

Universität Rostock

Traditio et Innovatio

Universität Rostock | Philosophische Fakultät | Institut für Medienforschung | Zentrum für Multimedia und Datentechnik 18055 Rostock, August-Bebel-Straße 28

Anleitung zur Anforderung einer Fernwartung durch den IT-Support PHF/THF

Die Anforderung für eine Fernwartung darf ausschließlich an einen Mitarbeitenden des IT-Supports PHF/THF erfolgen!

Zum Aufbau einer Fernwartungs-Sitzung sind folgende Schritte notwendig, die mit der Unterstützung des Mitarbeitenden des IT-Supports PHF/THF abgearbeitet werden.

- 1. Melden Sie sich telefonisch beim IT-Support der PHF/THF (0381-498 2050).
- 2. Der Aufbau einer VPN-Verbindung ist zwingend notwendig für Benutzer von dienstlichen Notebooks (Benutzer eines dienstlichen PC beginnen ab Schritt 3)

© Cise	co Secure Client	vpn.uni-rostock.de Benutzernamen und Ih	r Kennwort ein.				
	Gruppe:	Internet-Access	~	🕲 Cisco Secu	re Client		
	Benutzername: Kennwort:	1			AnyConnect-VPN: Geben Sie Ihren Benutzern	amen und Ihr Kenn	wort ein.
2					vpn.uni-rostock.de	Cisco Secur AnyConnec	e Client t-VPN: Unbekannt
		OK	Abbrechen		4	8	_
				\$ ()		•	altatta cisco
						^ ∎ ⊑	dio) 06:43 26.03.2024

3. Starten Sie die Windows-Remoteunterstützung. Sie finden auf dem Desktop eine Verknüpfung mit dem Namen "Remoteunterstützung"



PHILOSOPHISCHE FAKULTÄT INSTITUT FÜR MEDIENFORSCHUNG



 Der Verbindungsassistent startet und Sie wählen die Option "Eine vertrauenswürdige Person zur Unterstützung einladen". Sie werden anschließend automatisch weitergeführt

~	X
	Möchten Sie um Hilfe bitten oder Hilfe anbieten?
	Mit der Windows-Remoteunterstützung wird eine Verbindung zwischen zwei Computern hergestellt, damit eine Person einer anderen Person beim Lösen von Problemen helfen kann, die auf dem Computer aufgetreten sind.
	→ Eine vertrauenswürdige Person zur Unterstützung einladen Die Hilfe anbietende Person sieht den Bildschirm und erhält ebenfalls die Möglichkeit, den Computer zu steuern.
	→ Einem Benutzer, von dem Sie eingeladen wurden, Hilfe anbieten Antworten Sie auf eine Unterstützungsanfrage einer anderen Person.
	Datenschutzbestimmungen
	Abbrechen

 In diesem Dialog wählen Sie bitte "Einladung als Datei speichern". Bitte verwenden Sie nicht "Einladung per E-Mail senden". Anschließend werden Sie automatisch weitergeleitet. (HINWEIS: Es kann zu einer merklichen Verzögerung in der Verarbeitung kommen und u.U. wird auch "keine Rückmeldung" im Titel des Fensters angezeigt. Bitte haben Sie Geduld!)

~	X
	Wie möchten Sie den vertrauenswürdigen Helfer einladen? Sie können eine Einladung erstellen und diese an die helfende Person senden. Außerdem können Sie Easy Connect verwenden, um das Herstellen einer Verbindung mit der helfenden Person zu vereinfachen.
	→ Einladung als Datei speichern Bei Verwendung eines webbasierten E-Mail-Programms können Sie die Einladung als Anlage versenden.
	→ Einladung per E-Mail senden Bei Verwendung eines kompati blen E-Mail Prögramms wird das Programm gestartet, und die Einladungsdatei wird angefügt.
	\rightarrow Easy Connect verwenden Verwenden Sie diese Option, falls Easy Connect auch der helfenden Person zur Verfügung steht.
	Abbrechen



 Es öffnet sich der "Speichern unter"-Dialog und Sie werden zu Speicherung der Datei mit dem Namen "Einladung.msrcIncident" aufgefordert.
 Wir empfehlen diese Datei auf Ihrem Desktop zu speichern, da diese in der Folge per E-Mail versendet werden muss. Anschließend werden Sie automatisch weitergeleitet.

