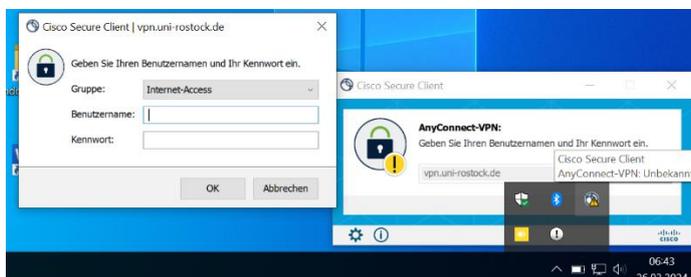


Anleitung zur Anforderung einer Fernwartung durch den IT-Support PHF/THF

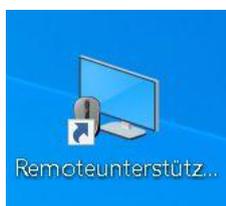
Die Anforderung für eine Fernwartung darf ausschließlich an einen Mitarbeitenden des IT-Supports PHF/THF erfolgen!

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

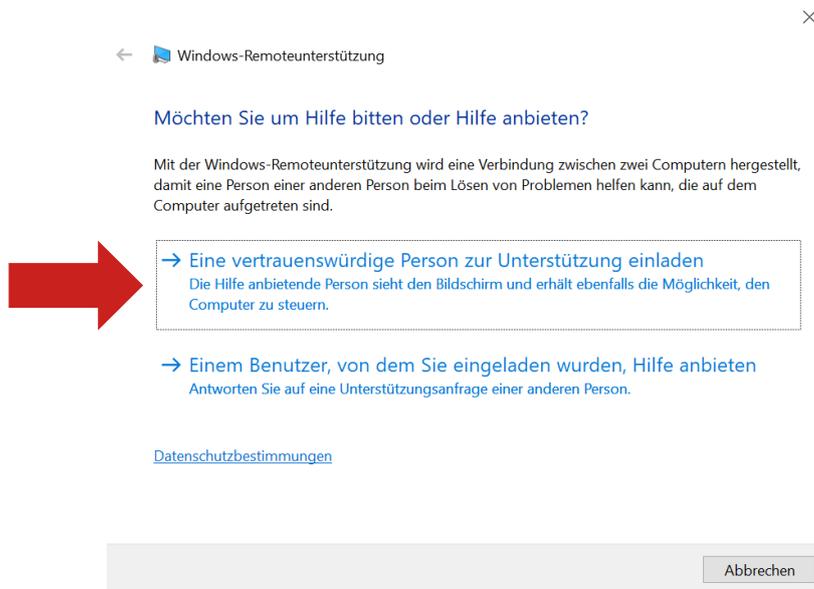
1. Melden Sie sich telefonisch beim IT-Support der PHF/THF (0381-498 2050).
2. **Der Aufbau einer VPN-Verbindung ist zwingend notwendig für Benutzer von dienstlichen Notebooks** (Benutzer eines dienstlichen PC beginnen ab Schritt 3)



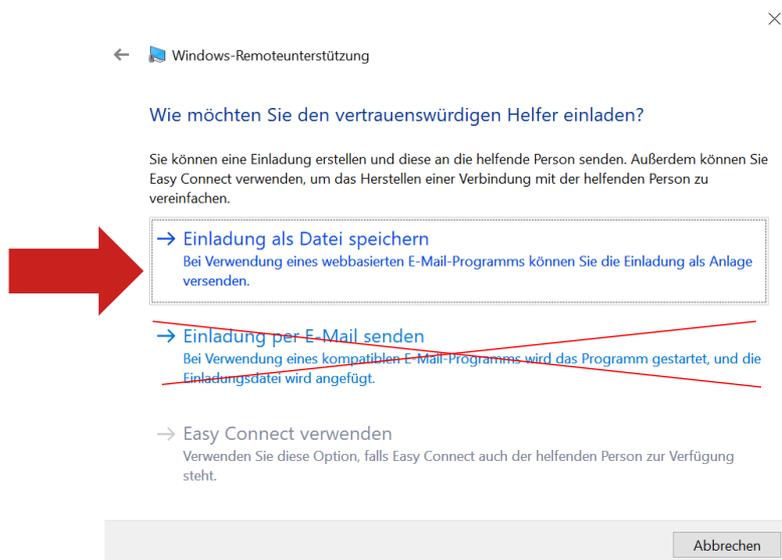
3. Starten Sie die Windows-Remoteunterstützung. Sie finden auf dem Desktop eine Verknüpfung mit dem Namen „Remoteunterstützung“



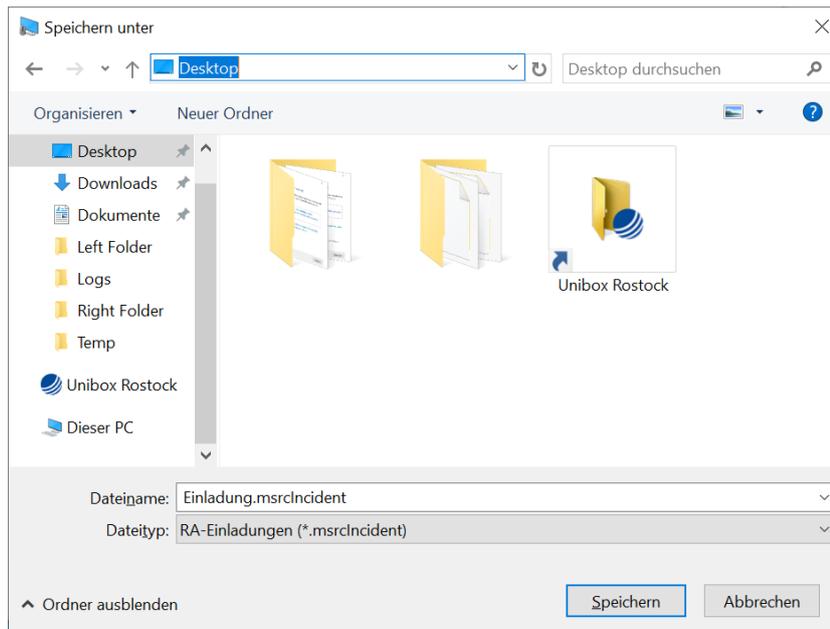
4. Der Verbindungsassistent startet und Sie wählen die Option „Eine vertrauenswürdige Person zur Unterstützung einladen“. Sie werden anschließend automatisch weitergeführt



