

## Fernsupport mit TeamViewer

Für Fernsupport mit TeamViewer benötigen Sie eine **Personal Support ID**. Diese kann im Shop unter SUPPORT bestellt werden.

TeamViewer hat, immer nur mit Ihrer Erlaubnis, sofort Zugriff auf Ihren Bildschirm nach dem Einwählverfahren. Jede Session wird mit einer einmaligen Session-Nummer gestartet und auf Klick wieder beendet. Hier die **Anleitung**, was Sie als Anwender tun müssen, um TeamViewer auszuführen:



### TeamViewer aus Galiastro 5.0 starten:

Unter Hilfe/Fernsupport können Sie den Fernsupport starten.

### Kontakt zum astrosoftware Support

Wir nehmen nach dem Personal Support ID Erwerb mit Ihnen Kontakt auf und vereinbaren einen Termin.

1. Sie Starten Sie die Datei **asw-Support.exe**
2. Nennen Sie uns die bei Ihnen angezeigte ID-Nummer
3. Nennen Sie das Kennwort
4. Wir geben Ihre ID-Nummer und das Kennwort in unser TeamViewer-Fenster ein und die Verbindung ist erstellt.
5. Der Supporter sieht Ihren Bildschirm und kann die notwendigen Schritte ausführen. Nach erfolgreichem

Support wird die Verbindung beendet.

### Personal Support ID

Sie benötigen eine persönliche Personal Support ID (PSI). Diese kostet EUR 39/CHF 39 und gilt ein Jahr ab Kaufdatum und beinhaltet maximal 120 Minuten Arbeitszeit Sie können die Support Member ID nur online bestellen. Ohne diese PSI gibt es keinen Fernsupport.

### Download

Man kann den TeamViewer auch von unserer Webseite herunterladen. Bitte verwenden Sie immer unsere Version, es sind nicht alle Versionen zueinander kompatibel.

astrosoftware, im Mai 2015

