

Fernwartung-Anforderung per AnyDesk beim IT-Support der PHF

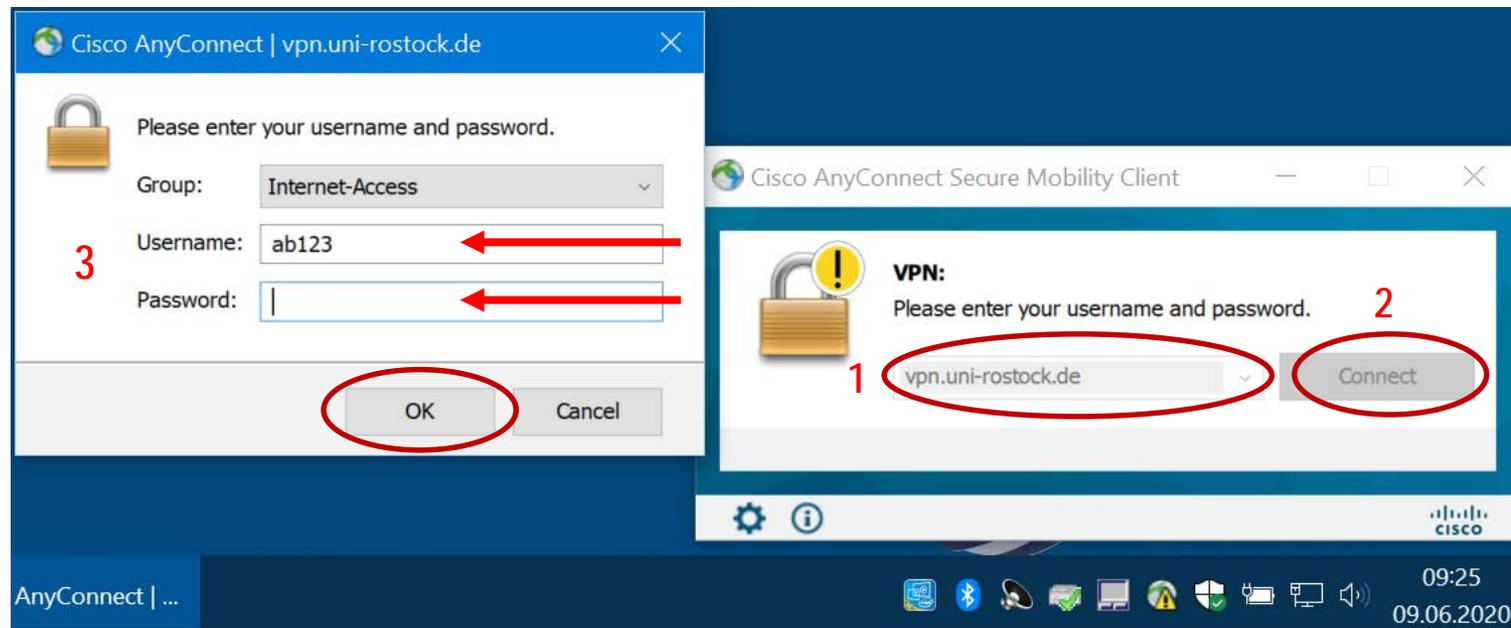
Kurz - Anleitung vom Institut für Medienforschung / ZMD

Anforderung von Online-Support (Fernwartung) vom IT-Support der PHF via AnyDesk

- Voraussetzung für den Support ist die Installation von AnyDesk auf dem PC/Laptop (bei allen aktuellen Installationen und Büro-PCs ist dies bereits der Fall). Bei Rechnern, die noch nicht über AnyDesk verfügen, muss der PC/Laptop einmalig zur Wartung zum IT-Support der PHF.
- Um einen Fernsupport zu bekommen, vereinbaren Sie einfach einen Termin unter it-support.phf@uni-rostock.de oder rufen Sie während der Geschäftszeiten die Rufnummer +49 381 498 2050 an.

