

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

- Die TeamViewer-Verbindungen laufen über komplett gesicherte Datenkanäle, die mit einem 2048 Bit RSA Public-/Private Key Exchange aufgebaut und mit 256 Bit AES verschlüsselt sind. Diese Technik wird auch bei https/SSL eingesetzt und gilt nach heutigem Standard der Technik als vollständig sicher. Da der Private Key niemals den Clientrechner verlässt, ist durch dieses Verfahren technisch sichergestellt, dass zwischengeschaltete Rechner im Internet den Datenstrom nicht entziffern können. Das gilt somit auch für die TeamViewer Routingserver.
- 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]**





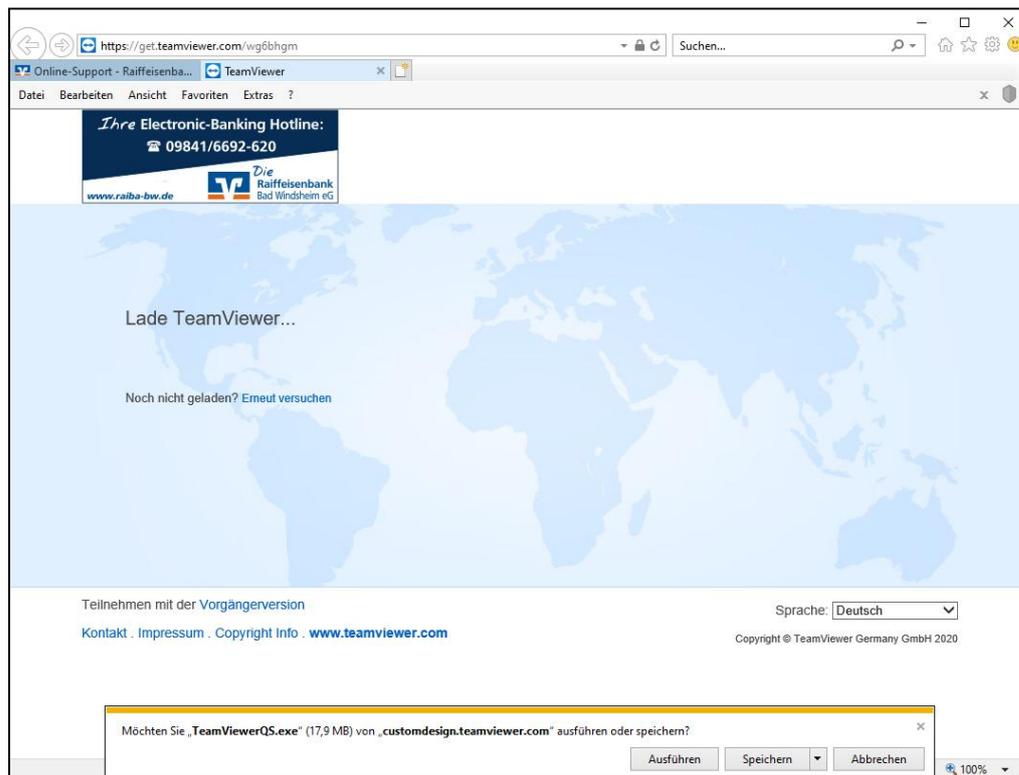
- Es öffnet sich die Seite „Online-Support“.
- Auf dieser Seite finden Sie unten das Fernwartungs-Tool „TeamViewer-QuickSupport“

3. Fernwartungs-Tool „TeamViewer-QuickSupport“

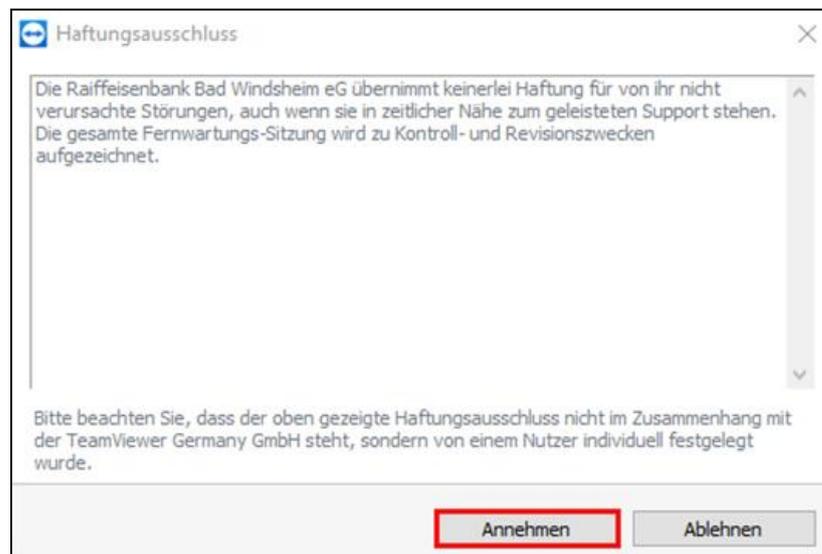
- Es ist keine Installation erforderlich und es werden keine Windows-Administratorrechte benötigt.
- Starten bzw. laden Sie den „TeamViewer-QuickSupport“ herunter bzw. starten Sie die Anwendung mit Klick auf:



- 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  am rechten Rand.
- 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 Fernwerkzeuges, empfiehlt es sich die Datei dauerhaft auf dem Computer (z. B. Desktop) zu speichern.

 Start Fernwerkzeug "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