



Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Welche Remoteunterstützungen gibt es in Windows 10 und wie startet man diese?

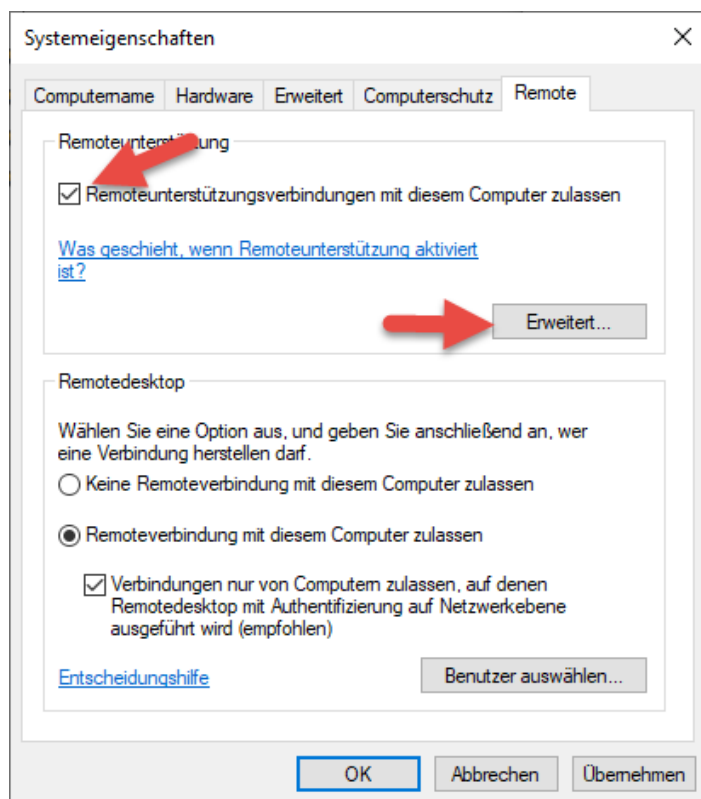
3 unterschiedliche Tools stehen zur Verfügung

- Remoteunterstützung
- Remotehilfe (soll die Remoteunterstützung ablösen)
- Remotedesktop

Remoteunterstützung:

- In Windows 10 integriert
- Helfer kann Steuerung des Computers des Hilfesuchenden übernehmen
- Sinnvoll, da der Techniker oder Freund die Probleme direkt sehen kann
- Kontrolle bleibt beim Benutzer

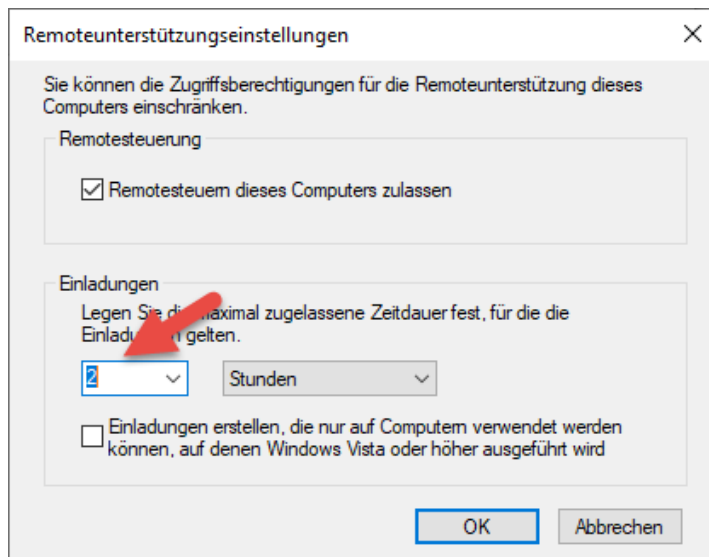
Der Hilfesuchende muss die Remoteunterstützung aktivieren und die Firewall eingerichtet haben.