Starten der VPN-Verbindung (Cisco-AnyConnect)

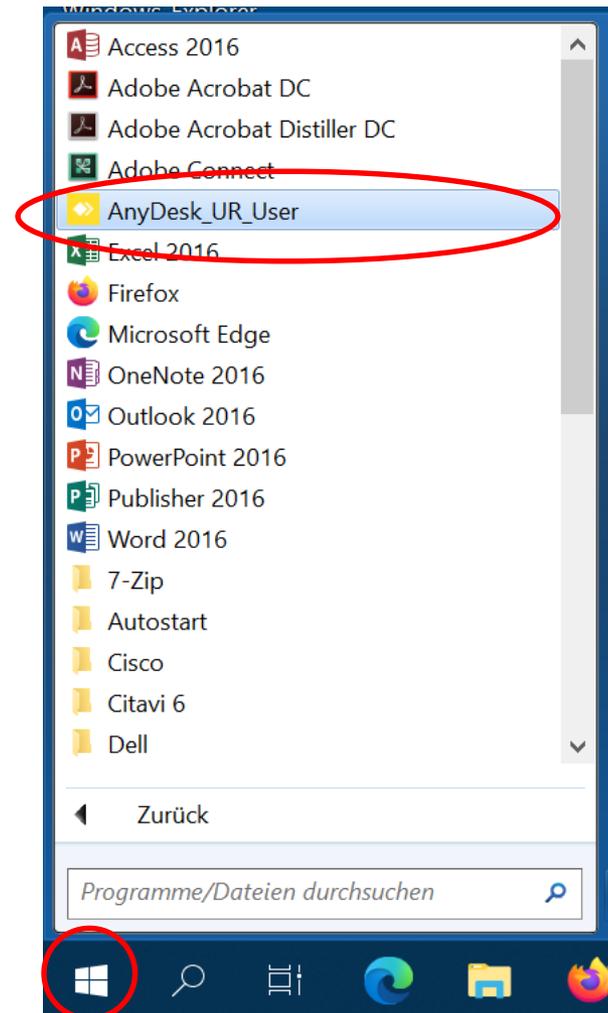
Doppelklicken Sie mit der Maus auf das ICON von Cisco-AnyConnect („kleiner Tennisball“) in der Taskleiste (rechts bei den Icons vor der „Uhrzeit“)



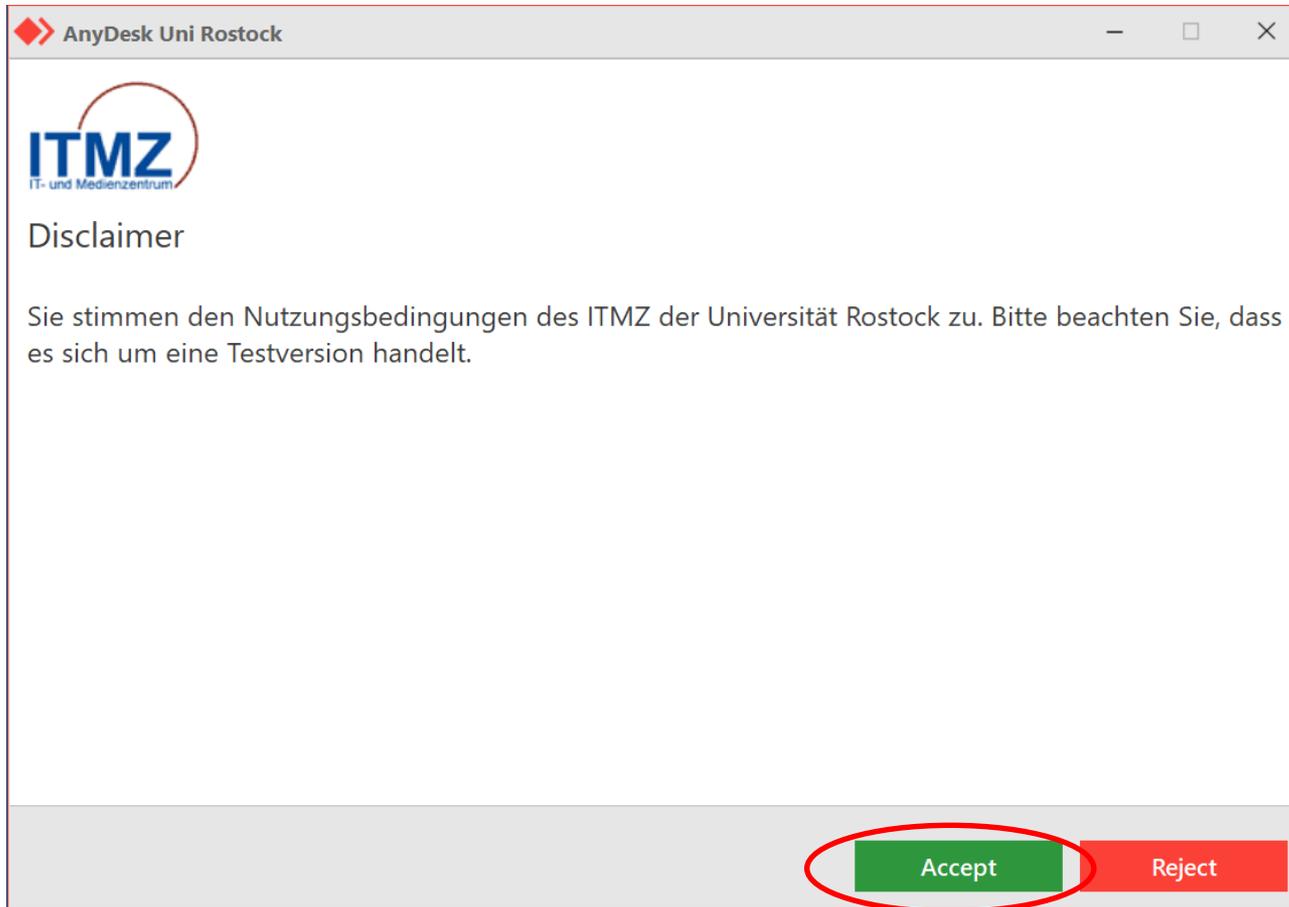
Geben Sie im Adressfeld beim erstmaligen Starten folgendes ein: **vpn.uni-rostock.de** (siehe 1) und klicken Sie auf „Connect“ (siehe 2). Geben Sie im neuen Fenster Ihre Zugangsdaten vom ITMZ ein und klicken auf OK (siehe 3).

