

Ernst C. Zach

# rEgistrA Hilfetexte

Alexander Zach



# rEgistrA

## 99.Hilfe und Support

[www.registra.at](http://www.registra.at)

rEgistrA © Ernst C. Zach/Alexander Zach 2015-2021

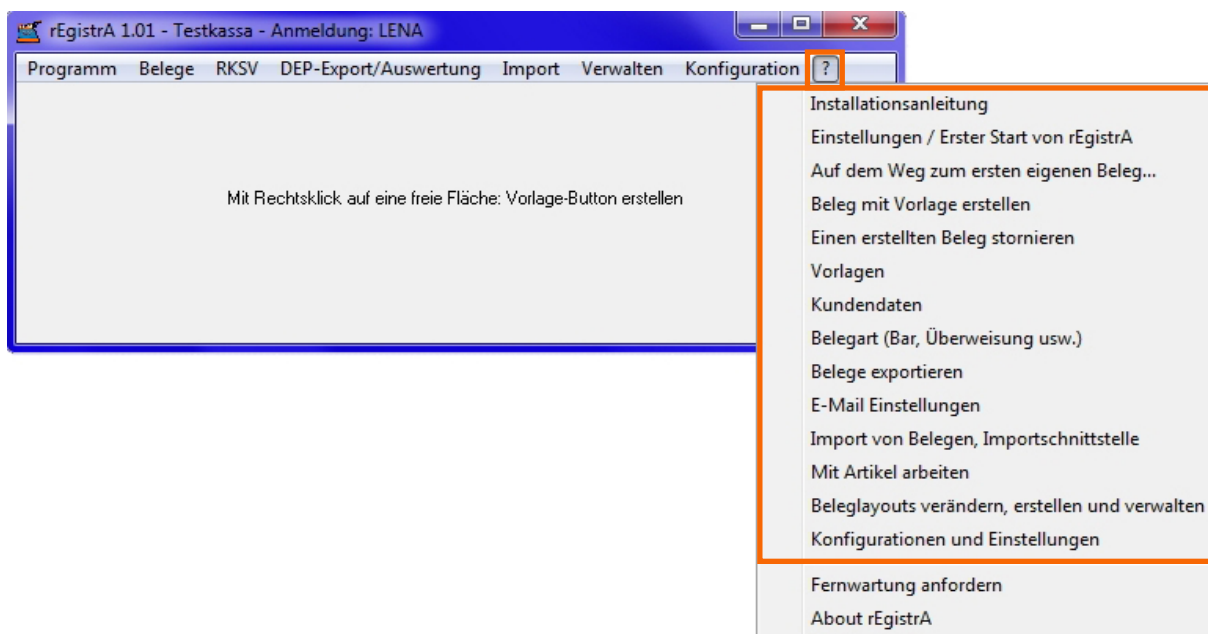


# rEgistrA

## 99.Hilfe und Support

### 14.1. Hilfetexte

Nach der Erstinstallation – und natürlich zu jedem späteren Zeitpunkt - empfehlen wir unsere Hilfetexte, um einen leichteren Überblick über **rEgistrA** zu bekommen. Mit einem Klick auf das **?**, rechts oben im Hauptmenü von **rEgistrA**, öffnen sich alle vorhandenen Hilfetexte mit einer **Step-by-Step Erklärung** zu jeder Funktion von **rEgistrA**.



