

Fernzugriff auf Ihren PC

Unsere Experten an Ihrer Seite



Die Experten der Telekom unterstützen Sie, damit Sie PC, Tablet & Co. unbeschwert nutzen können. Wenn sich bei Ihnen technische Probleme oder Fragen zu Anwendungen ergeben und Sie sich an unsere Service-Nummer wenden, erfolgt in der Regel zunächst eine telefonische Beratung. In einigen Fällen kann es aber erforderlich sein, dass sich unsere Experten einen genaueren Einblick in den Sachverhalt verschaffen müssen. **Dann ist ein Fernzugriff auf Ihr Gerät sinnvoll.**

Unsere Mitarbeiter sind umfangreich geschult und nutzen für die Fernwartung eine **zertifizierte Software**. Bei zahlreichen zufriedenen Privat- und Businesskunden kam unser Fernwartungsservice bereits erfolgreich zum Einsatz.

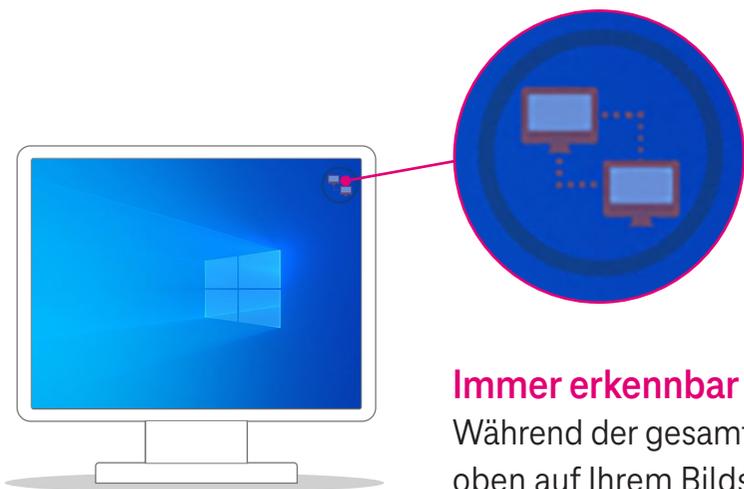


ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Was Sie über den Fernzugriff wissen müssen

Falls ein Fernzugriff erforderlich ist, muss sich der Telekom Experte über eine sogenannte Remote-Verbindung auf Ihr Gerät zuschalten. Alles, was Sie dabei tun müssen, ist unsere Internetseite aufzurufen: <https://1234.telekom.de>

Dort führen Sie den angezeigten sogenannten „Remote-Client“ aus und geben die vom Experten genannte „Sitzungsnummer“ ein. Bevor nun die Fernzugriff-Sitzung starten kann, müssen Sie der Freigabe der Bildschirminhalte **ausdrücklich zustimmen**. Bei diesen Arbeitsschritten leiten wir Sie natürlich auch parallel am Telefon an.



Immer erkennbar

Während der gesamten Dauer des Fernzugriffs ist rechts oben auf Ihrem Bildschirm ein Wasserzeichen eingeblendet. So können Sie erkennen, dass unser Mitarbeiter Einblick auf Ihre Bildschirminhalte hat. Mit dem Ende der Sitzung verschwindet das Wasserzeichen.

Gut zu wissen

Bei Bedarf kann der sogenannte „Remote-Client“, den Sie zu Beginn der Fernwartungssitzung ausgeführt haben, auch auf Ihrem PC gespeichert und später bei einer erneuten Sitzung direkt aufgerufen werden. Wenn Sie dies nicht wünschen, wird der „Remote-Client“ mit Beenden der Sitzung von Ihrem Gerät gelöscht.

Auch bei einer Speicherung des „Remote-Clients“ gilt: Eine Verbindung Ihres PCs mit dem unseres Experten kommt immer erst dann zustande, wenn Sie im Fall einer erneuten Sitzung eine neu generierte Sitzungsnummer eingegeben und danach der Freigabe Ihrer Bildschirminhalte zugestimmt haben.

Der Fernzugriff kann in 3 Abstufungen erfolgen:

1. Einblick in die Inhalte Ihres Bildschirms



Häufig reicht es unseren Experten schon, wenn Sie einfach nur „Einblick“ in die Inhalte Ihres Bildschirms bekommen, um bestimmte technische Probleme nachvollziehen und diese mittels Anleitung am Telefon beheben zu können. Auch hier gilt: Erst wenn Sie selbst die entsprechende Freigabe erteilen, kann unser Experte den Bildschirminhalt Ihres PCs oder Tablets sehen.