Starten von AnyDesk (UR User)

- Gehen Sie auf den Startknopf von Windows, dann unten auf „Alle Programme“.
- Klicken Sie danach auf das Programm „AnyDesk_UR_User“



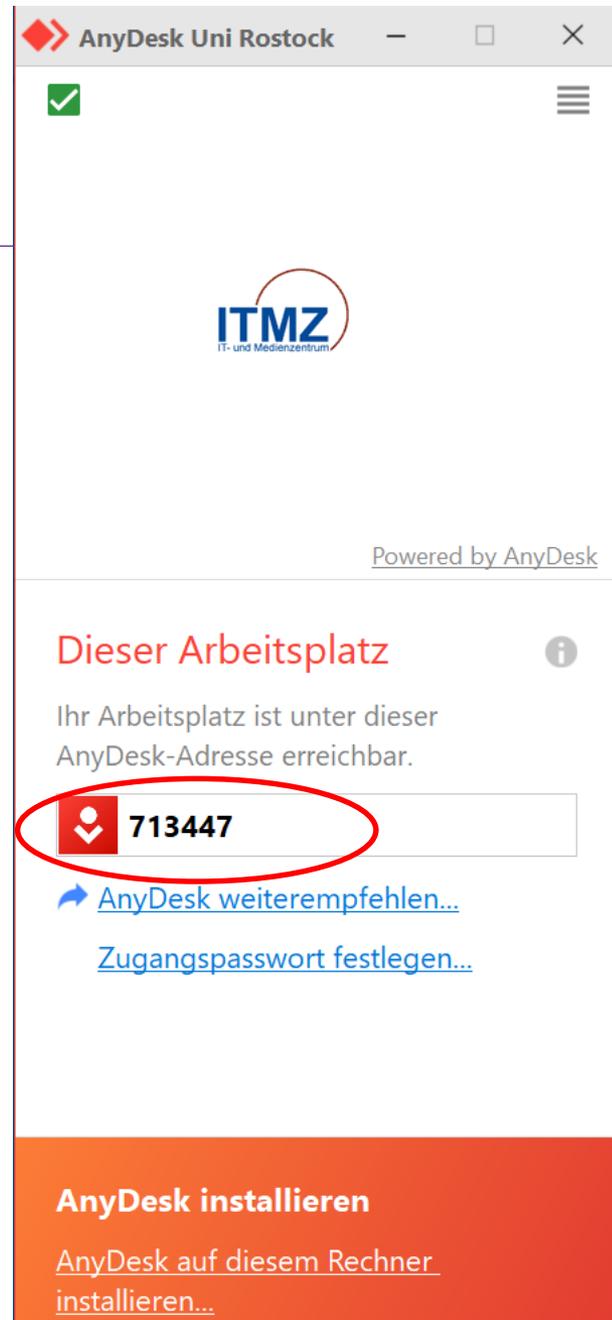
Starten von AnyDesk (UR User)



