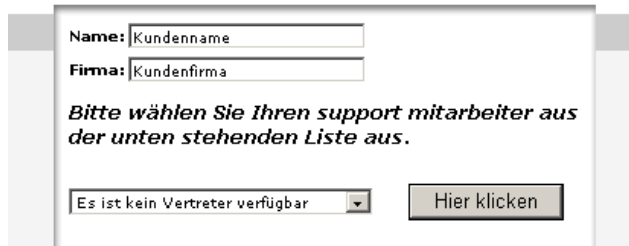


Benutzeranleitung Goto Assist

- 1) Der Kunde ruft die Seite <http://www.gotoassist.com/ph/wagner> im INTERNET EXPLORER (kein anderer Browser!) auf und trägt dort Kundennamen sowie die Firma ein und wählt den gewünschten Supporter.

Willkommen bei WAGNER AG Online Support



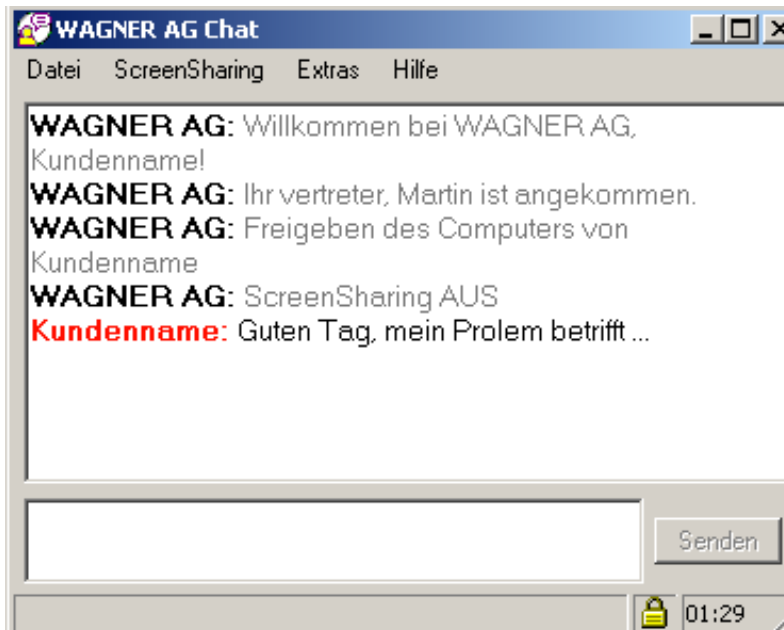
The screenshot shows a web form with the following elements:

- Name:** A text input field containing the placeholder text "Kundenname".
- Firma:** A text input field containing the placeholder text "Kundenfirma".
- A bold instruction: **Bitte wählen Sie Ihren support mitarbeiter aus der unten stehenden Liste aus.**
- A dropdown menu with the text "Es ist kein Vertreter verfügbar" and a downward arrow.
- A button labeled "Hier klicken".

- 2) Anschliessend erscheint beim jeweiligen Supporttechniker ein Fenster mit der Anfrage ob man die Verbindung zum Kunden aufbauen möchte.
- 3) Beim Kunden wird der Chat mittels Java heruntergeladen. Die Sicherheitswarnungen müssen akzeptiert werden.
- 4) Es erscheint ein Chat-Fenster auf beiden Seiten und Kunde wird informiert dass der Supporttechniker auf Bildschirm sieht.

ANMERKUNG:

Falls das Chat-Fenster geschlossen wird, wird auch die Sitzung bzw. die Verbindung abgebrochen.



- 5) Nun erscheint ein Fenster beim Supporttechniker mit dem Bildschirm des Kunden, der Screensharing kann jederzeit beendet werden: Screensharing > Stop Screensharing. Falls der Supporttechniker die Sitzung beendet muss noch die Lösung angegeben werden (gelöst, ungelöst, unbekannt).
- 6) Zusätzlich wird beim Kunden nach dem Beenden noch der Standardbrowser aufgerufen und auf eine Seite verweisen bei dem man ein Feedback geben kann.