### 14.2. Fernwartung

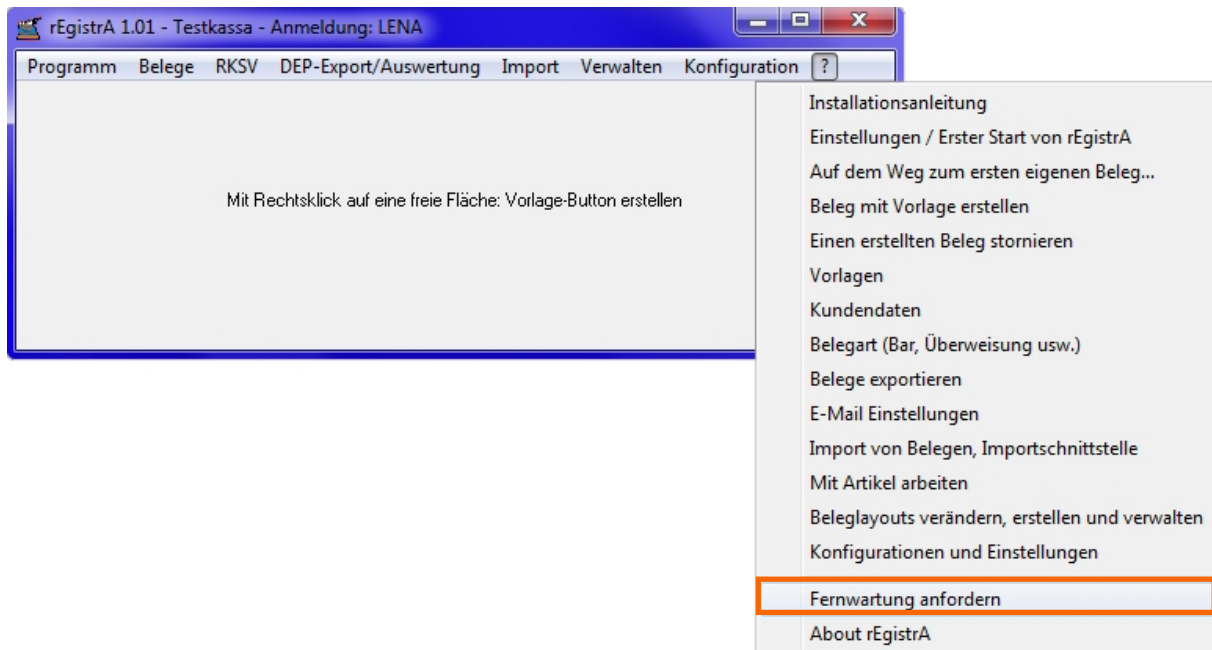
**rEgistrA** bietet auch die Möglichkeit einer **Fernwartung durch unser Support-Team**. Nach Kontaktaufnahme mit unserem Support-Team über **support@registra.at** wird ein telefonischer Termin ausgemacht, an dem Sie physisch an Ihrem PC, mit installiertem **rEgistrA** Programm, anwesend sind. Für die Fernwartung benötigen Sie eine funktionierende Internetverbindung für das Gerät an dem Sie die Fernwartungssitzung durchführen möchten.



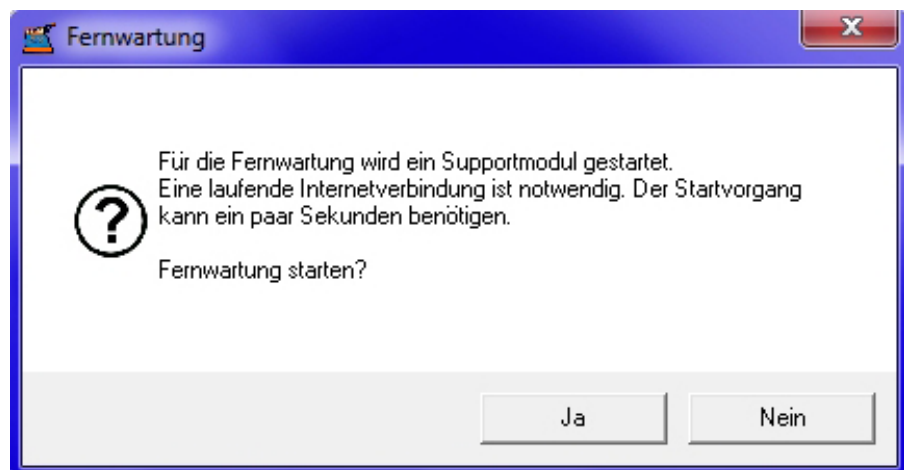
# rEgistrA

## 99.Hilfe und Support

Unser Support-Mitarbeiter wird Sie bitten, die Funktion **Fernwartung anfordern** zu benutzen. Diese befindet sich im Hauptmenü unter ?



Danach öffnet sich die folgende **rEgistrA** Kommunikation:



Mit **JA** bestätigen.



