

Citrix GoToAssist

Kurzanleitung Teilnehmer

Sitzung starten

1. Gehen Sie auf **www.fastsupport.com**.
2. Geben Sie ihren Namen und den Support-Schlüssel den sie vom Berater erhalten haben ein.
3. Klicken Sie auf "Weiter".
4. Klicken Sie auf „GoToAssist starten“
5. Für Internet Explorer. (andere Browser weiter bei 6.)
 - 5.1. Wählen sie „Ausführen“ im Dialog am unteren Fensterrand.
 - 5.2. Bestätigen Sie die sich öffnenden Meldungen mit „Ausführen“ oder „Ja“.
 - 5.3. Das Teilnehmerprogramm wird heruntergeladen und führt sich anschließend selbst aus.
6. Für Nutzer anderer Browser.
 - 6.1. Wählen sie „Speichern“ um das Programm in ihren Download Ordner herunter zu laden.
 - 6.2. Bestätigen Sie die sich öffnenden Meldungen mit „Ausführen“ oder „Ja“.
 - 6.3. Öffnen Sie ihren Download Ordner und führen sie die heruntergeladene .exe Datei aus.

Verbindung für Support aufbauen

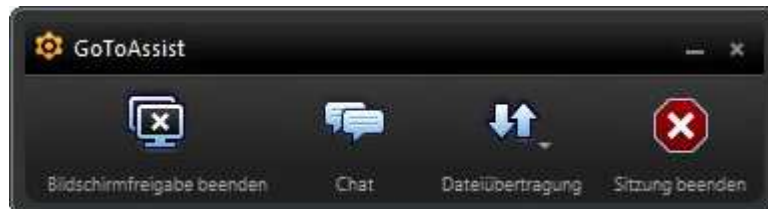
Geben Sie Ihren Namen und den Code ein, den Sie von Ihrem Techniker erhalten haben und klicken Sie auf Weiter, um fortzufahren.

Ihr Name: Support-Schlüssel:

 Powered by GoToAssist®

Funktionen der Kontrollleiste

Während der Sitzung sehen Sie im rechten, unteren Teil ihres Bildschirms eine Konsole zur Kontrolle des Programms. Die Leiste lässt sich wie ein normales Fenster frei verschieben und minimieren. Zur Verfügung stehen:



Bildschirmfreigabe beenden

Beendet die Übertragung ihres Bildschirms an den Berater ohne die Sitzung zu beenden. Ein weiterer Klick auf die Schaltfläche gibt den Bildschirm wieder frei.

Chat

Öffnet ein Chatfenster zwischen ihnen und ihrem Berater.

Dateiübertragung

Wählen Sie eine Datei, um diese an den Berater zu übertragen.

Sitzung beenden

Beendet die Sitzung, ihr Bildschirm wird nicht mehr übertragen und die Verbindung zu ihrem Berater getrennt.

Im Zuschauer-Modus

Bei Bedarf kann ihr Berater seinen eigenen Bildschirm für Sie freigeben. Sie sehen nun seinen Desktop in einem Fenster auf ihrem Bildschirm. Über den Punkt „Bildschirmfreigabe“ lässt sich das Bild vergrößern oder verkleinern.

Wenn ihr Berater auch seine Maus und Tastatur frei gibt können Sie auf seinem Desktop arbeiten wie auf ihrem eigenen.

