

FotoFinder Systems Remote Support in fünf Schritten!

Ab sofort bieten wir Ihnen die Möglichkeit, unseren Kundenservice via Remote Support in Anspruch zu nehmen. Hierzu die wichtigsten Informationen:

1. Internetzugang

Zu aller erst benötigen Sie einen Internetanschluss. Zur Klärung der Frage, welcher Anbieter bzw. welche Leitungsgeschwindigkeit Ihren Anforderungen gerecht wird ziehen Sie am besten einen Fachmann heran. Praxisbetreuer und andere EDV-Dienstleister helfen mit Ihrer Erfahrung, die für Sie passende Alternative in punkto Sicherheit und Kostenersparnis zu finden. Selbstverständlich sind auch wir Ihnen bei der Wahl gerne behilflich. Die Anschlusskosten sind vom Kunden zu tragen.

Am gebräuchlichsten ist der Zugang über einen Router. Ein Zugang über ein analoges Modem oder eine ISDN-Karte ist ebenfalls möglich. Zusätzlich ist der Einsatz handelsüblicher Virens Scanner und Firewalls zu empfehlen, um maximale Sicherheit zu gewährleisten.

2. Was ist und wie funktioniert der Remote Support?

Mit einem Remote Support-Programm (Netviewer/Teamviewer) können Sie bzw. wir uns gegenseitig auf den Bildschirm schauen. So können gemeinsam beliebige Anwendungen oder Probleme und Fehler bearbeitet und diskutiert werden. Weil so viel effizienter kommuniziert werden kann, sparen Sie Zeit, Geld und Nerven. So können wir Ihnen z. B. bei Anwendungsproblemen direkt zur Hand gehen und Lösungsvorschläge anbieten.

Das alles geht schnell, da das Programm ohne Installation ausgeführt werden kann. Es ist zudem einfach, da sich das Bedienpanel von selbst erklärt. Und sicher, da durch eine 128-Bit-Verschlüsselung selbst durch Firewalls hindurch maximale Sicherheit besteht. Sicherheit für Sie besteht außerdem dadurch, dass wir uns nur mit Ihrer Bestätigung auf Ihr System einwählen können. Einfach praktisch ist unser Remote Support auch durch mögliche Wechsel der Beobachtungsrichtung, Zeigepfeile sowie Vergabemöglichkeiten von Fernsteuerungsrechten. So wird die Zusammenarbeit optimiert!

3. Registrieren Sie sich als Remote-Support-Teilnehmer!

Mit dem beigefügten Formular wird Ihr Remote Support-Konto eröffnet. Nach erfolgter Registrierung profitieren Sie sofort von den Vorzügen des Remote Supports.

4. Ablauf der Remote- Unterstützung

Rufen Sie zunächst unsere Service-Hotline an. Am Telefon wird geklärt, ob Ihr Anliegen via Remote Support gelöst werden kann oder ob z.B. die Kamera eingeschickt werden muss. Ist Ihre Anfrage für Remote Support geeignet, können Sie den Remote Support starten. Öffnen Sie das Remote-Tool auf unserer Website (www.fotofinder.de/support) und geben Sie unserem Support-Mitarbeiter Ihre ID und Ihre Passwort durch. Schon nach kurzer Zeit sind Sie online mit unserem Support verbunden. Einfacher geht es wirklich nicht!

5. Kostenüberblick

Ihr zuständiger Support-Mitarbeiter lässt Ihnen nach Beendigung der Sitzung eine genaue Auflistung der vorgenommenen Maßnahmen sowie Angaben zur Dauer der Sitzung zukommen.

Für die Fernwartung betragen die Kosten 9,52 € brutto je Angefangene Arbeitseinheit (6 min.), sofern Sie keinen Hotlinevertrag abgeschlossen haben.

Anmeldung zum *Remote Support***FotoFinder Systems GmbH,****Fax Nr. 0 85 63 / 977 20 -10**

Name : _____

Klinik / Praxis: _____

Straße: _____

PLZ / Ort: _____

Tel: _____

Fax: _____

E-mail: _____

- Hiermit beantrage ich die Freischaltung der Remote Support-Option der FotoFinder Systems GmbH.

Der unten bezeichnete Internetzugang ist am FotoFinder Gerät vorhanden:

- Modem ISDN DSL
- Die Risiken, die aus dem Anschluss des Gerätes an das Internet entstehen sind mir bewusst. Ich habe dafür entsprechende Maßnahmen zur Absicherung (Firewall / Virens Scanner) ergriffen.

Haftungsausschluss:

Die FotoFinder Systems GmbH übernimmt für eventuelle Schäden an Hard- und Software, die sich aus der Anbindung des Gerätes an das Internet ergeben keine Haftung.

Ort, Datum_____
Praxisstempel / Unterschrift

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sofern in diesem Abschnitt nichts abweichend geregelt ist.