf dem Computer Ihres Kunden in einem neuen Browser.

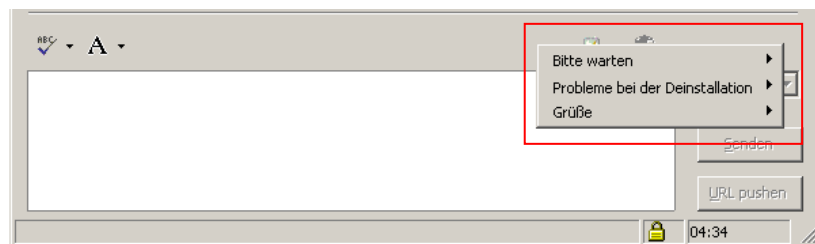
► Pushen einer Webseite

1. Geben Sie die gewünschte URL-Adresse in das *Texteingabe*-Feld des Chatfelds ein.
2. Klicken Sie im Chatfeld auf **URL pushen**.

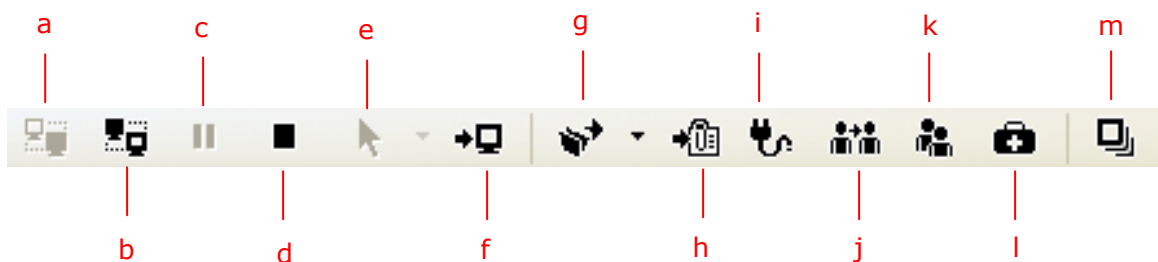


► Senden einer Kurzphrase

1. Wählen Sie die Kurzphrase aus der zu sendenden Kategorie in der Dropdown-Liste aus.
2. Wählen Sie **Senden** aus.



Symbolleiste im Mitarbeiterchatfeld



- Bildschirm des Kunden freigeben (a)
- Meinen Bildschirm freigeben (b)
- ScreenSharing anhalten (c)
- ScreenSharing beenden (d)
- Anmerkungstool verwenden (e)
- Zum Viewer-Fenster wechseln (f)
- Dateiübertragung initiieren (g)
- Zwischenablage an Kunden senden (h)
- Neustart/Neuverbindung (i)
- Zur Sitzung einladen (j)
- Sitzungsübertragung (k)
- Remote-Diagnose (l)
- Chat ein- und ausblenden (m)


Bildschirmfreigabe

Die meisten GoToAssist-Sitzungen beginnen automatisch im Modus „Bildschirm des Kunden freigeben“. Bei Sitzungen, die nicht automatisch mit Bildschirmfreigabe beginnen, oder in denen die Bildschirmfreigabe unterbrochen wurde, kann der Mitarbeiter die Bildschirmfreigabe jederzeit manuell initiieren. Außerdem kann der Mitarbeiter die Bildschirmfreigabe jederzeit während der Support-Sitzung beenden und erneut starten.

Der Bildschirm kann entweder nur zur Ansicht (auch als ScreenViewing bekannt) oder zur Ansicht mit freigegebener Maus- und Tastaturkontrolle (auch als ScreenSharing bekannt) freigegeben werden.

Außerdem kann die Bildschirmfreigabe so konfiguriert werden, dass entweder der Kundenbildschirm („Bildschirm des Kunden freigeben“) für den Mitarbeiter oder der Mitarbeiterbildschirm („Meinen Bildschirm freigeben“) für den Kunden freigegeben wird.

► Initiieren von ScreenSharing des Kunden

- Klicken Sie im Chatfeld auf das Symbol „Bildschirm des Kunden freigeben“ , oder wählen Sie im Menü „ScreenSharing“ des Mitarbeiterchatfelds **Bildschirm des Kunden freigeben** aus.

Dadurch kann der Mitarbeiter den Kundendesktop anzeigen.


Hinweis: Wenn die Bildschirmfreigabe initiiert wird, muss der Kunde eventuell den Download für die Bildschirmfreigabe akzeptieren. Wenn dies nicht erfolgt, kann der Mitarbeiter die Bildschirmfreigabe nicht verwenden.

► Initiieren von ScreenSharing des Mitarbeiters


- Klicken Sie im Chatfeld auf das Symbol „Meinen Bildschirm freigeben“ , oder wählen Sie im Menü „ScreenSharing“ des Mitarbeiterchatfelds **Meinen Bildschirm freigeben** aus.

Dadurch kann der Kunde den Mitarbeiterdesktop anzeigen.