2. Problembhebung durch Fernsteuerung



Manchmal reicht es nicht aus, dass unser Experte die Inhalte Ihres Bildschirms nur sehen kann, sondern stattdessen selbst eingreifen muss, um Ihr Problem zu beheben. In diesem Fall können Sie die Fernsteuerung Ihres PCs freigeben. Dabei übernimmt unser Mitarbeiter die Steuerung Ihrer Maus und kann über seine Tastatur auch Eingaben auf Ihrem PC vornehmen. Diesen Vorgang können Sie **jederzeit unterbrechen**, indem Sie Ihre Maus selbst bewegen. Erst wenn Sie Ihre Maus wieder ruhen lassen, kann die Fernsteuerung fortgesetzt werden.

3. Hochstufung auf Administratorrechte



Zusätzlich können Sie unseren Experten bei einer Fernwartungssitzung auch auf Administratorrechte hochstufen. Damit kann dieser auch Aktionen auf Ihrem Gerät ausführen, die diese speziellen Rechte erfordern, z. B. die Installation von Programmen oder Änderungen in den System-einstellungen. Für den Fall, dass Sie die Administratorenrechte nicht freigeben wollen, können Sie die Steuerung Ihres PCs auch einfach übernehmen und die erforderlichen Schritte unter Anleitung des Experten selbst durchführen.

Sie haben stets die Kontrolle:

Bei einem Fernzugriff sehen unsere Mitarbeiter immer genau das, was Sie am Bildschirm sehen. Sie können jederzeit alle Aktionen verfolgen, bei Bedarf in die Sitzung eingreifen und diese mit wenigen Mausklicks abbrechen.

Datenschutz und Datensicherheit

Telekom Experten, die einen Fernzugriff auf Ihren PC ausführen, sind für diesen Vorgang professionell geschult – speziell zu den Themen Datenschutz und Datensicherheit. Zusätzlich nehmen sie regelmäßig an Pflichtschulungen zu diesen Themen teil.

Für unsere Fernwartung kommt ein speziell dafür ausgelegtes Programm der Firma *BeyondTrust* zum Einsatz. Wir setzen auf genau diese Lösung, weil hier keine Daten über Dritte abgegriffen oder bei Dritten aufgezeichnet werden können. Die Server, die für den Verbindungsaufbau nötig sind, stehen hinter einer Firewall in einem Rechenzentrum der Deutschen Telekom und sind für Dritte unzugänglich. Die Rechenzentren entsprechen den regulatorischen Vorgaben für Betreiber sensibler Infrastrukturen des Bundesamtes für Sicherheit in der **Informationstechnik** und erfüllen die höchsten **Sicherheitsstandards**.

Weitere Informationen zur Datensicherheit unseres Fernzugriffservices sowie zu den Datensicherheits-Zertifikaten der Deutschen Telekom finden Sie unter folgenden Links:

Zertifikate T-Systems:

<https://www.t-systems.com/de/de/ueber-t-systems/zertifikate-t-systems>

Zertifikate Telekom Deutschland GmbH:

<https://geschaeftskunden.telekom.de/hilfe-und-service/online-services/downloads/zertifikate>

Datenschutzhinweise für den Fernwartungsdienst:

<https://www.telekom.de/datenschutzhinweise/download/020.pdf>

Sicherheit Bomgar:

<https://www.beyondtrust.com/de/remote-support/sicherheit>

Rechenzentrum Zertifizierung (ISO/IEC 27001:2013):

<https://www.t-systems.com/resource/blob/7428/3cd5b38b75e595c70e032fc205c048d0/DL-Flyer-Housing-t-systems-de-11-2019.pdf>

Jede Sitzung wird auf unserem Server aufgezeichnet und dient Ihrer Sicherheit – falls es einmal erforderlich wird, den Ablauf einer Sitzung nachzuvollziehen. Die Sitzungsaufzeichnung besteht aus einer Aneinanderreihung von Screenshots des Bildschirms Ihres Endgerätes und dem dazugehörigen Chatprotokoll. Bei Windows bzw. MacOS-Systemen wird protokolliert, ob Sie oder unser Mitarbeiter die Tastatur bzw. die Maus gesteuert haben. Die Aufzeichnung wird nach 90 Tagen unwiederbringlich gelöscht. Ein Zugriff auf diese Daten bzw. ein Auswerten nach bestimmten Kriterien erfolgt nicht. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Artikel 6 Absatz 1b Datenschutzgrundverordnung.

Herausgeber

Telekom Deutschland GmbH
Landgrabenweg 151, 53227 Bonn
www.telekom.de



ERLEBEN, WAS VERBINDET.