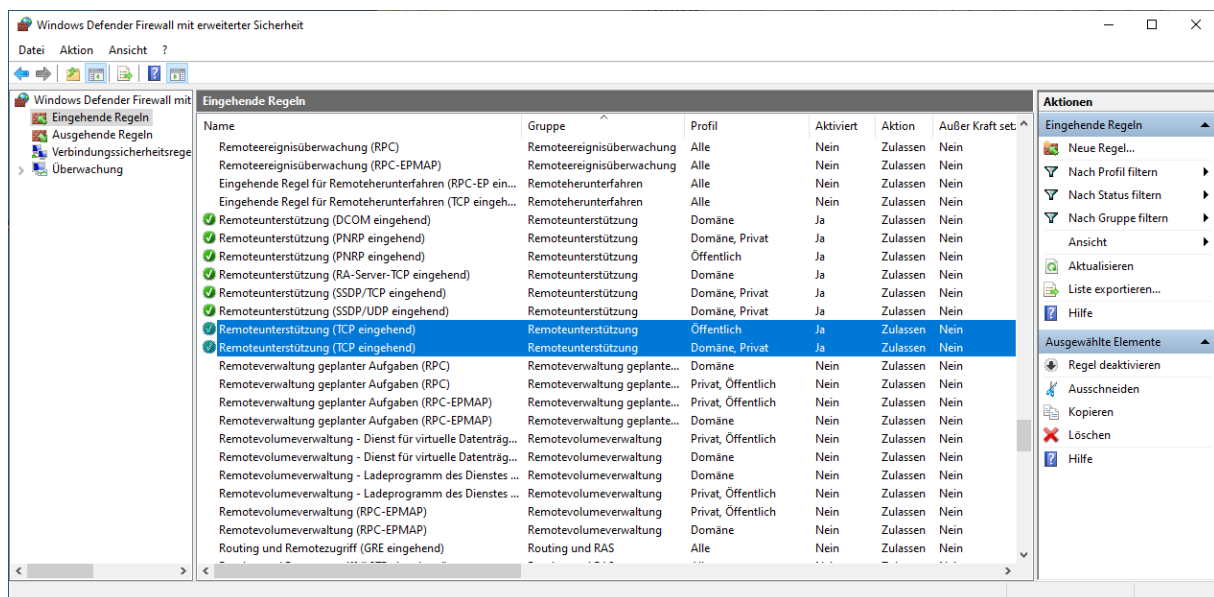


Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Stellen die maximale Zeit auf 2 Stunden.



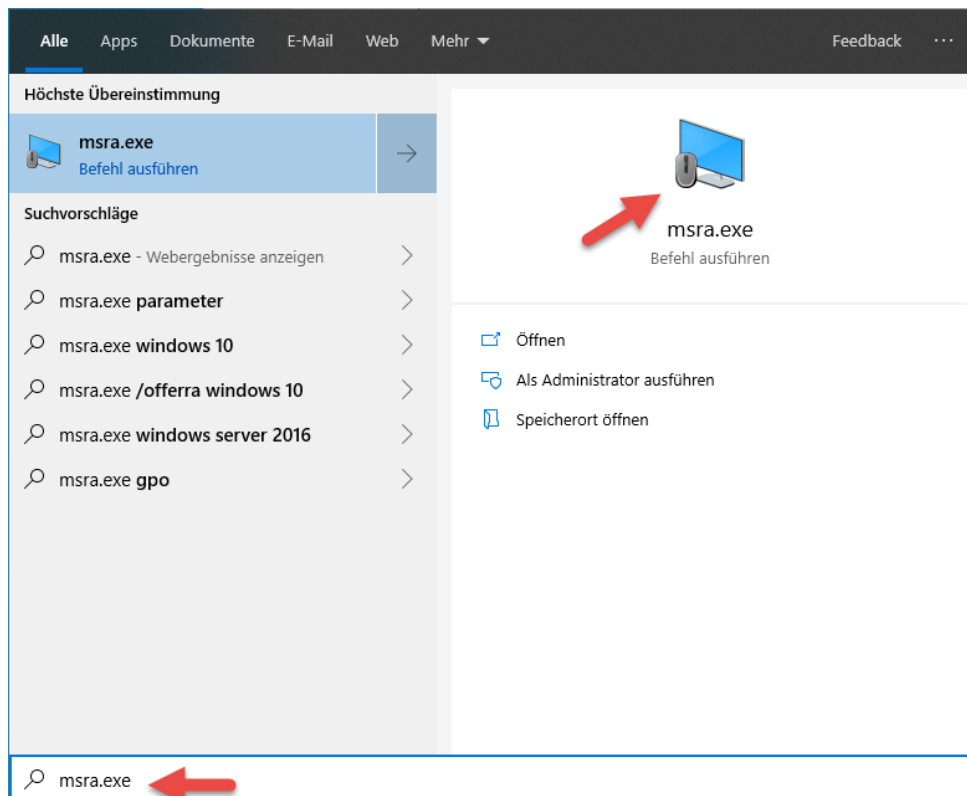
Die Firewall muss aktiv und eingerichtet sein.