5. 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!)



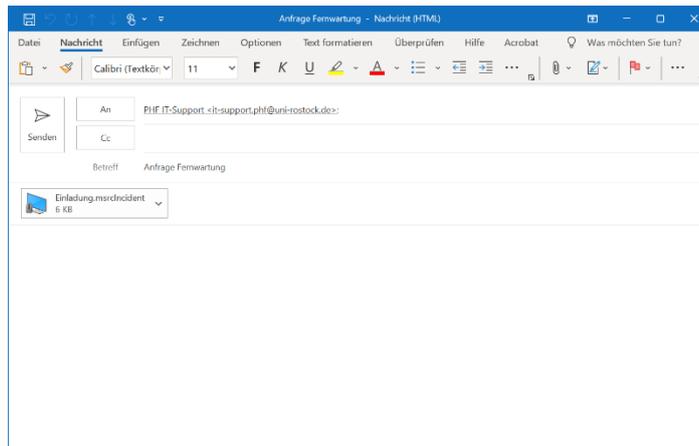
6. Es öffnet sich der „Speichern unter“-Dialog und Sie werden zu Speicherung der Datei mit dem Namen „Einladung.msrlncident“ aufgefordert.
Wir empfehlen diese Datei auf Ihrem Desktop zu speichern, da diese in der Folge per E-Mail versendet werden muss. Anschließend werden Sie automatisch weitergeleitet.



7. 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.msrrcincident“ an.



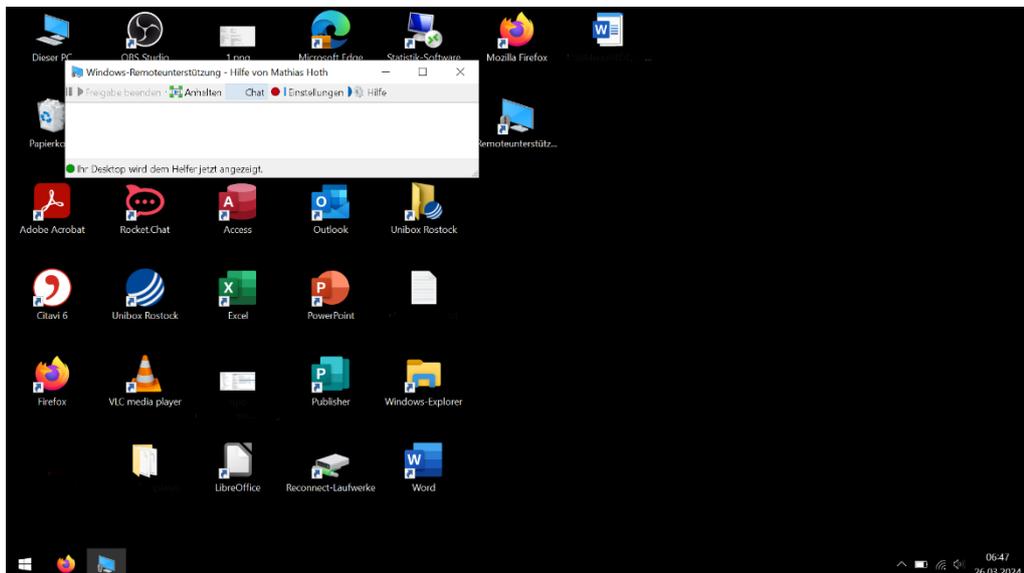
- Der Mitarbeiter des IT-Supports PHF/THF initiiert nun mit Hilfe der von Ihnen versendeten Datei eine Verbindungsanfrage und wird zur Eingabe eines Kennworts aufgefordert, welches Sie ihm telefonisch mitteilen müssen.



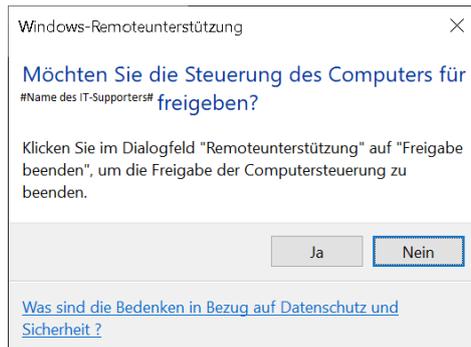
10. Sie erhalten anschließend folgende Meldung am Bildschirm.
Achten Sie bitte auf den angezeigten Namen der Person, die eine Verbindung mit Ihrem Computer herstellen möchte!
Wenn Sie die Abfrage mit einem Klick auf den Button „Ja“ bestätigen, ist Ihr Bildschirm für den Mitarbeiter des IT-Supports PHF/THF sichtbar.



11. 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)



12. 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.



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.