属 Speichern unter					\times
← → • ↑ 🗖	Desktop	<u>ت</u> ~	Desktop durchsu	chen	٩
Organisieren 🔻	Neuer Ordner			•	?
📃 Desktop	* ^				
🖊 Downloads					
🖆 Dokumente	*				
📜 Left Folder			X		
📙 Logs			Unibox Rostock		
📜 Right Folder					
📜 Temp					
🥑 Unibox Rostock	()				
lieser PC					
	~				
Datei <u>n</u> ame:	Einladung.msrcIncident				~
Datei <u>t</u> yp:	RA-Einladungen (*.msrcIncident)				~
 Ordner ausblender 	1		<u>S</u> peichern	Abbrechen	

 Es öffnet sich automatisch das Fenster "Windows-Remoteunterstützung". Diese Fenster darf nicht geschlossen werden! (Sollten Sie das Fenster geschlossen haben, beginnen Sie bitte wieder mit Schritt 3)





 Senden Sie nun eine E-Mail an "it-support.phf@uni-rostock.de". Verwenden Sie als Betreff "Anforderung einer Fernwartung" und fügen Sie als Anlage die zuvor gespeicherte Datei mit dem Namen "Einladung.msrcIncident" an.



9. Der Mitarbeiter des IT-Supports PHF/THF initiiert nun mit Hilfe der von Ihnen versendeten Datei eine Verbindungsanfrage und wird zur Eingabe eines Kennworts aufgefordert, welches Sie ihm telefonisch mitteilen müssen.







Traditio et Innovatio

 Sie erhalten anschließend folgende Meldung am Bildschirm. Achten Sie bitte auf den angezeigten Namen der Person, die eine Verbindung mit Ihrem Computer herstellen möchte!

Wenn Sie die Abfrage mit einem Klick auf den Button "Ja" bestätigen, ist Ihr Bildschirm für den Mitarbeiter des IT-Supports PHF/THF sichtbar.

Windows-Remoteunterstützung	<
Möchten Sie #Name des IT-Supporters# erlauben, eine Verbindung mit dem Computer herzustellen? Nach dem Herstellen der Verbindung kann #Name des IT-Supporters# Ihrer Desktop sehen.	١
Ja Nein]
Was sind die Bedenken in Bezug auf Datenschutz und Sicherheit ?	

 Ihr persönlicher Bildschirmhintergrund wird zur Verdeutlichung einer laufenden Fernwartung auf die Hintergrundfarbe "Schwarz" gesetzt. Das Fenster "Windows-Remoteunterstützung" darf nicht geschlossen werden, ansonsten wird die Fernwartung sofort beendet.

(Sollten Sie das Fenster geschlossen haben, beginnen Sie bitte wieder mit Schritt 3)





 Eventuell wird der Mitarbeiter des IT-Supports PHF/THF nun zusätzlich noch die Steuerung Ihres Computers anfragen. Sie erhalten dazu eine entsprechende Anfrage. Wenn Sie die Abfrage mit einem Klick auf den Button "Ja" bestätigen, kann der Mitarbeiter des IT-Supports PHF/THF Ihren Computer steuern.

Windows-Remoteunterstützung ×		
Möchten Sie die Steuerung des Computers für #Name des IT-Supporters# freigeben?		
Klicken Sie im Dialogfeld "Remoteunterstützung" auf "Freigabe beenden", um die Freigabe der Computersteuerung zu beenden.		
Ja Nein		
Was sind die Bedenken in Bezug auf Datenschutz und Sicherheit ?		

13. Nach Beendigung der Fernwartung wird Ihr persönlicher Bildschirmhintergrund zur Verdeutlichung wieder auf die von Ihnen eingestellte Hintergrundfarbe zurückgesetzt. Die Datei mit dem Namen "Einladung.msrcIncident" kann nun gelöscht werden.