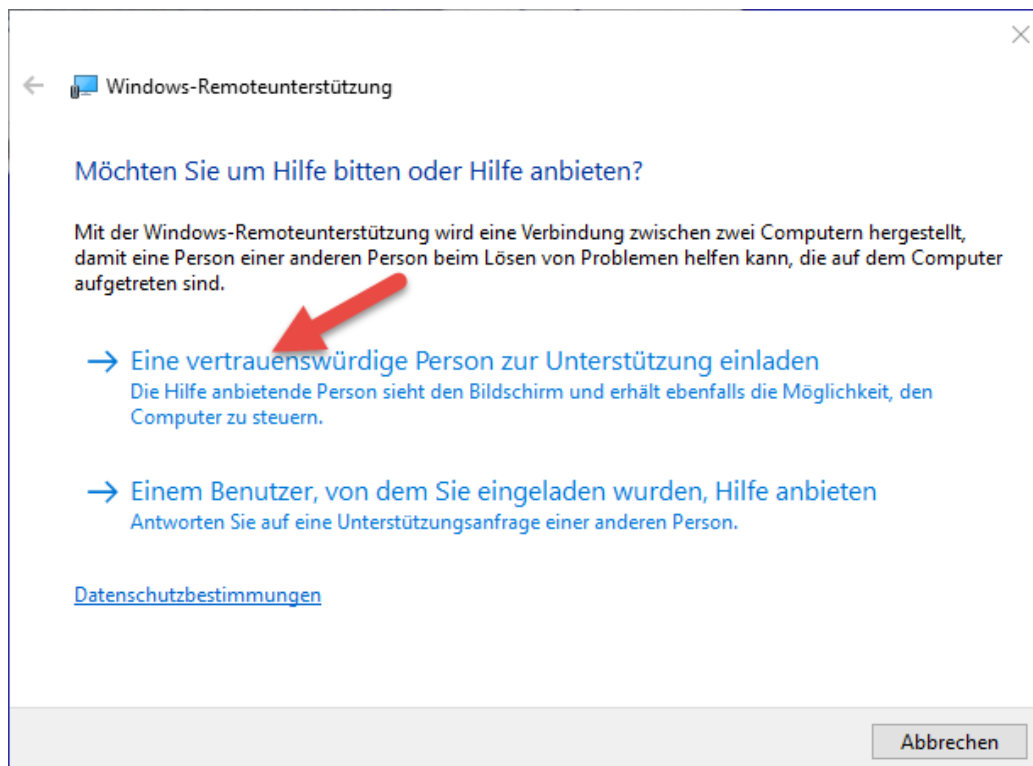


Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Danach startet der Hilfesuchende die Remoteunterstützung mittels msra.exe.



Laden einen Techniker oder Freund ein.





Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Entweder per E-Mail oder übergeben die Einladung manuell.

← Windows-Remoteunterstützung ×

Wie möchten Sie den vertrauenswürdigen Helfer einladen?

Sie können eine Einladung erstellen und diese an die helfende Person senden. Außerdem können Sie Easy Connect verwenden, um das Herstellen einer Verbindung mit der helfenden Person zu vereinfachen.

- **Einladung als Datei speichern**
Bei Verwendung eines webbasierten E-Mail-Programms können Sie die Einladung als Anlage versenden.
- **Einladung per E-Mail senden**
Bei Verwendung eines kompatiblen E-Mail-Programms wird das Programm gestartet, und die Einladungsdatei wird angefügt.
- **Easy Connect verwenden**
Verwenden Sie diese Option, falls Easy Connect auch der helfenden Person zur Verfügung steht.

Zur Einwahl benötigt der Techniker oder Freund nur noch das Kennwort.

Windows-Remoteunterstützung — □ ×

Chat Einstellungen Problembehandlung Hilfe

Lassen Sie dem Helfer die Einladungsdatei und das Kennwort zukommen.

GRKLRMTGTK43

Auf eingehende Verbindung wird gewartet...



Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Remotehilfe

- Soll die Remoteunterstützung ablösen
- Verfügbar seit Windows 10 Build 1607
- Setzt ein Microsoft Konto voraus

Der Techniker oder Freund startet die Remotehilfe und meldet sich mit seinem Microsoft-Konto an.

Remotehilfe

Mit der Remotehilfe von Microsoft können zwei Personen einen Computer über eine Remoteverbindung teilen, wobei eine Person der anderen bei der Lösung von Problemen auf dem Computer der anderen Person hilft.

Unterstützung anfordern

Gewähren Sie einer vertrauenswürdigen Person zur eigenen Unterstützung Zugriff auf Ihren Computer. Geben Sie den 6-stelligen Sicherheitscode ein, der Ihnen zur Verfügung gestellt wurde.

Code von Assistent

Bildschirm freigeben

Unterstützung gewähren

Eine andere Person über eine Remoteverbindung unterstützen

Unterstützen einer anderen Person

Remotehilfe

Angemeldet als:

Joern
mail@joernwalter.de
[Mit anderem Konto anmelden](#)

Sicherheitscode freigeben

Die Person, der Sie helfen, benötigt einen Sicherheitscode, damit Sie eine Verbindung mit ihrem Gerät herstellen können.

Sicherheitscode; 295246
Code läuft ab in **09:48**

Wie möchten Sie diese Informationen übermitteln?

[In Zwischenablage kopieren](#)

[E-Mail senden](#)