Klicken Sie in folgendem Dialogfeld auf „Accept“.

Starten von AnyDesk (UR User)

Teilen Sie dem Mitarbeiter vom IT-Support die Nummer in dem in der Abb. markierten Feld am Telefon mit und warten auf weitere Anweisungen.



AnyDesk Uni Rostock

ITMZ
IT- und Medienzentrum

Powered by AnyDesk

Dieser Arbeitsplatz

Ihr Arbeitsplatz ist unter dieser AnyDesk-Adresse erreichbar.

 **713447**

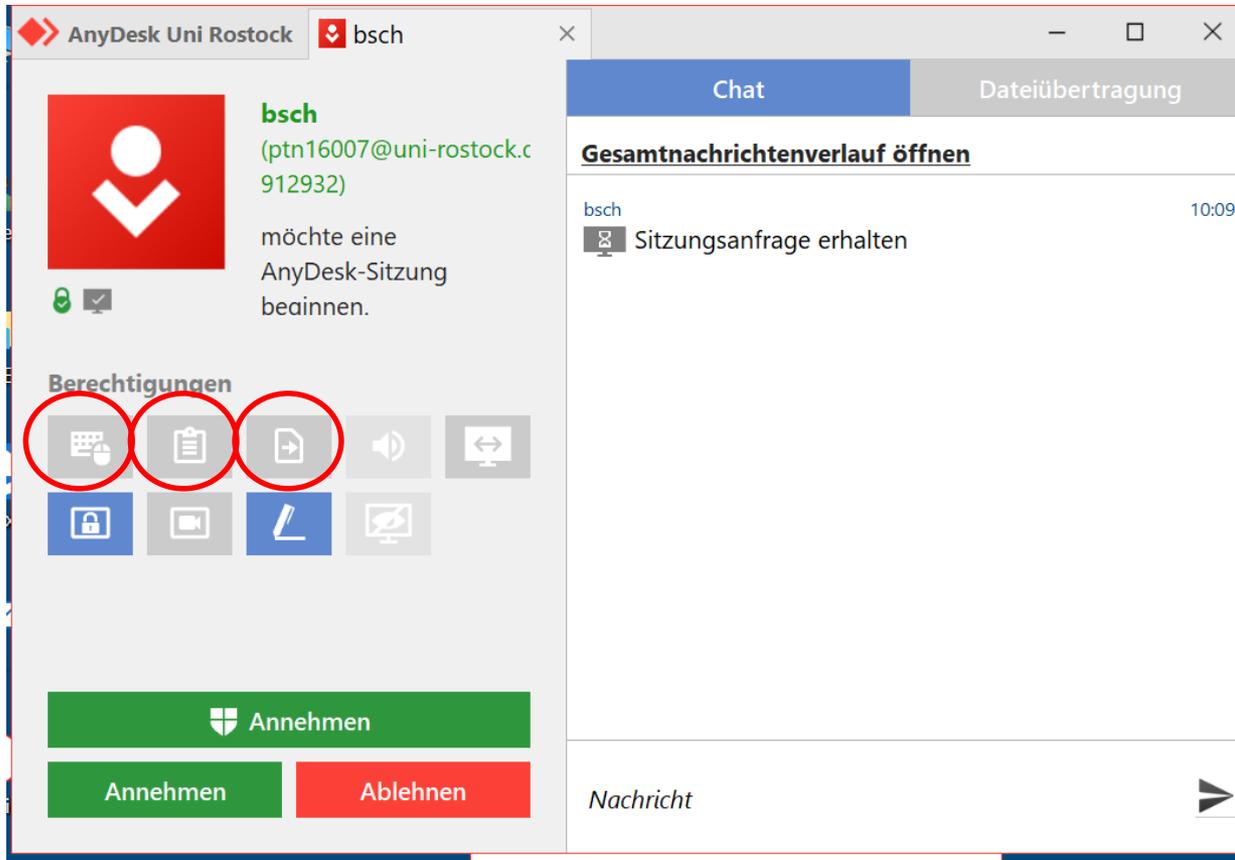
[AnyDesk weiterempfehlen...](#)

