

Tipps zu: Teamviewer-Fernwartung-Vorbereitung

Guten Tag lieber Teilnehmer an der Fernwartung !

Vorbereitung der späteren Sitzung mit **Teamviewer 12 QS**

Beratungs- und Support Vereinbarung: Pro 1/4 Stunde kostet die Fernwartung € 18, Sie zahlen pro angefangene 15 Minuten. Sie erhalten eine Rechnung per Mail, die im Anschluss an die Fernwartung ohne Verzögerung zu zahlen ist. Durch die Teilnahme an der folgenden Fernwartung stimmen Sie der Zahlung der Beratung in diesem Modus zu. Sie können die Rechnung per Paypal oder Überweisung begleichen. Die für die Sitzung nötige Version von Teamviewer ist QS-12, und kann auch benutzt werden, wenn Sie zusätzlich eine andere Teamviewer-Version installiert haben. Sehen Sie am Mailende wie/und wo Sie die nötige Software Version 12 herunterladen können.

Bitte senden Sie mir vorab **per Mail** an Peter Brendel <brendel@supportmac.de> folgenden Angaben:

Haben Sie einen iMac oder MacBook?	
Wie lautet die Seriennummer Ihres Macs?	
Welches Betriebssystem haben Sie genau?	
Wie lauten Ihre Telefonnummer und Anschrift?	
Wie lautet Ihre Mailadresse?	
Sie können auch Ihre Frage oder Ihren Beratungswunsch dazuschreiben.	
Haben Sie ein Problem mit iCloud oder Ihrer Apple-ID, und sollen Daten wie z.B. Kalender oder Adressen über die iCloud auf Geräte übertragen werden?	

ACHTUNG: Bei den Betriebssystem **Mohave** oder **Catalina** sind zusätzliche Einstellungen nötig. [Siehe dazu Seite 2]. Dann ist es nötig, in einem zusätzlichem Vorgang (oder Mail) weitere Einstellungen vorab zu machen.

Vorbereitung: So benutzen Sie Teamviewer-12-Quick-Support

Laden Sie hier das **Teamviewer 12 QS** herunter: (auch wenn Sie bereits eine andere Version haben)

➔ https://dl.teamviewer.com/download/version_12x/TeamViewerQS.dmg

Nach dem herunterladen, befindet sich das Programm im Ordner **Downloads**. Machen Sie einfach einen Doppelklick darauf zum Auspacken. Schieben Sie das ausgepackte Programmsymbol danach **in den Ordner Programme**. Erst dort öffnen Sie es mit Doppelklick.

1. Starten Sie **TeamViewer QuickSupport** (QS-12) durch Doppelklick.
2. Geben Sie die **zwei angezeigten Nummern** Ihrem Telefon-Partner: Die Computer ID, und das Kennwort, der diese dann in die Verbindungsaufforderung eingibt. Die Verbindung kommt dann zustande.

Ihr Telefonpartner wird dann mit Ihnen die Fernwartung beginnen, und evtl. noch telefonisch mit Ihnen die Vorbereitung starten, oder Ihr Anliegen besprechen.

Bitte stellen Sie **VORAB** eine solide Verbindung mit WLAN oder Kabel her. Kommt es zu Verbindungsproblemen mit der Fernwartung, bekommen Sie per Mail eine Einladung zu der Videobesprechung. Dies kann **statt** mit Teamviewer, vorübergehend mit dem Programm für gegenseitiges Video: **Zoom** oder **Skype** erfolgen, bis Teamviewer möglich ist.

Freundliche Grüße und bis später,
Peter Brendel



Support und Beratung für Mac 
Karl-Theodor-Str. 104 · 80796 München
Mac-Service Nummer: **089-7604467**

Nur nötig bei Betriebssystem Mohave, Catalina, Big Sur: (also ab macOS 10.14)

Wenn Sie System **Mohave 10.14**, System **Catalina 10.15** oder **Big Sur** benutzen
Wenn sich das Programm nicht gut öffnen lässt, machen Sie einen **Rechtsklick** darauf, wählen Sie **Öffnen**, und im sogleich öffnenden Fenster nochmals **Öffnen**.

Es müssen die Möglichkeiten der Bedienungshilfe akzeptiert werden. In der Regel werden Sie durch Teamviewer bereits zu Anfang darauf hinweisen, wenn nicht, öffnen Sie die **Systemeinstellungen** und klicken auf **Sicherheit**, Öffnen Sie das Schloß ganz unten Links, dann den Reiter **Privatsphäre**, und nun links im Fenster Sicherheit Links die Zeile **Bedienungshilfen**. Ziehen Sie nun das Programm Teamviewer in die Liste unter Bedienungshilfen.

Zusätzlich wenn Sie System **Catalin10.15 oder Big Sur macOS 11.1** benutzen:

Beim Öffnen von Teamviewer kann diese Mitteilung erscheinen. *Teamviewer möchte den Bildschirm dieses Computers aufnehmen*. Dies bedeutet, dass der Support die Möglichkeit bekommen sollte, ihren Bildschirm zu sehen. Bei **Bildschirm Aufnahme**. In der rechten Hälfte sehen sie nun Teamviewer, bei dem sie jetzt den Haken setzen. Damit die Erlaubnis **aktiviert** werden kann, müssen Sie einmalig Teamviewer noch einmal **kurz beenden** und wieder starten.