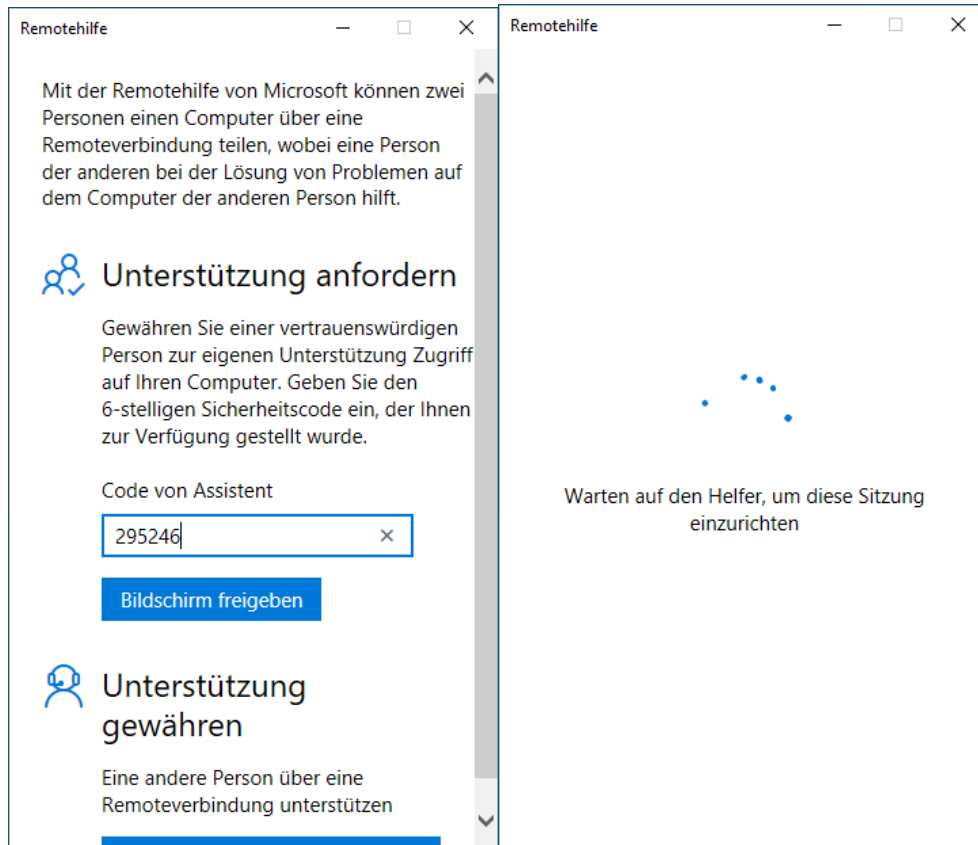
[Anweisungen bereitstellen](#)

[Abbrechen und erneut beginnen](#)

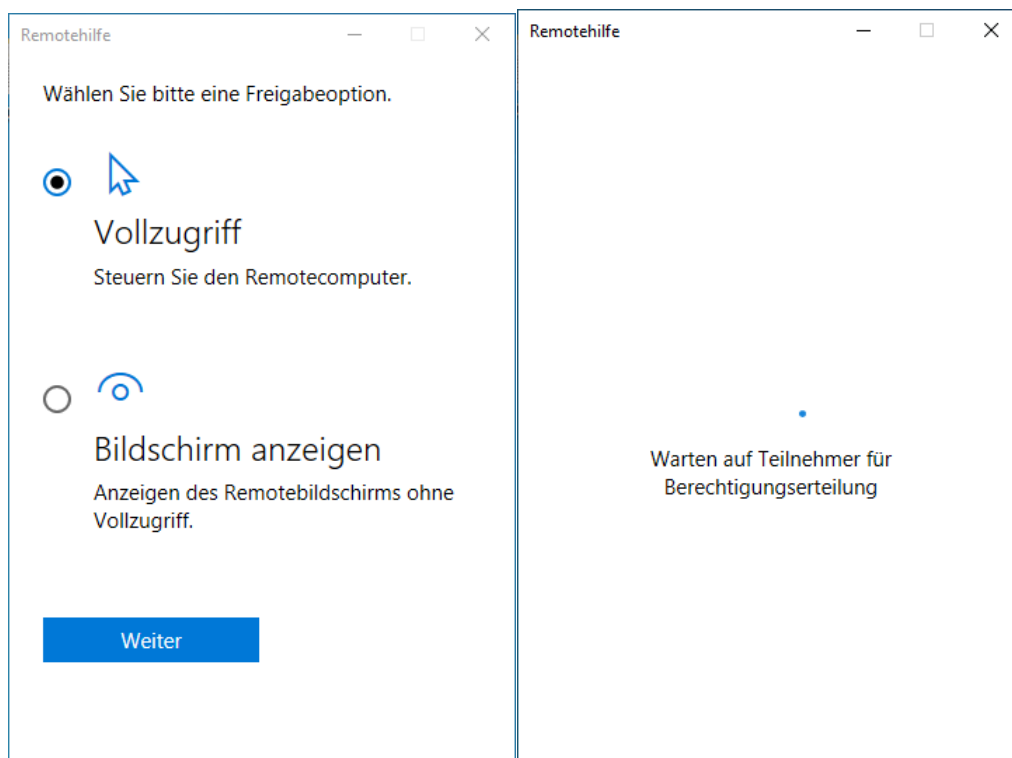


Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Der Techniker oder Freund übergibt dem Hilfesuchenden den generierten Code. Der Hilfesuchende startet ebenfalls die Remotehilfe und gibt den Code (Unterstützung anfordern) ein. Danach klickt der Hilfesuchende auf > Bildschirm freigeben. Die Verbindung wird beidseitig eingerichtet.



