



Installationsanleitung für eine Fernwartung

Für die Einrichtung eines Audio-Video-Treffens über Computer ist ein gewisses Maß an Computererfahrung notwendig, die man bei einem Großteil der Senioren nicht voraussetzen kann. Mit Hilfe einer Fernwartung kann jedoch ein LEO, ein Lion oder ein Enkel von außen auf den Computer zugreifen und zusammen mit dem Senior alles Notwendige auf dem Computer installieren, so dass der Senior in Zukunft selbständig mit außen kommunizieren kann.

Die am meisten genutzte Fernwartungs-Software ist **TeamViewer**. Im Folgenden wird erklärt, wie man TeamViewer herunterladen und starten kann, damit jemand anderes auf den Computer gelangt.

Vorbereitung:

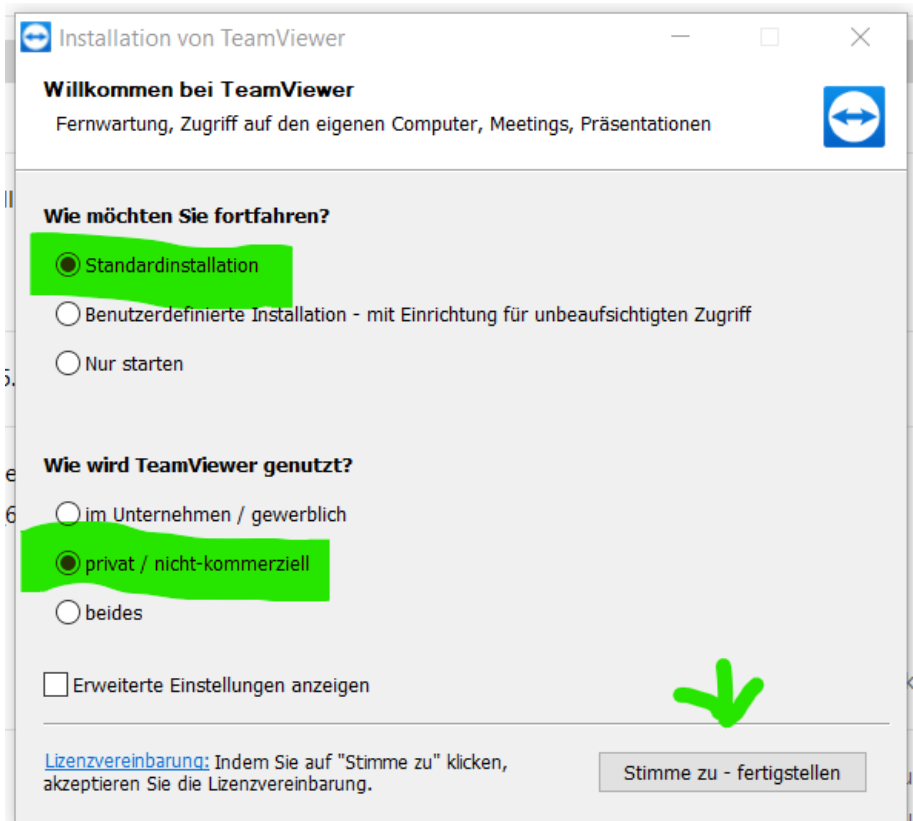
- Man braucht einen Computer. In aller Regel ein Windows-PC oder einen Mac. Prinzipiell sind sowohl klassische Arbeitsplatzrechner (Desktop-PC) als auch Laptops geeignet.
- Laptops haben den Vorteil, dass meistens Lautsprecher, Mikrofon und Kamera schon eingebaut sind. Für Desktop-PCs sollte man mindestens ein Headset (Kopfhörer mit Mikrofon) und optional eine Webcam (Kamera mit Computeranschluss) bereit legen.
- Telefon zurechtlegen. Am Anfang ist es am einfachsten, wenn man mit Enkel oder Lionsfreund – nennen wir ihn *Helfer* – telefoniert, bis eine PC-Kommunikation besteht.

TeamViewer installieren:

- Webbrowser öffnen und die TeamViewer-Software herunterladen. Das Original findet man hier: <https://www.teamviewer.com/de/download>
 - „Herunterladen“-Knopf drücken und dann die Datei speichern. Das sieht dann ungefähr so aus (je nach Browser leicht unterschiedlich):

The screenshot shows the 'TeamViewer für Windows' page. A green arrow points to the 'TeamViewer herunterladen' button. A file save dialog box is overlaid on the page, titled 'Öffnen von TeamViewer_Setup.exe'. The dialog shows the file name 'TeamViewer_Setup.exe' (highlighted in green), its type 'Binary File (26,1 MB)', and its source 'https://dl.teamviewer.com'. It asks 'Möchten Sie diese Datei speichern?' and has 'Datei speichern' and 'Abbrechen' buttons. A green arrow points to the 'Datei speichern' button.

