

### **Nicht einfach, sich dies vorzustellen: Der Support-Mitarbeiter kann über die Fernwartung Ihren PC steuern? Wie soll das funktionieren?**

Um den Online PC-Support nutzen zu können, benötigen Sie ein [kleines Programm](#) , welches Sie auf Ihrem Computer ausführen. So stellen Sie eine sichere Verbindung zu einem Server her. Der Supportmitarbeiter tut genau das Gleiche und verbindet sich ebenfalls über eine abgesicherte Leitung mit dem Server. Auf dem Server werden die Informationen (Bildschirmanzeige, Maussteuerung etc.) dann ausgetauscht; die Verbindung steht!

Als zusätzliche Sicherheit erhalten Sie eine Identifikationsnummer und ein Kennwort. Bevor der Supportmitarbeiter auf Ihren Computer zugreifen kann, teilen Sie diese beiden Angaben dem Supporter über das Telefon mit. Ohne die ID-Nummer und das Kennwort kann sonst niemand auf Ihren Computer zugreifen.

Alle Daten werden verschlüsselt (RC-4 Verschlüsselung) übertragen. Dies bedeutet, dass ein 'mithören' oder mitschneiden der Daten nicht möglich ist. Nur Sie, und während der Dauer der Support-Sitzung der Supportmitarbeiter, haben Zugriff auf Ihren Computer.

Nach Beendigung der Support-Sitzung verfällt das Kennwort. Dies bedeutet, dass auch der Supportmitarbeiter nicht mehr auf Ihren Computer zugreifen kann. Für eine erneute Sitzung teilen Sie dem Supporter das automatisch für jede Sitzung neu generierte Kennwort wieder mit. Dies schafft Sicherheit - und Vertrauen.