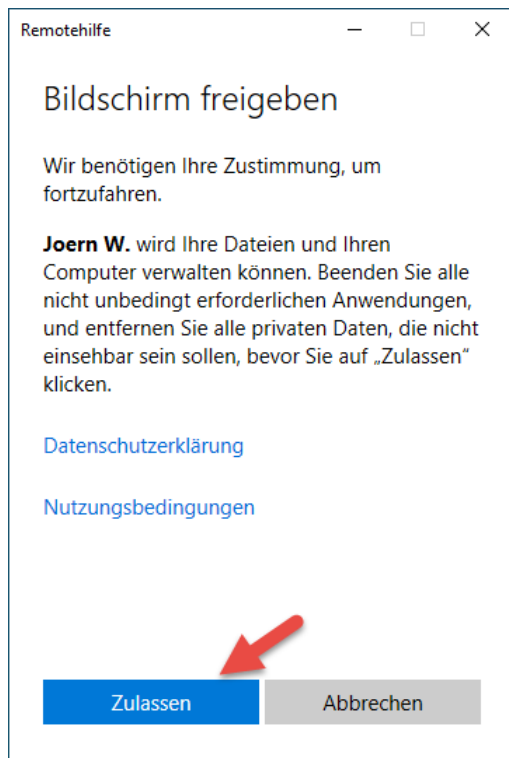
Der Techniker fragt den Vollzugriff an, den der Hilfesuchende stattgeben kann.



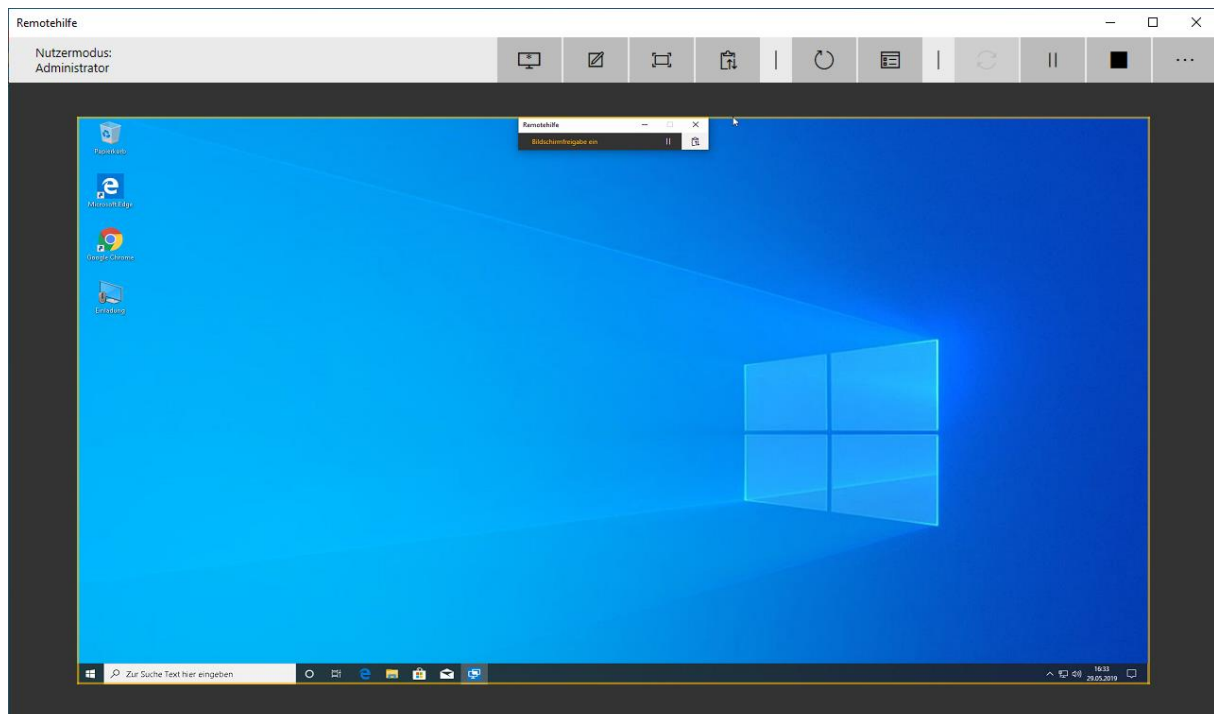


Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Der Hilfesuchende erlaubt den Vollzugriff.