[Zugangspasswort festlegen...](#)

AnyDesk installieren

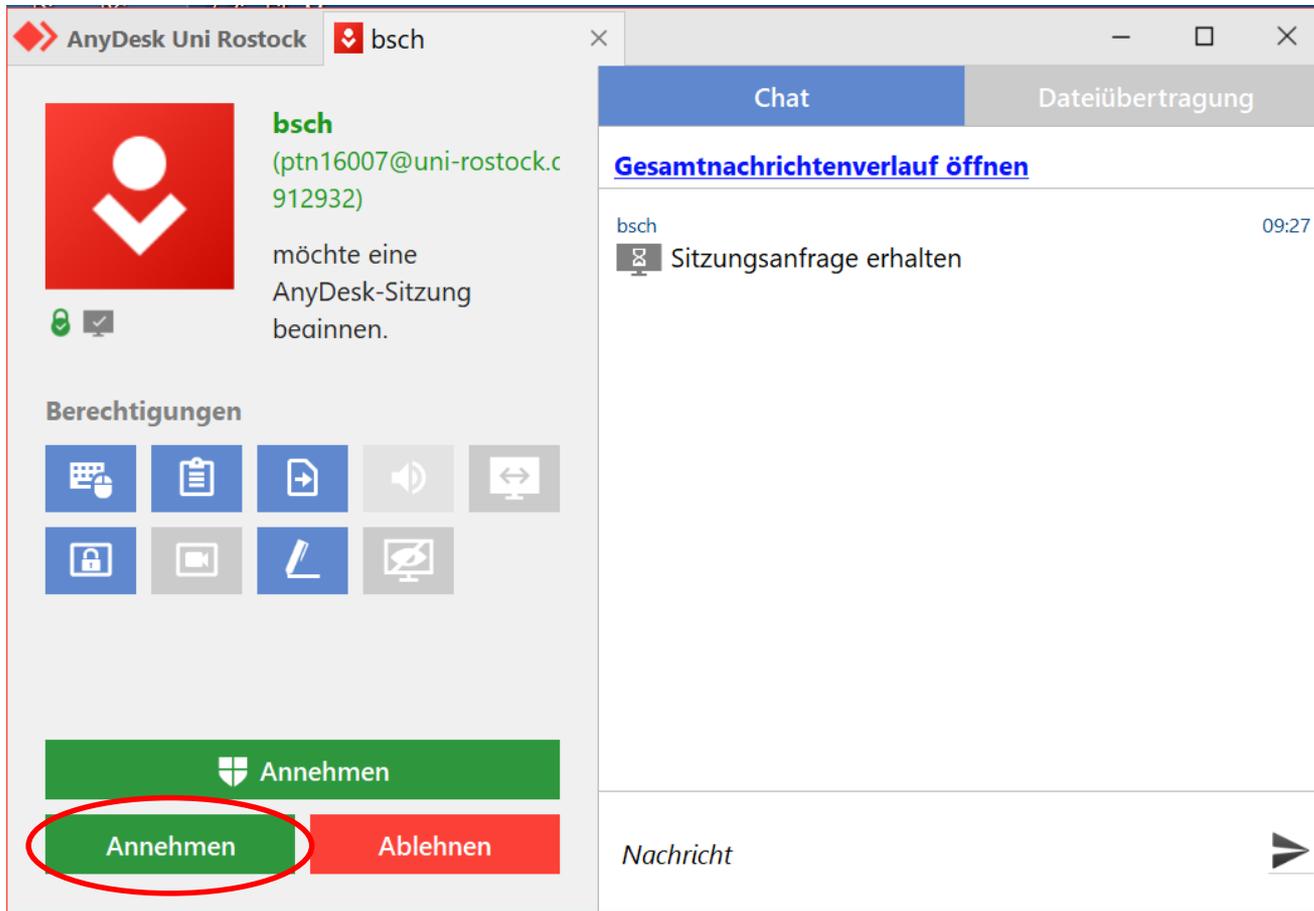
[AnyDesk auf diesem Rechner installieren...](#)

Starten von AnyDesk (UR User)



Aktivieren Sie die 3 oben in der Abb. umrandeten Icons (diese werden dann blau markiert).

