

Mit dem Fernwartungstool "TeamViewer" ermöglichen Sie Ihrem Bankberater in Sekundenschnelle einen Blick auf Ihren Bildschirm. So können kleinere Probleme in kürzester Zeit lokalisiert und gelöst werden. Dazu erlauben Sie, dem Support-Mitarbeiter Ihrer Raiffeisenbank Bad Windsheim eine gemeinsame PC-Sitzung mit Ihrem Computer herzustellen.

Bitte beachten Sie, dass Ihnen dieser Service nur während unserer Geschäftszeiten nach telefonischer Absprache mit unseren Support-Mitarbeitern zur Verfügung steht.

1. Sicherheit

- Alle TeamViewer-Versionen nutzen vollständige Verschlüsselungen. Die Verschlüsselung basiert auf 4096 Bit RSA Public-/Private Key Exchange und 256 Bit AES-Verschlüsselung. Diese Technik wird auch bei https/SSL eingesetzt.
- Sie teilen dem Bankberater Ihre „Partner-ID“ und Ihr mehrstelliges, dynamisches „Kennwort“ mit.
- Ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung kann der Berater nicht auf Ihren PC sehen bzw. per Maus oder Tastatur fernsteuern.
- Es werden keinerlei Fremdprogramme auf Ihrem PC installiert.
- Es ist nicht möglich, unbemerkt und unberechtigt Daten von Ihrem PC zu entfernen.
- Sie können die gemeinsame Sitzung jederzeit beenden.
- Die gesamte TeamViewer-Sitzung wird zu Kontroll- und Revisionszwecken aufgezeichnet.

2. Und so funktioniert's!

- Aufruf unserer Internet-Seite: **www.raiba-bw.de**.
- Auf der Startseite klicken Sie bitte rechts oben auf und anschließend auf **[Fernwartung TeamViewer]**

 Login Online-Banking



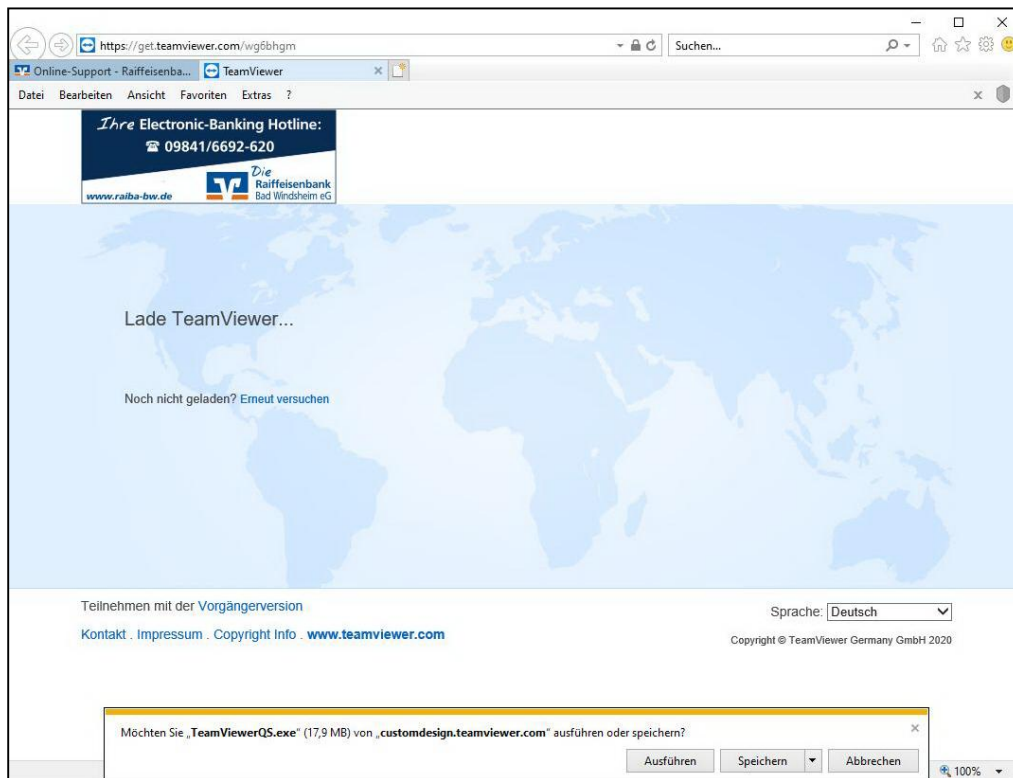
- Es öffnet sich die Seite „Online-Support“.
- Auf dieser Seite finden Sie unten das Fernwartungs-Tool „TeamViewer-QuickSupport“

