

Fernwartung über Bomgar

1) Was ist Bomgar?

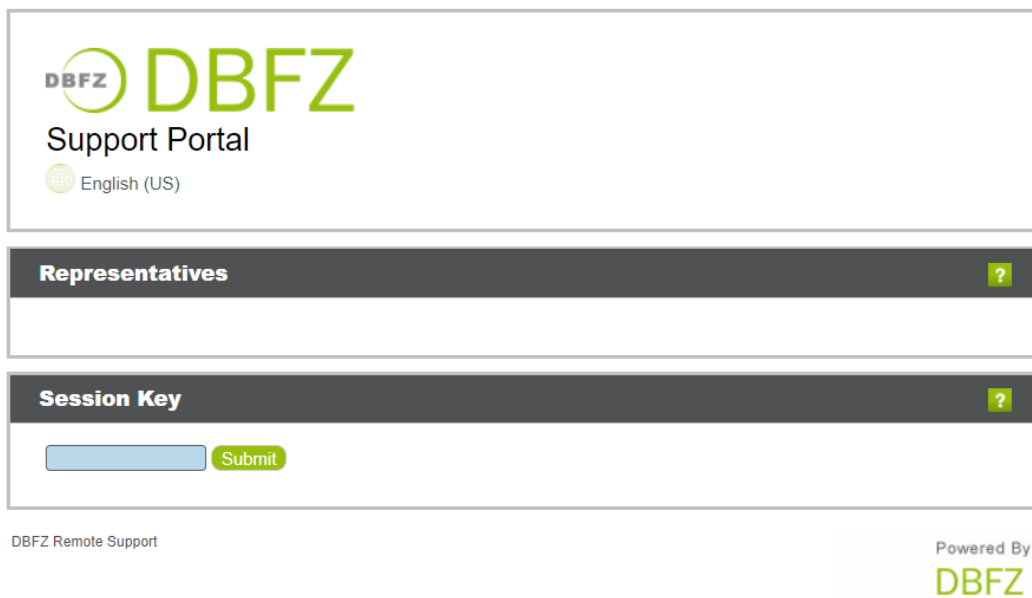
Bomgar ist eine Fernwartungssoftware, mit der die IT ein(e) DBFZ Mitarbeiter(in) fernwarten und bei Problemen oder Fragen mit ihrem DBFZ Gerät (Smartphone, Notebook o.Ä.) überall in der Welt unterstützen kann. Voraussetzung ist lediglich eine aktive Internetverbindung. Mit Bomgar besteht ebenfalls die Möglichkeit, bei Problemen mit Software auf dem eigenen PC, sich durch externe Personen unterstützen zu lassen. Das bedeutet, dass der eigene Bildschirm für einen externen Supporter freigegeben werden kann und dieser erst mit Bestätigung durch einen DBFZ Mitarbeiter den eigenen Computer fernsteuern kann.

2) Vorteile

Die Kommunikation und somit geschieht über einen eigenen Server, der in einem eigens dafür abgetrennten Netzwerk steht und jegliche Daten verschlüsselt überträgt.

3) Beitreten einer neuen Sitzung für eine externe Person

Die Seite <https://support.dbfz.de> muss von dem Supportenden aufgerufen werden.



The screenshot shows the DBFZ Support Portal interface. At the top, there is a header with the DBFZ logo and the text "Support Portal". Below the header, there is a language selector showing "English (US)". The main content area has two sections: "Representatives" and "Session Key". Each section has a dark header bar with a question mark icon. Below the "Representatives" header is a text input field. Below the "Session Key" header is a text input field followed by a green "Submit" button. At the bottom left, it says "DBFZ Remote Support" and at the bottom right, it says "Powered By DBFZ".

Der Supportende muss den zugekommenen Key des Supporters unter der aufgerufenen Seite <https://support.dbfz.de> in der Rubrik „Session Key“ eingeben und mit „Submit“ bestätigen.

The screenshot shows the DBFZ Support Portal interface. At the top, there is a header with the DBFZ logo and the text 'Support Portal' with a language selector set to 'English (US)'. Below the header, there are two main sections: 'Representatives' and 'Session Key'. The 'Representatives' section is currently empty. The 'Session Key' section has a text input field containing the number '3534435' and a yellow 'Submit' button next to it. At the bottom of the page, there is a footer that reads 'DBFZ Remote Support' on the left and 'Powered By DBFZ' on the right.

Alternativ kann auch eine Supportsitzung direkt mit dem Supporter gestartet werden. Dafür muss der Supporter in der „Bomgar Representative Console“ angemeldet sein. Dieser wird dann unter „Representatives“ angezeigt und kann durch den Supportenden ausgewählt werden.

