**Peter Sauset**
Rechtsanwalt und Steuerberater

# Mandanten-Fernbetreuung – Erste Schritte

Sie starten das Kundenprogramm MFB-Kunde.exe.

Im Feld Sitzungsnummer geben Sie die von uns per Telefon oder E-Mail mitgeteilte Sitzungsnummer ein.
Bestätigen Sie mit Verbinden, damit die Verbindung zu uns hergestellt wird.
Anschließend werden Sie zur Bildschirmfreigabe aufgefordert.

<u>Bildschirmfreigabe:</u>

Je nachdem, welchen Modus ("Support" oder "Zeigen") wir gewählt haben, können wir entweder Ihren Bildschirm einsehen und die PC-Bedienung übernehmen
- oder -
Sie können unseren Bildschirm in der Kanzlei einsehen.

Nach Klick auf “Ja“ wird der Bildschirminhalt freigegeben. Klicken Sie auf “Nein“, kommt die Fernbetreuungssitzung nicht zu Stande.

Wählen Sie “Applikationen wählen“, dann erscheint das Auswahlfenster, in dem Sie genauer einstellen können, welche Bildschirmelemente während der Fernbetreuungs-sitzung sichtbar sein sollen:

Hier können Sie einzelne Applikationen (die ein gegenwärtig. geöffnetes Bildschirmfenster haben) durch Setzen des ent-sprechenden Hakens frei-geben.

Mit den Schaltflächen „Alle freig.“ und „Keine freig“ beeinflussen Sie alle Haken auf einmal.

<u>Funktionen des Kundenprogramms:</u>

Nachdem die Verbindung aufgebaut wurde, steht dem Kunden eine aufklappbare Funktionsleiste am oberen Rand des Bildschirms zur Verfügung.

| | |
|---|---|
| | Mit dem Klick auf diesen kann die Sitzung aufgezeichnet werden und zu einem späteren Zeitpunkt abgespielt werden (z. B. für Dokumentationszwecke). |
| | Diese Funktion öffnet einen Chat-Dialog und die Dateiablage für den asynchronen Dateitransfer |
| | Durch das Klicken auf diese Schaltflache stehen folgende Funktionen zur Verfügung:<br>Scrollposition des Betrachters anzeigen:<br>Zeigt die aktuelle Sicht des Betrachters (Berater) an.<br>Applikationswahl: Sperrt die Übertragung bestimmter Applikationen oder gibt diese frei |
| Stop F11 | Wechsel zwischen Aktiv- und Passivstatus des Gegenübers. Sperrt den Zugriff des Betrachters (Berater) auf Tastatur und Maus oder gibt diese frei. |
| | Hält die Übertragung an (Pause), bis Sie erneut dieses Symbol anklicken. |
| | Beendet die Sitzung. |

Dateitransfer:

Nach Genehmigung von Ihnen können wir auf Ihr Dateisystem zugreifen und Dateien n transferieren.

Während der Dateiübertragung wird bei Ihnen ein Fenster angezeigt, das die laufenden Vorgänge zeigt und Ihnen die Möglichkeit gibt, die Aktivitäten zu überwachen und ggf. abzubrechen

Durch anklicken der Schaltfläche Speichern wird ein Logbuch der Dateiübertragung erstellt, in dem alle Übertragungsaktivitäten verzeichnet sind, welche während der Sitzung stattgefunden haben. (Am Ende der Sitzung wird nochmals nachgefragt, ob die Log-Datei abgespeichert werden soll.)

Fernbetreuungssitzung beenden:

Klicken Sie auf das Schließen-Symbol (X) der Werkzeugliste oder des Sitzungs-Fensters.

Bestätigen Sie die Sitzungsende-Meldung mit Schließen. Falls der Berater während der Sitzung einen Dateitransfer durchgeführt hat, sind die entsprechenden Aktionen automatisch protokolliert worden. Entscheiden Sie, ob und wo dieses Protokoll (Log-File) gespeichert werden soll.