► Anhalten des ScreenSharings

- Wählen Sie im Menü des Chatfelds **ScreenSharing** und dann **ScreenSharing anhalten** aus.
- oder-
- Klicken Sie in der Menüleiste des Chatfelds auf die Schaltfläche .

► Beenden von ScreenSharing/ScreenViewing

1. Wählen Sie im Menü des Chatfelds **ScreenSharing** und dann **ScreenSharing beenden** aus.
- oder-
2. Klicken Sie in der Menüleiste des Chatfelds auf die Schaltfläche .

Hinweis: Wenn der Mitarbeiter oder der Kunde die Bildschirmfreigabe beendet oder anhält, bleibt die Verbindung über Chat weiterhin bestehen.

Festlegen der Steuerung auf „Nur Ansicht“ oder „Freigeben“

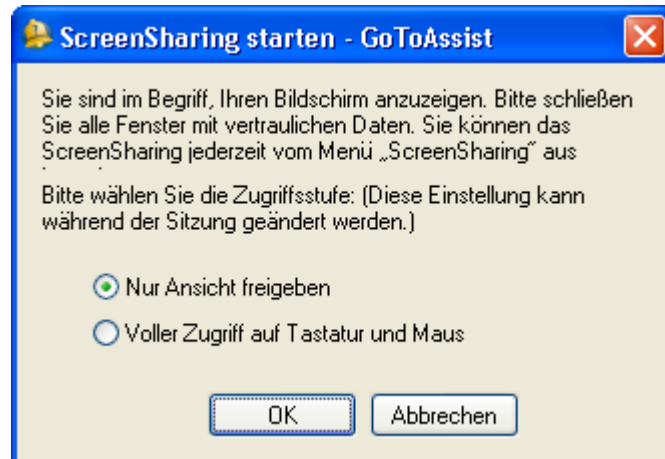
Abhängig von der Konfiguration fordert beim Starten von „Meinen Bildschirm freigeben“ oder „Bildschirm des Kunden freigeben“ ein Autorisierungsdialog zum Festlegen der Freigabestufe auf.

Nur Ansicht freigeben:

Bei dieser Einstellung kann die Person, die den freigegebenen Bildschirm anzeigt, den freigegebenen Bildschirm sehen, aber nicht die Maus bewegen. Die ScreenViewing-Sitzung wird entweder im Zeichenmodus oder Lasermodus mit aktivierten Zeichen- oder Laserzeiger-Funktionen auf dem freigegebenen Bildschirm gestartet.

Voller Zugriff:

Bei dieser Einstellung kann die Person, die den freigegebenen Bildschirm anzeigt, den freigegebenen Bildschirm sehen und Maus und Tastatur verwenden. Die Person, die den Bildschirm freigegeben hat, verfügt über vorrangige Kontrolle der Maus.



In einigen Konfigurationen kann die Einstellung zwischen „Nur Ansicht“ und „Voller Zugriff“ während der Sitzung gewechselt werden.

► Umschalten zwischen „Nur Ansicht“ und „Voller Zugriff“

- Wählen Sie im freigegebenen Bildschirm im Menü des Chatfelds **ScreenSharing** und dann **Nur Ansicht** oder **Volle Tastatur- und Mauskontrolle** aus.

Tipps für den Erfolg

- Sie sollten wissen, wo Sie HelpAlert finden, und Sie sollten sich Ihren Zugangsnamen und Ihr Passwort merken.
- Sie sollten Ihre Supportseite kennen für den Fall, dass Sie Kunden darauf hinweisen müssen.
- Sie sollten mit dem Arbeitsabläufen und Funktionen von GoToAssist vertraut sein. Dazu können Sie Übungssitzungen mit Ihren Kollegen durchführen.
- Sie sollten mit der Seite des Kunden vertraut sein, so dass Sie Kunden durch den Verbindungsprozess führen können.
- Sie sollten die Richtlinien Ihres Unternehmens zu Zeitpunkt und Art und Weise der Verwendung von GoToAssist kennen.
- Verwenden Sie Standarddialoge und -Scripting Ihres Unternehmens.
- Bitten Sie den Kunden immer um Erlaubnis für die Kontrolle von Maus und Tastatur.
- Um das Vertrauen des Kunden zu stärken, sollten Sie ihm immer zeigen, wie er das ScreenSharing beenden kann.
- Verwenden Sie Ihre Tastaturhilfen, um sich mit den verfügbaren Funktionen vertraut zu machen.
- Bei Verwendung von Neustart/Neuverbindung denken Sie daran, im Menü „Extras“ des Chatfelds die Sitzung neu zu initiieren, und informieren Sie den Kunden, dass er sein Chatfeld geöffnet lassen muss, da es automatisch geschlossen wird.
- Versetzen Sie immer den Desktop des Kunden wieder in seinen ursprünglichen Zustand.
- Bitten Sie Ihren Kunden, die Feedbackseite am Ende der Sitzung auszufüllen.
- Füllen Sie Ihre Feedbackseite am Ende der Sitzung aus (falls vorhanden).
- Sie sollten Zugang zur Trainingsdokumentation haben und in dieser nachlesen.
 - URL = www.gotoassist.com/training