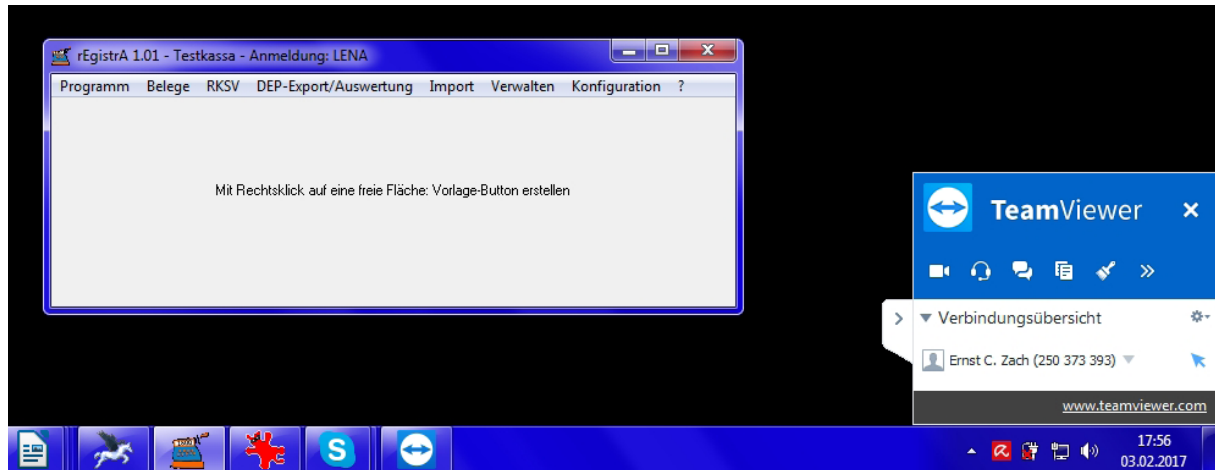
**Anmerkung:** Durch Starten der Fernwartung wird kein extra Programm auf Ihrem PC installiert und die Fernwartungsverbindung wird komplett beendet, sobald **SIE** das **Fernwartungs-Supportmodul schließen**.

Es öffnet sich ein **Supportmodul (TeamViewer)**, das unserem Support-Mitarbeiter ermöglicht Ihren Bildschirm zu sehen und Maus – bzw. Tastaturaktionen zu setzen.

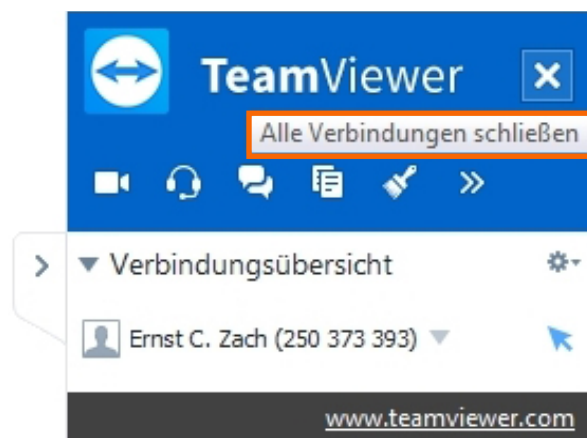


**Anmerkung:** Sobald eine Verbindung erfolgreich aufgebaut wurde, können für die Dauer der Fernwartungssitzung (um die Bildschirmübertragungen zu optimieren) Änderungen an Ihrer Bildschirmdarstellung erkennbar werden.

Bitte geben Sie unserem Support-Mitarbeiter die aufscheinende **ID** (in unserem Beispiel 542 243 014) **telefonisch durch**, sodass dieser sich einwählen kann.



Bei erfolgreicher Verbindung sehen Sie am rechten, unteren Bildschirmrand das **TeamViewer-Tool**. Da die **Kontrolle der Fernwartungsverbindung beim Kunden/Ihnen liegt**, besteht für Sie jederzeit die Möglichkeit die Sitzung, mit einem Klick auf das **X**, zu beenden.



Unser Support-Mitarbeiter kann nun mit der Fernwartung beginnen und Sie können **jeden Schritt live mitverfolgen**.

Nach erfolgreicher Fernwartung wird die **Verbindung zu Ihrem PC getrennt**. Sie sollten danach auch das Teamviewer-Supportmodul beenden. Damit ist Ihr PC nicht mehr via Fernwartung erreichbar.