3. Fernwartungs-Tool „TeamViewer-QuickSupport“

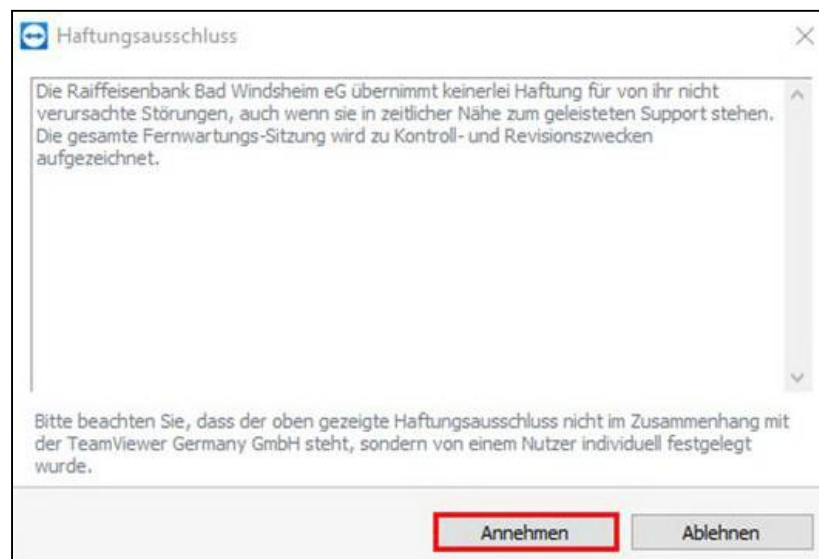
- Es ist keine Installation erforderlich und es werden keine Windows-Administratorrechte benötigt.
- Starten bzw. laden Sie den „TeamViewer-QuickSupport“ herunter bzw. starten Sie die Anwendung mit Klick auf:



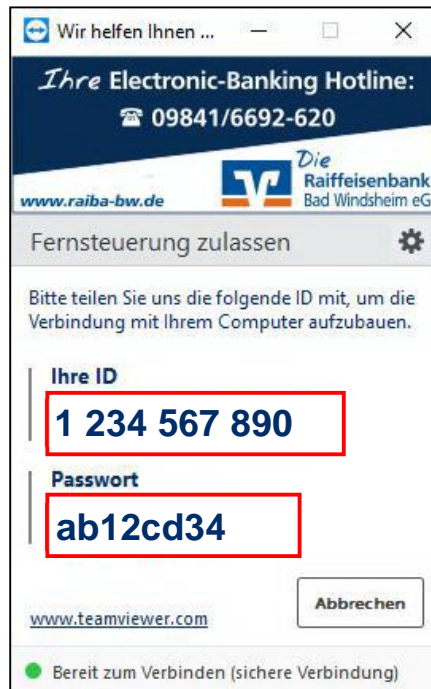
- Es öffnet sich eine Internetseite, auf der die Datei „TeamViewerQS.exe“ zum Öffnen bzw. speichern angeboten wird.



- Lesen Sie bitte den folgenden „Haftungsausschluss“ und bestätigen diesen mit **[Annehmen]**:





- Teilen Sie Ihrem Bankberater Ihre „Partner-ID“ und anschließend das „Passwort“ mit.



- Die TeamViewer-Sitzung wird aufgebaut.

4. TeamViewer-Sitzung

- Jetzt erscheint ein Kontrollfenster und Ihr Bild-Bildschirminhalt wird beim Bankberater angezeigt, er kann mit seiner Maus und Tastatur Ihren PC fernsteuern
- Falls Sie die Fernsteuerung deaktivieren, und dem Berater nur Leserechte geben möchten, klicken Sie im Kontrollfenster auf das blaue Pfeilsymbol 
- Ebenso können Sie die gesamte Fernwartungs-Sitzung jederzeit mit einem Klick auf das  beenden und die Verbindung zur Bank ist wieder getrennt.



5. Alternativer Aufruf

- Bei regelmäßigem Gebrauch des Fernwerkzeugstools, empfiehlt es sich die Datei dauerhaft auf dem Computer (z. B. Desktop) zu speichern.

 Start Fernwerkzeugstool "TeamViewer"

Raiffeisenbank Bad Windsheim eG
EDV-Administration/Electronic-Banking
Marco Schrödl / Matthias Krämer / Matthias Wolf
☎ 09841/6692-620
Fax: 09841/6692-799
E-Mail: ebl@raiba-bw.de