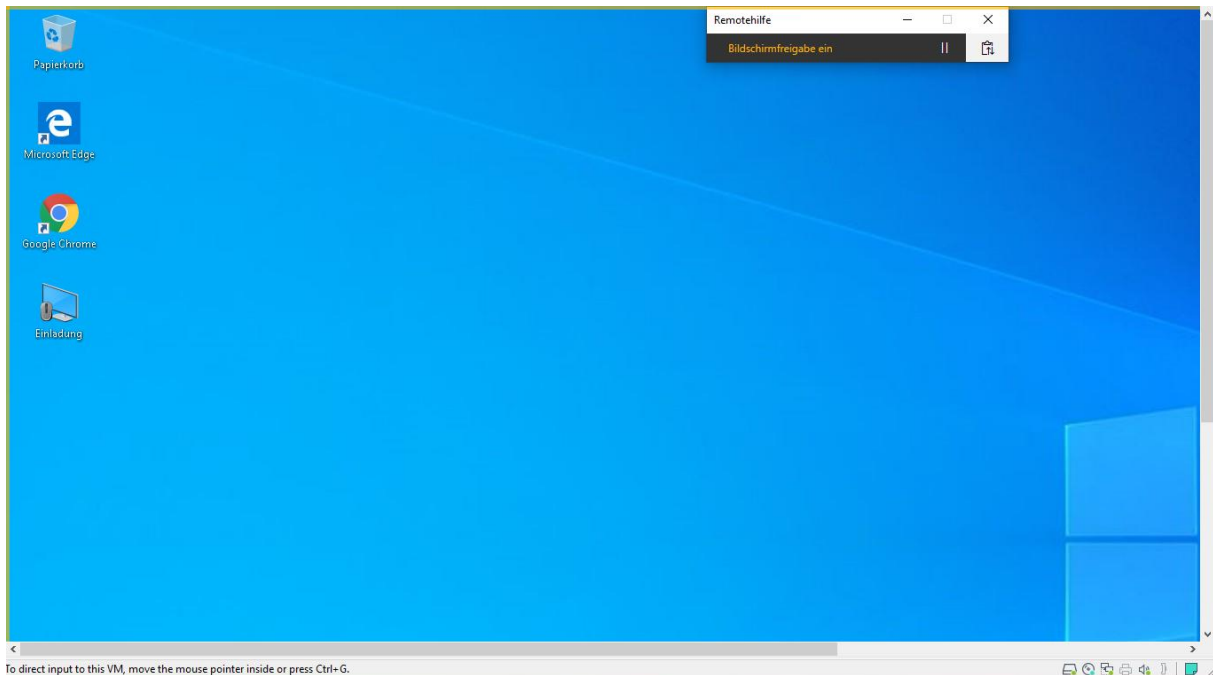
Der Techniker oder Freund hat nun Zugriff auf den Computer des Hilfesuchenden.





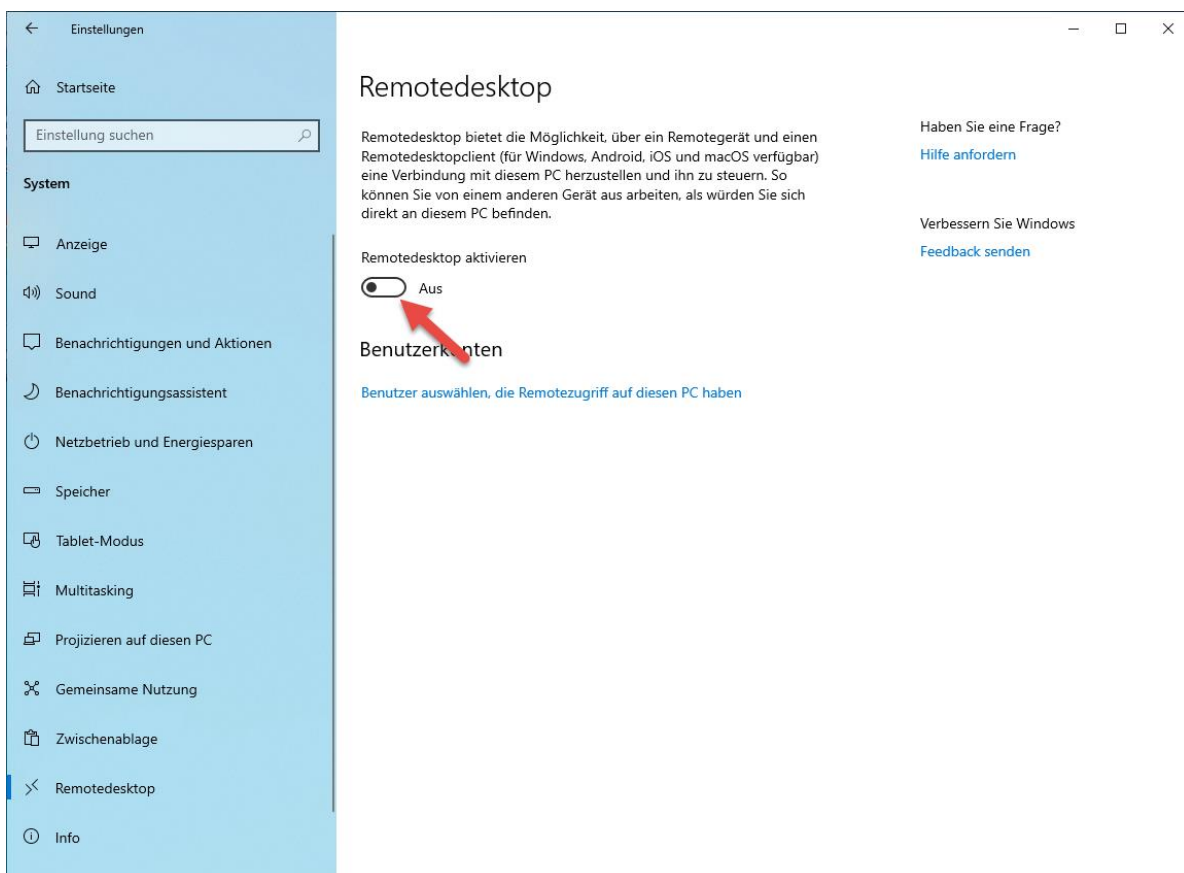
Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Dem Hilfesuchenden kann nun geholfen werden.