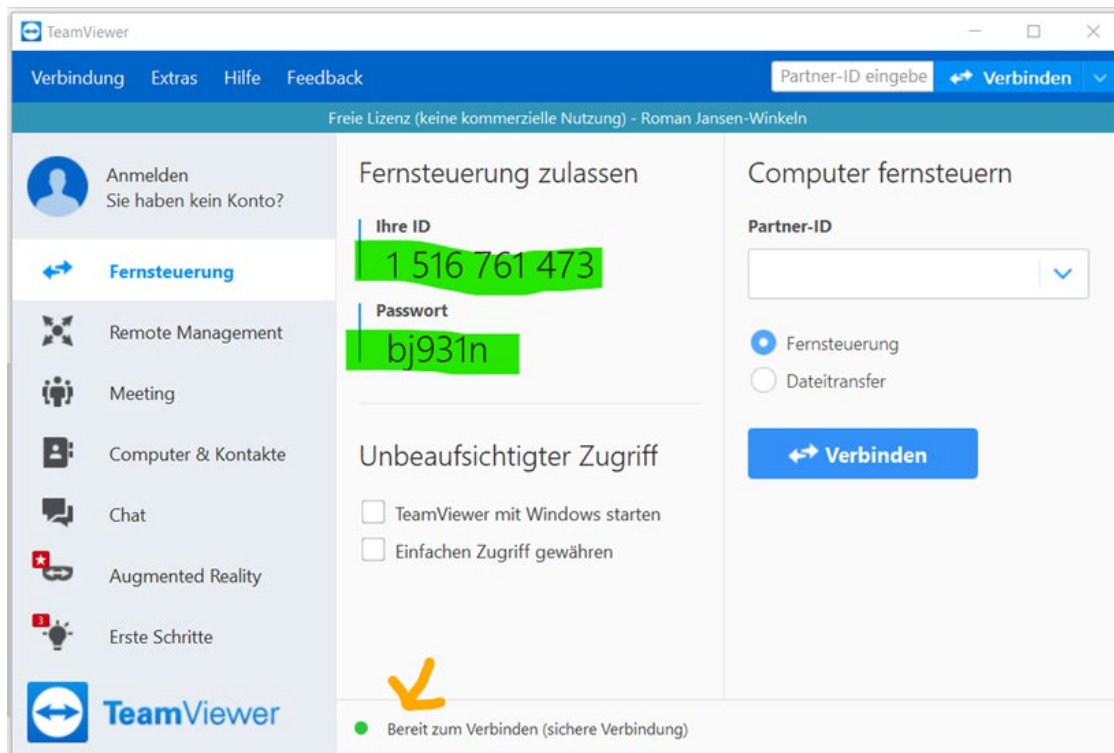
- Die heruntergeladene Software **TeamViewer_Setup.exe** finden (Datei-Explorer, meistens im **Downloads**-Verzeichnis); Ggf. den Helfer über Telefon fragen 😊
- Die Datei **TeamViewer_Setup.exe** ausführen (Doppelklick). Wichtig: „Standardinstallation“ und „privat“ ankreuzen.



- Allfällige Rückfragen, z.B. von Windows, mit „Ja“ beantworten.
- Danach startet TeamViewer

TeamViewer benutzen:

- Sobald TeamViewer läuft, kann sich der Helfer von außen mit dem PC verbinden.
- Dafür benötigt er zwei Informationen: die ID und das Passwort. Beides findet man in der Mitte des TeamViewer-Fensters:



Kurzer Blick unten auf den gelben Pfeil: Dort muss stehen, dass TeamViewer bereit ist, die Fernsteuerung zuzulassen.

- ID und Passwort muss der Senior dem Helfer mitteilen: am besten per Telefon oder nebenbei in einer Mail.
- Ab jetzt gilt: TeamViewer offen lassen, bis der Helfer fertig ist.
Sobald man TeamViewer schließt, ist der ganze Spuk vorbei: der Computer gehört wieder dem Senior ganz alleine, und niemand kommt mehr von außen auf diesen PC - auch der Helfer nicht.
- Noch zwei Tipps:
 1. die ID bleibt immer gleich, aber das Passwort ändert sich jedes Mal, wenn der TeamViewer neu gestartet wird.
 2. Lassen Sie sich nicht von dem Fenster irritieren, welches erscheint, wenn der TeamViewer schließt: einfach ignorieren und auf dem [X] oben rechts schließen!

Jetzt kann der Helfer mit dem Senior den PC so einrichten, wie dieser ihn benötigt: Kamera und Headset anschließen (Achtung: die Kabel muss man in Absprache selbst einstecken!) und einrichten; die Kommunikationssoftware, z.B. Skype, Teams oder GoToMeeting installieren und einrichten.

Tipp: den Helfer erst dann entlassen, wenn mit ihm zusammen alles getestet worden ist! Nur so ist man sicher, dass man die Programme findet und sie starten kann.

Noch ein Tipp: der Senior möge den Helfer einladen, ihn bei den ersten Gehversuchen zu begleiten. Wenn man also per GotoWebinar virtuell am KDL in Bremen teilnehmen will, so kann man parallel den Helfer über TeamViewer hinzuziehen. Es empfiehlt sich, mit ihm zusammen die notwendigen Programme zu starten. Erst wenn man sicher ist, alles zu hören und zu sehen, sollte man den Helfer verabschieden. Dies geschieht durch Schließen des TeamViewers.

TeamViewer für Helfer:

- Fassen wir es kurz: Computer fernsteuern per Teamviewer sollte für erfahrene Computernutzer kein Problem sein;
ID vom Partner erfragen und eintippen, Passwort eingeben, Remote-Desktop sehen. Danach per Telefon und PC durch die Installation arbeiten.
- Wer bei dieser Beschreibung als Helfer erschrickt, der sollte die Finger davon lassen. Aus eigener Erfahrung weiß ich, dass es herausfordernd ist, sich von außen auf fremden Rechnern zurechtzufinden und gleichzeitig per Telefon mit einem Computerlaien zu kommunizieren.
- Viel Erfolg!

PDG Roman Jansen-Winkeln

Fachbeirat Senioren der SDL, Mai 2020