

# RemoteSupport

**Komfortable Fernwartung**  
für alle Sorex Systemlösungen



## Anwendung

- **Fehlersuche**
- **Produktionsbegleitung**
- **Software Update laden**
- **Bedienerschulung**
- **Fernwartung**
- **Sicherheit durch VPN** virtual privat network



## RemoteSupport *Soforthilfe - als wäre der Techniker vor Ort*

### RemoteSupport - Übersicht

Manchmal ist es einfach erforderlich, dass unser Techniker neben Ihnen am System sitzt und Ihnen Schritt für Schritt erklärt, was Sie als nächstes machen müssen. Genau das machen wir mit Hilfe der Fernwartung.

### Einfache Handhabung

- auf dem Solex-System wird das QuickSupport-Modul aufgerufen.
- Sie teilen dem Techniker die Support-ID und das temporäre Kennwort (verliert nach jeder Sitzung die Gültigkeit) mit.
- der Solex Techniker verbindet seinen PC mit Ihrem System
- Jetzt ist der Monitor-Inhalt Ihres Systems auf dem Support-PC sichtbar. Der Support-Mitarbeiter sieht, was auf Ihrem Bildschirm passiert und erklärt Ihnen am Telefon, was als nächstes zu tun ist.
- Auf Ihren Wunsch kann unser Techniker auch mit Tastatur und Maus Ihr System bedienen.
- Sobald das Support-Modul von Ihnen wieder beendet wird, ist auch der Zugriff für den Support-Mitarbeiter unterbrochen.



### Hohe Sicherheit

- Für jede Supportsession wird ein individuelles Kennwort vergeben.
- Sie bestimmen ob der Supportmitarbeiter nur Ihren Monitor sieht, in die Bedienung Ihres Systems eingreifen oder sogar Ihre Dateien verändern darf.

### Kostensparnis

- Durch RemoteSupport entfallen die Kosten und die Wartezeit für die Anfahrt eines Technikers.
- Durch visuelle Kontrolle Ihrer Eingaben am System werden Fehler sofort bemerkt und nicht erst deren Auswirkung in der laufenden Produktion.
- Oft sind Erklärungen am Telefon langwierig und kompliziert. Hier bietet RemoteSupport eine perfekte und anschauliche Methode, um mit unserer Hilfe alle Möglichkeiten Ihrer Produktions-Systeme zu nutzen.

## RemoteSupport *maximale Sicherheit durch Support-ID und Passwort*

