

FICT-Fernwartung

Wie funktioniert uns Fernsupport?

Anwenderunterstützung per Fernsupport

Mit FICT-Fernsupport bieten wir Ihnen schnelle Unterstützung bei technischen Problemen. Dafür verwenden wir die sichere Fernwartungslösung Splashtop SOS. Eine feste Installation ist in der Regel nicht erforderlich.

Die Fernwartung erfolgt ausschließlich nach Ihrer Freigabe und kann jederzeit von ihnen beendet werden.

Aufbau einer Verbindung:

1. FICT-Fernsupport herunterladen

Öffne bitte folgenden Link in deinem Webbrowser: <https://www.fischer-engstingen.de/download/fict-fernsupport>

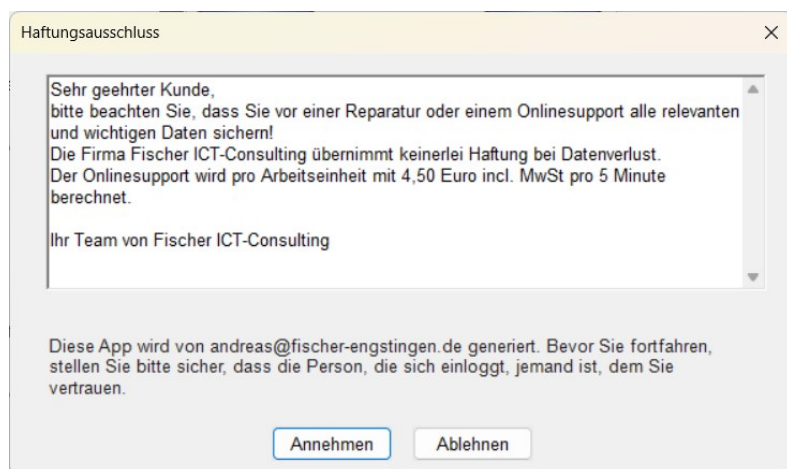
2. Datei starten

1. Öffne den Ordner Downloads.
2. Starte die heruntergeladene Datei per Doppelklick, z. B. FICT-Fernsupport.exe.
3. Falls Windows eine Sicherheitsabfrage anzeigt, bestätige diese bitte nur, wenn die Fernwartung zuvor mit Fischer ICT-Consulting vereinbart wurde.

Eine Installation ist üblicherweise nicht notwendig; FICT-Fernsupport wird direkt ausgeführt.

Nach dem Start müssen Sie als erstes unseren Haftungsausschluss lesen und durch einen Klick auf „Annehmen“ bestätigen. Bitte sichern Sie vor einer Fernwartung alle relevanten und wichtigen Daten.

Wir übernehmen keine Haftung bei Datenverlust!



Eine Fernwartung ohne die Annahme des Haftungsausschlusses ist leider nicht möglich.

Vorbereitungen treffen:

Schließen Sie bitte alle vertraulichen Dokumente und Anwendungen. So, wie Sie es auch tun würden, wenn ein Servicemitarbeiter bei Ihnen vor Ort an Ihrem Rechner arbeiten würde.

3. Sitzungscode mitteilen

Nach dem Start zeigt FICT-Fernsupport einen neunstelligen Sitzungscode an. Teile Sie diesen Code dem Support von Fischer ICT-Consulting telefonisch oder über den vereinbarten Kommunikationsweg mit.



Verbinden:

4. Verbindung bestätigen

Der Support startet die Fernwartungsverbindung mit dem übermittelten Sitzungscode. Je nach Sicherheitskonfiguration müssen Sie die eingehende Verbindung auf deinem Bildschirm zusätzlich bestätigen. Während der Sitzung kann der Support ihren Bildschirm sehen und – nach ihrer Freigabe – Maus und Tastatur bedienen.

Während der Fernwartung

- Sie können die Arbeiten jederzeit mitverfolgen.
- Bitte schließen oder minimieren sie vertrauliche Dokumente, die für die Fehleranalyse nicht benötigt werden.
- Teile sie keine Passwörter mit. Falls eine Anmeldung erforderlich ist, geben sie das Kennwort möglichst selbst ein.
- Vor Systemänderungen, Installationen oder sicherheitsrelevanten Maßnahmen informiert sie unser Support.

Fernwartung beenden

Sie können die Fernwartung jederzeit selbst beenden:

- Klicke Sie im Fenster von FICT-Fernsupport auf „Disconnect“ / „Trennen“, oder
- schließe das Programmfenster.

Auch Fischer ICT-Consulting kann die Verbindung jederzeit beenden.

Bei Problemen

Wenn kein Sitzungscode erscheint oder die Verbindung nicht aufgebaut werden kann:

1. Prüfe Sie ihre Internetverbindung.
2. Schließen sie FICT-Fernsupport vollständig und starte die Datei erneut.
3. Lade die aktuelle Datei erneut über <https://www.fischer-engstingen.de/download/fict-fernsupport> herunter.
4. Kontaktieren Sie Fischer ICT-Consulting und teilen sie uns die angezeigte Fehlermeldung mit.