This screenshot shows the DBFZ Support Portal with a representative selected. In the 'Representatives' section, the entry '725 - Kevin Glück' is highlighted with a red box. Below this entry, a tooltip or dropdown menu is visible with the text 'Download Bomgar Support Customer Client for Kevin Glück'. The 'Session Key' section below it is empty, with a text input field and a yellow 'Submit' button. The footer at the bottom of the page reads 'DBFZ Remote Support' on the left and 'Powered By DBFZ' on the right.

Danach wird der Supportende aufgefordert, die heruntergeladene Anwendung auszuführen.

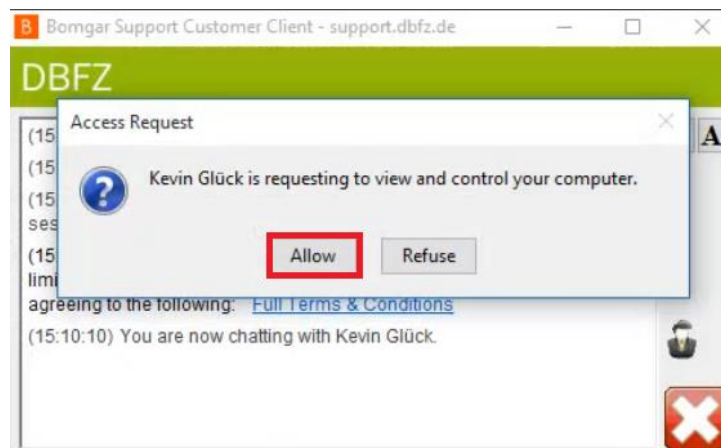
The screenshot shows a dialog box with the following text: 'You are about to start a support session with Kevin Glück.' Below this, there are three numbered steps: 1. **Click Keep** in the lower left corner of this window if you are prompted to Keep or Discard. If not, skip this step. 2. **Click** on the file you downloaded in the lower left corner of this window. If you don't see a downloaded file, [click here](#). 3. **Click Run** if you are asked if you want to run this software. At the bottom of the dialog, it says: 'You may close this window at any time after your session has started.'

Nach Ausführung der heruntergeladenen Anwendung. Bevor eine Supportsitzung durchgeführt werden kann, muss die Anfrage von dem Supporter angenommen werden.



4) Durchführen einer Supportsitzung

Zum Freigeben des Bildschirmes wird der Supportende eine Anfrage von dem Supporter erhalten, die der Supportende annehmen (allow) kann.



Die Sitzung ist nun mit dem Supportenden aufgebaut und der Client kann ferngewartet werden.

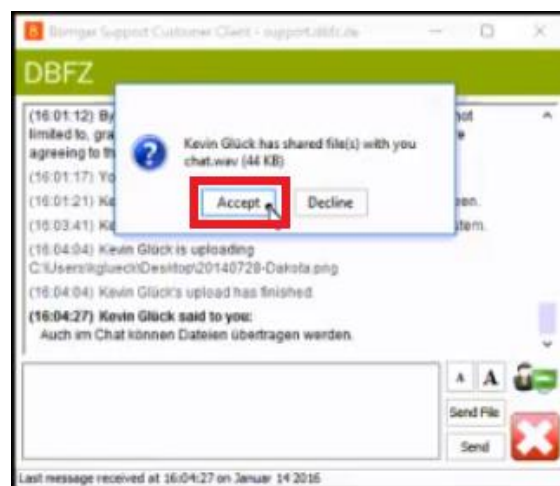
In der aktiven Sitzung können Dateien transferiert, auf die Kommandozeile, dem Registrierungseditor und den Systeminfos zugegriffen werden. Alle bedürfen einer vorherigen Bestätigung durch den Nutzer.

5) Dateien austauschen

Zum Senden und Empfangen von kann der Tab „File Transfer“ oder den Chat genutzt werden. Alternativ können Daten auch bequem über das Uploadportal <https://upload.dbfz.de> ausgetauscht werden.

Der Supporter stellt eine Anfrage an den Supportenden, welche er annehmen muss, um den Datenaustausch zu bestätigen.

Das Senden einer Datei muss der Empfänger bestätigen (accept) und den gewünschten Speicherort mittels dem danach auftauchenden Explorer aussuchen.



Auf die gleiche Art und Weise kann auch der Supportende Dateien zu dem Supporter übertragen.

Dazu muss der Supportende das „Bomgar Support Customer Client“ Fenster öffnen und den „Send File“ Knopf drücken. Danach wird er aufgefordert die zusendende Datei mit Hilfe des Explorers auszuwählen.