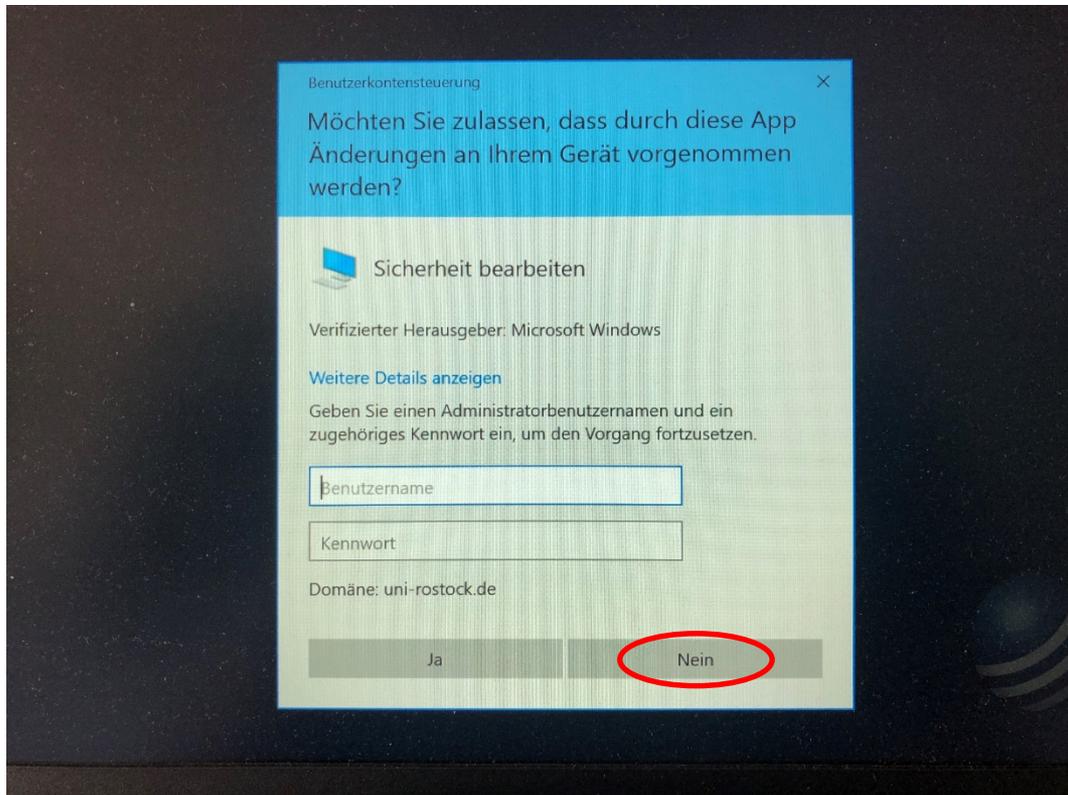
Starten von AnyDesk (UR User)



The screenshot shows the AnyDesk Uni Rostock interface. The window title is "AnyDesk Uni Rostock" and the user is "bsch". The user profile shows a red icon, the name "bsch", and the email "(ptn16007@uni-rostock.c 912932)". The message says "möchte eine AnyDesk-Sitzung beininen." Below the message are icons for microphone and video. Under "Berechtigungen" (Permissions), there are icons for keyboard, clipboard, mouse, audio, and file transfer. At the bottom, there are two "Annehmen" buttons: a green one on the left and a red one on the right. The red "Annehmen" button is circled in red. To the right of the interface is a chat window with a "Chat" tab and a "Dateiübertragung" tab. The chat message says "Sitzungsanfrage erhalten" and is timestamped "09:27". There is a link "Gesamtnachrichtenverlauf öffnen" and a "Nachricht" input field at the bottom.