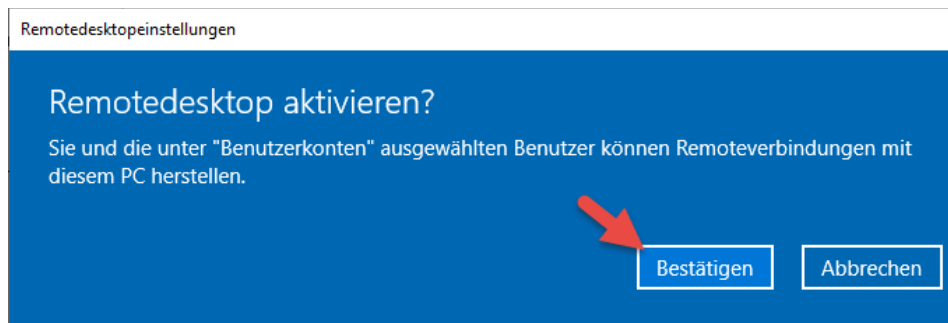
Remotedesktop

- Muss auf dem Zielrechner aktiviert werden
- Firewall muss aktiviert und angepasst werden
- Übernimmt die Kontrolle auf dem Zielrechner
- Wird oft für die Wartung von Servern eingesetzt

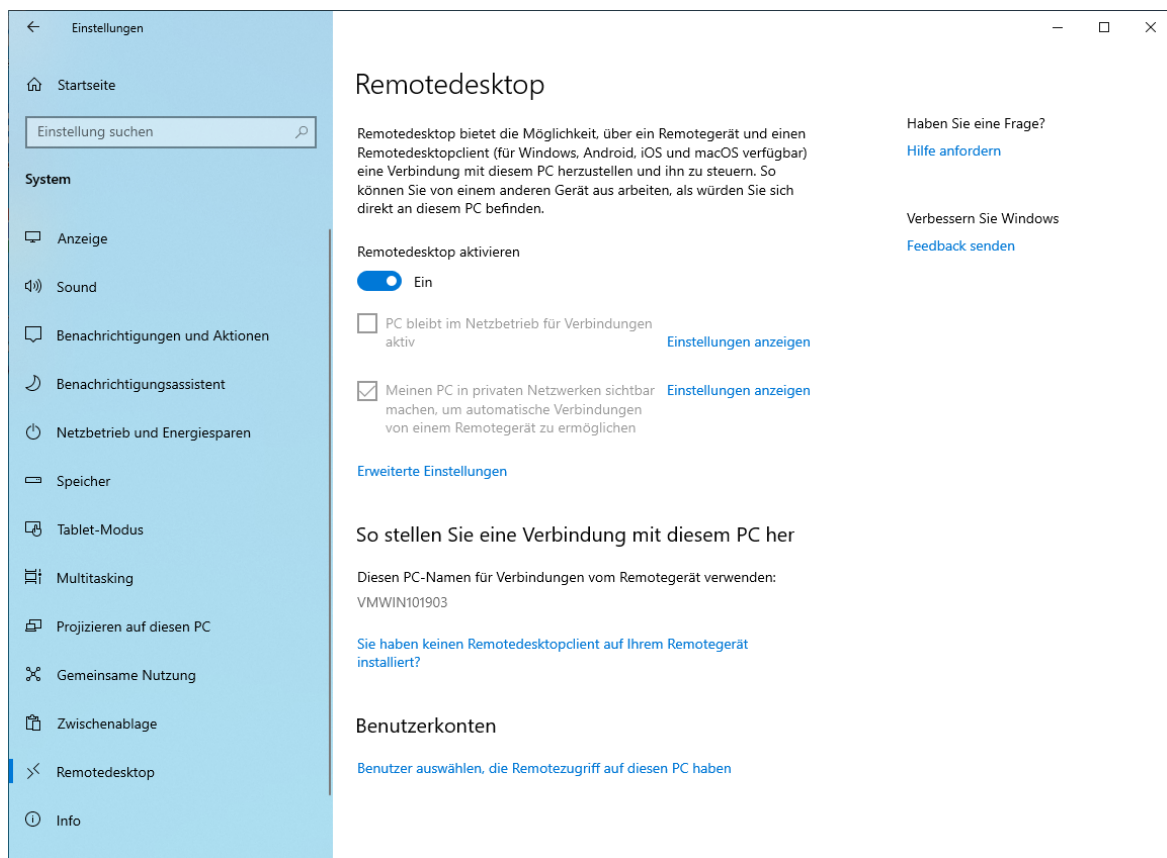




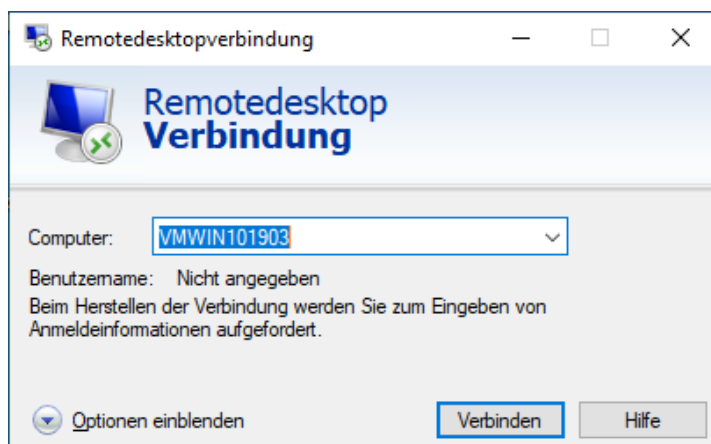
Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?



