



TeamViewer 12 Handbuch

Management Console

Rev 12.1-201704



Inhaltsverzeichnis

1	Über die TeamViewer Management Console	4
1.1	Über die Management Console	4
1.2	Über das Handbuch	5
2	Allgemein	7
2.1	Start und Login	7
2.2	Benutzeroberfläche	7
2.3	Mein Konto	9
2.4	Benachrichtigungen	16
3	Computer & Kontakte	18
3.1	Gruppen, Computer oder Kontakte hinzufügen	18
3.2	Gruppen, Computer oder Kontakte bearbeiten	20
3.3	Gruppen teilen	21
3.4	Mit einem Computer oder Kontakt verbinden	21
3.5	Funktionen für Computer oder Kontakte aufrufen	22
4	Service-Warteschlange	23
4.1	Service-Anfrage	24
4.2	Anfrage erstellen	26
4.3	Anfrage zuweisen	27
4.4	Anfrage bearbeiten	28
4.5	Anfrage über personalisiertes QuickSupport Modul	28
5	Firmen-Profil	30



5.1	Firmen-Profil erstellen	30
5.2	Firmen-Profil bearbeiten	31
5.3	Einem Firmen-Profil beitreten	38
5.4	Lizenzierung	40
6	Benutzerverwaltung	44
6.1	Benutzer erstellen	44
6.2	Benutzer bearbeiten	45
6.3	Benutzer entfernen	47
6.4	Benutzer deaktivieren	47
6.5	Benutzer-Rechte	48
7	Verbindungsprotokolle	52
7.1	Benutzerprotokolle	52
7.2	Geräteprotokolle	59
8	ITbrain	62
9	Anpassen & Ausrollen	64
9.1	Personalisiertes QuickSupport-Modul erstellen	64
9.2	Personalisiertes QuickJoin-Modul erstellen	67
9.3	Personalisiertes Host-Modul erstellen	69
9.4	Android Host-Modul ausrollen	71
10	Richtlinien für TeamViewer-Einstellungen	72
10.1	Eine neue Richtlinie hinzufügen	72
10.2	Eine Richtlinie zuweisen	81
11	TeamViewer Manager-Daten	82



1 Über die TeamViewer Management Console

1.1 Über die Management Console

Die TeamViewer Management Console ist eine intuitiv bedienbare, webbasierte Management-Plattform zur Verwaltung Ihrer TeamViewer-Kontakte und Protokollierung von TeamViewer-Verbindungen.

Zudem bietet die TeamViewer Management Console umfangreiche Funktionen zur Verwaltung mehrerer TeamViewer-Konten und deren Pflege durch ein administratives Konto (Firmen-Profil).

Die TeamViewer Management Console ist mit einem Webbrowser über das Internet erreichbar und kann so unabhängig vom Betriebssystem aufgerufen werden. Eine lokale Datenbank oder ein Microsoft SQL-Server sind nicht notwendig.

Einige Funktionen der TeamViewer Management Console, wie Benutzerverwaltung und Verbindungsprotokoll, stehen nur in Verbindung mit einer TeamViewer-Lizenz und einem Firmen-Profil zur Verfügung. Die grundlegenden Funktionen zur Verbindungs-, Konto- und Computer & Kontakte-Verwaltung sind jedoch für alle Nutzer verfügbar.

Nutzen Sie die TeamViewer Management Console z. B. für folgende Aufgaben:

- Zentrale Verwaltung mehrerer TeamViewer-Konten auf Firmenebene in der Benutzerverwaltung.
- Personalisierte TeamViewer-Module mit Ihrem Logo, Farben und Texten, angepasst an Ihre Corporate Identity.
- Einstellungen für TeamViewer Vollversion für Ihre eigenen Geräte von einer Stelle aus konfigurieren.
- Organisation von Support-Anfragen Ihrer Kunden ähnlich einem Ticketsystem.
- Protokollierung von TeamViewer-Verbindungen für Abrechnungszwecke oder Ähnlichem.
- Monitoring und Überwachung Ihrer Geräte, um den fehlerfreien Betrieb Ihrer Computer und Geräte zu verbessern.
- TeamViewer-Verbindungen aus dem Webbrowser heraus oder komplett im Browser.
- Verwaltung von TeamViewer-Kontakten und Computern.