Wenn das Dialogfeld so aussieht, wie oben in der Abbildung, klicken Sie auf den „Annehmen“-Knopf ganz unten rechts (in der Abb. rot umrandet, **nicht** den oberen !) Warten Sie nun auf weitere Anweisungen durch den IT-Support.

Freigabe des aktiven Admin-Zugriffs für den Support



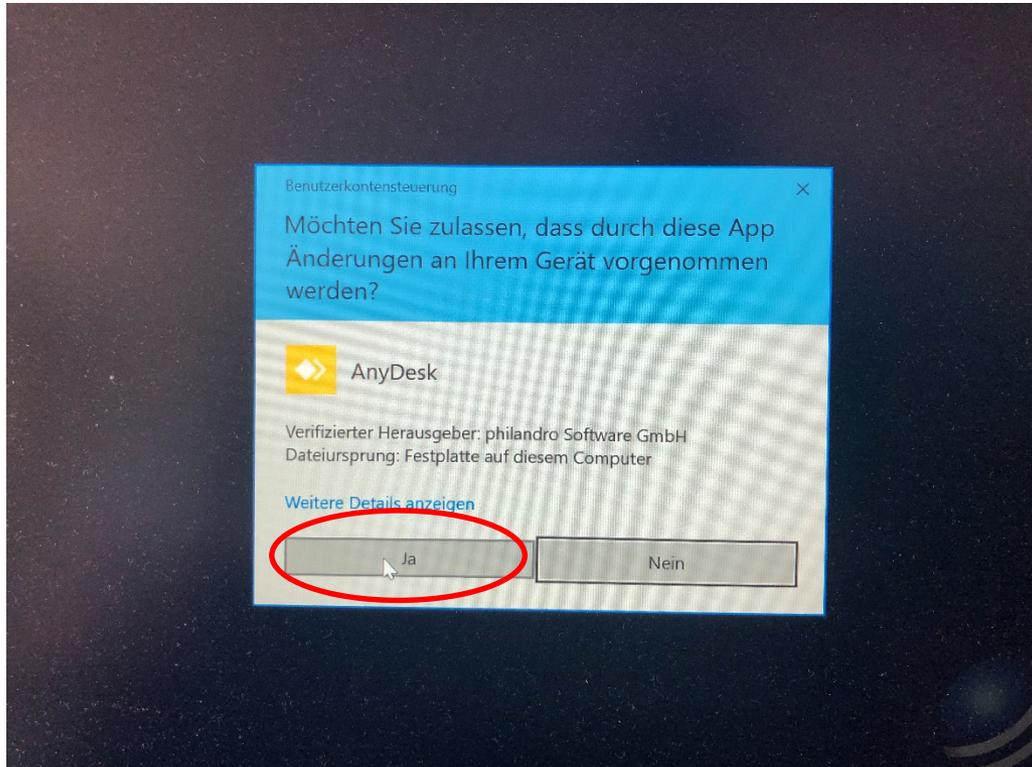
Wenn dieses Dialogfeld auf Ihrem Bildschirm erscheint, **warten** Sie auf die Anweisung des Mitarbeiters vom Support und **klicken dann nach mündlicher Aufforderung** auf „Nein“!

Freigabe des aktiven Admin-Zugriffs für den Support



In der Taskleiste taucht ein Symbol auf mit der Schrift „*AnyDesk erfordert ...*“. Klicken Sie hier auf das Symbol in der Taskleiste (siehe Abb.)

Freigabe des aktiven Admin-Zugriffs für den Support



- Beim folgenden Dialogfeld klicken Sie auf „Ja“. -> Ab jetzt kann der IT-Support die von Ihnen gewünschten Einstellungen, Installationen etc. durchführen. Bitte verwenden Sie ab jetzt nicht mehr die Tastatur oder Maus am PC.
- Sie können beim Warten am Telefon in Ruhe eine Tasse Tee/Kaffee genießen, auf dem Bildschirm die Vorgänge beobachten und ggf. die Fragen des Supportmitarbeiters beantworten.



Fragen zu AnyDesk ?

Wenn Sie Fragen zum Online-Support/Fernwartung via AnyDesk haben, können Sie sich gerne an die Kollegen vom IT-Support der PHF wenden: it-support.phf@uni-rostock.de oder telefonisch zu den Geschäftszeiten unter +49 381 498 2050.