Die Firewall wird nun automatisch eingerichtet und der Port 3389 freigeschaltet.



Der Techniker oder Freund startet die Remotedesktopverbindung und gibt die Ziel-IP oder den Computernamen für den Aufbau der Verbindung ein.





Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Der Techniker oder Freund muss sich nun authentifizieren, dazu benötigt er ein lokales Konto auf dem Zielrechner.

The screenshot shows a 'Windows-Sicherheit' dialog box titled 'Anmeldeinformationen eingeben'. It contains the following elements:

- Text: 'Diese Anmeldeinformationen werden für das Herstellen einer Verbindung mit VMWIN101903 verwendet.'
- Input fields: 'E-Mail-Adresse' and 'Kennwort'.
- Checkbox: 'Anmeldedaten speichern' (unchecked).
- Section: 'Weitere Optionen'.
- User selection: A profile for 'Joern Walter' with email 'mail@joernwalter.de' and a blue button 'Anderes Konto verwenden'.
- Alternative login: A PIN icon and 'mail@joernwalter.de'.
- Buttons: 'OK' and 'Abbrechen'.

Die Verbindung wird aufgebaut.

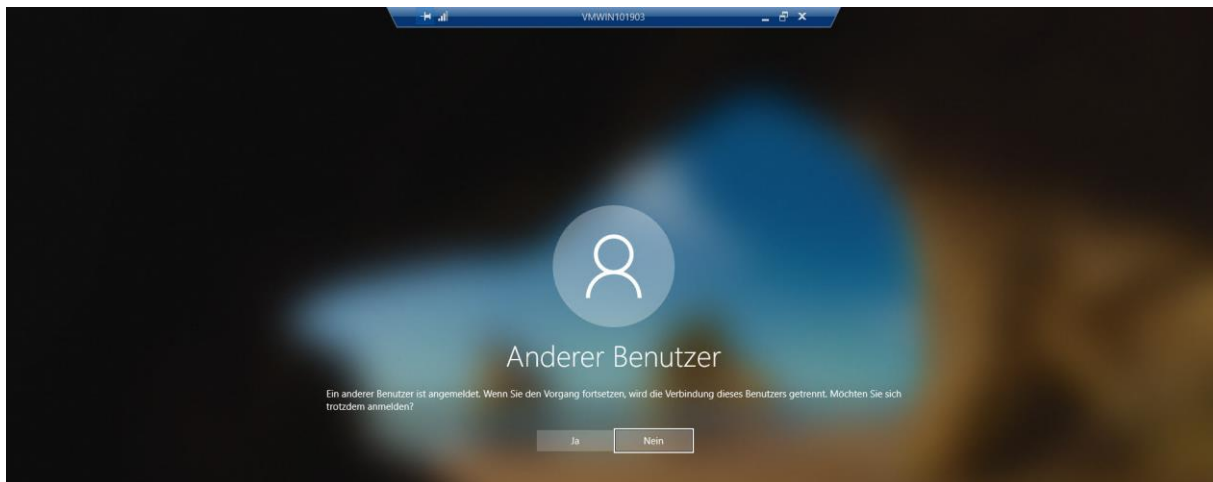
The screenshot shows a 'Remotedesktopverbindung' dialog box with the following content:

- Text: 'Verbindung wird hergestellt mit: VMWIN101903'.
- Buttons: 'Abbrechen'.
- Text: 'Remoteverbindung wird gesichert...'.

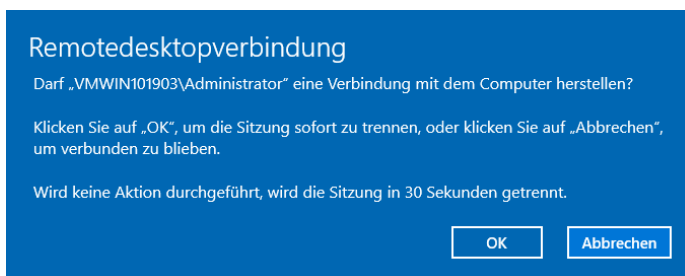


Wie kann ich unter Windows 10 Hilfe empfangen?

Der Techniker oder Freund bekommt den Hinweis angezeigt, dass noch jemand auf dem Zielsystem angemeldet ist.



Der Hilfesuchende bekommt den Hinweis angezeigt, das sich jemand Remote anmelden möchte.



Der Techniker oder Freund hat nun Zugriff und kann unterstützen.

