



## 1. Fernwartung

Auf der Webseite mit dem Aufruf der Fernwartung klicken Sie bitte unten auf den Link „akzeptieren“. Die Fernwartung können Sie über den Direkt-Link [www.deutsche-bank.de/fernwartung](http://www.deutsche-bank.de/fernwartung) aufrufen. Einzige Voraussetzung für die Nutzung der Fernwartung ist ein Webbrowser und die Möglichkeit https Seiten aufzurufen.



## 2. Code-Eingabe

Auf der nächsten Seite geben Sie bitte den neunstelligen Code, den Ihnen der Supportmitarbeiter gegeben hat, in der folgenden Form ein: xxx-xxx-xxx.



## 3. Vorbereitung

Haben Sie bitte einen kleinen Moment Geduld, während die Remotesitzung aufgebaut wird. Sollten Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie bitte auf „Ja“ oder „Gestatten“



## 4. Sitzungsaufbau

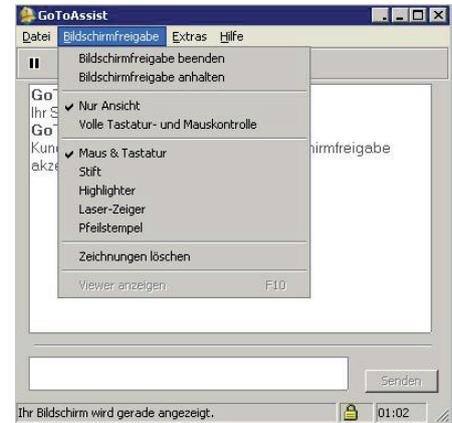
Vor dem endgültigen Aufbau der Remotesitzung werden Sie nochmals darauf hingewiesen, dass Sie im Begriff sind Ihren Bildschirm anzuzeigen. Schließen Sie bitte gegebenenfalls alle Anwendungen auf Ihrem PC, die nicht benötigt werden, bzw. einen vertraulichen Inhalt zeigen. Wenn Sie das mit „OK“ bestätigen, kann der Supportmitarbeiter Ihren Bildschirm sehen, aber keine Aktionen auf Ihrem Computer ausführen.



## 5. Vollzugriff

Um dem Supportmitarbeiter den vollen Zugriff auf Ihren Computer zu gewähren, klicken Sie bitte in dem Chatfenster auf „Bildschirmfreigabe“ und dann auf „Volle Tastatur- und Mauskontrolle“.

Sie können diese Einstellung jederzeit wieder ändern, indem Sie in dem Chatfenster auf den Menüpunkt „Bildschirmfreigabe beenden“ oder „Nur Ansicht“ klicken.



## 6. Sitzungsende

Im Anschluss an die Fernwartungssitzung wird in Ihrem Browser automatisch eine Seite angezeigt, auf der Sie um Ihre freiwillige Meinung zur Qualität des Supports gebeten werden.



## Zusätzlicher Hinweis - Manuelle Installation

Sollten beim automatischen Download des Plug-Ins Probleme auftreten, weil z.B. kein Java installiert ist, so können Sie die Datei „GoToAssist.exe“ manuell herunterladen und anschließend durch einen Doppelklick auf die Datei die Fernwartung starten.

