Remote-Hilfe starten

Bei der Remote-Hilfe sieht der IT-Service Ihren Bildschirm, während Sie miteinander telefonieren, und kann Ihnen zeigen oder abnehmen, was gerade klemmt. Die Datei dafür liegt auf it-karsten-fischer.de/remote. Sie müssen nichts installieren, und nichts bleibt im Hintergrund.

1

Datei laden

Rufen Sie it-karsten-fischer.de/remote auf und klicken Sie auf den orangenen Knopf RustDesk für Ihren Termin laden. Die Datei landet in Ihrem Ordner "Downloads".

2

Datei öffnen

Öffnen Sie die heruntergeladene Datei mit einem Doppelklick. Fragt Windows "Der Computer wurde durch Windows geschützt", klicken Sie auf Weitere Informationen und dann auf Trotzdem ausführen. Es erscheint ein kleines Fenster - mehr passiert noch nicht.

3

ID und Passwort vorlesen

Links im Fenster stehen Ihre ID (neun Ziffern) und darunter ein Einmal-Passwort. Lesen Sie beides dem IT-Service am Telefon vor. Erst dann kann er sich verbinden - und nur für diese eine Sitzung.

4

Zusehen und beenden

Sie sehen jeden Mausklick live mit und können jederzeit selbst eingreifen. Zum Beenden schließen Sie das Fenster. Danach ist die Verbindung weg, auch wenn die Datei liegen bleibt.

> Der IT-Service ruft nie unangekündigt an, um "ein Problem auf Ihrem Computer" zu beheben. Diese Remote-Verbindung beginnt nur, wenn Sie sie selbst wollten und dem IT-Service am Telefon Ihr Einmal-Passwort nennen. Kommt so ein Anruf von "Microsoft": auflegen.