- Entwicklung eigener Plugins, Add-ons oder Skripten für die Integration in Ihre Systeme mit der TeamViewer API oder SDK.

Hinweis: Um die TeamViewer Management Console nutzen zu können, benötigen Sie ein TeamViewer-Konto.

Allen Nutzern stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Verwaltung der Computer & Kontakte-Liste (hinzufügen, bearbeiten und löschen von Computern und Kontakten).
- Hinterlegung von Notizen und Zusatzinformationen zu Computern und Kontakten.
- Direkter Verbindungsaufbau zu einem Computer oder Kontakt aus dem Browser.
- Verwaltung des eigenen TeamViewer-Kontos.
- Erstellung individueller TeamViewer-Module (eingeschränkt).
- Funktionen der Service-Warteschlange.
- Entwicklung eigener Plugins, Add-ons oder Skripten für die Integration in eigene Systeme mit der TeamViewer API oder SDK.
- Einstellungen für TeamViewer Vollversion auf eigenen Geräten von einer Stelle aus konfigurieren.

Lizenzierten Nutzern stehen folgende zusätzliche Funktionen zur Verfügung:

- Erstellung und Verwaltung eines TeamViewer Firmen-Profiles.
- Übersicht der Verbindungen und Verbindungsdetails zu den Computern und Kontakten.
- Protokollierung und Verwaltung der TeamViewer-Verbindungen.
- Kommentierung ausgehender Verbindungen nach Sitzungsende.
- Abrechnung der Verbindungen auf Basis individuell hinterlegter Abrechnungssätze.
- Export der Verbindungsdaten in Microsoft Excel oder als HTML-Datei zum Ausdrucken.
- Import von TeamViewer Manager-Daten.
- Uneingeschränkte Erstellung individueller TeamViewer-Module.
- Remote Monitoring mit ITbrain.

1.2 Über das Handbuch

Dieses Handbuch beschreibt die wichtigsten Funktionen bei der Arbeit mit der TeamViewer Management Console. Es soll Ihnen helfen, die TeamViewer Management Console und deren Funktionalität besser zu verstehen und Ihnen eine erste Hilfestellung geben.

Wie unter [Abschnitt 1 "Über die TeamViewer Management Console", Seite 4](#) beschrieben, sind einige Funktionen der TeamViewer Management Console nur in Verbindung mit einer TeamViewer-Lizenz verfügbar. Diese Funktionen werden ab [Abschnitt 5 "Firmen-Profil", Seite 30](#) beschrieben. Falls Sie



keine TeamViewer-Lizenz besitzen, bedeutet dies, dass es nicht notwendig ist, Abschnitt 5 "Firmen-Profil", Seite 30 - Abschnitt 11 "TeamViewer Manager-Daten", Seite 82 zu lesen.

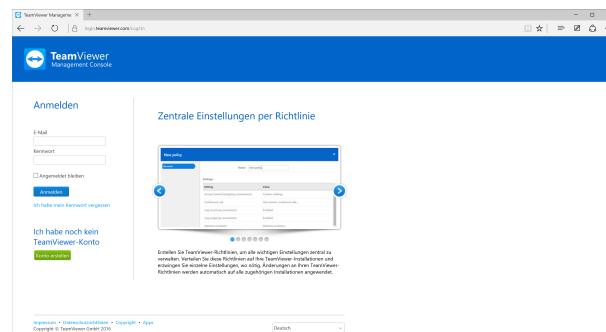


2 Allgemein

2.1 Start und Login

Die TeamViewer Management Console ist eine webbasierte Anwendung. Um diese aufzurufen, öffnen Sie die Seite <https://login.teamviewer.com> in einem Webbrowser.

Damit Sie mit der TeamViewer Management Console arbeiten können, müssen Sie sich mit Ihrem TeamViewer-Konto auf der linken Seite anmelden.



Der Anmeldebildschirm der TeamViewer Management Console.

Hinweis: Falls Sie noch kein TeamViewer-Konto haben, können Sie über die Schaltfläche **Konto erstellen** ein neues TeamViewer-Konto erstellen.

Hinweis: Geräte, Apps und Internetbrowser, die Sie noch nie mit Ihrem TeamViewer-Konto benutzt haben, müssen Sie vor der ersten Anmeldung autorisieren. Genauere Informationen dazu finden Sie im *TeamViewer Handbuch - Fernsteuerung*.

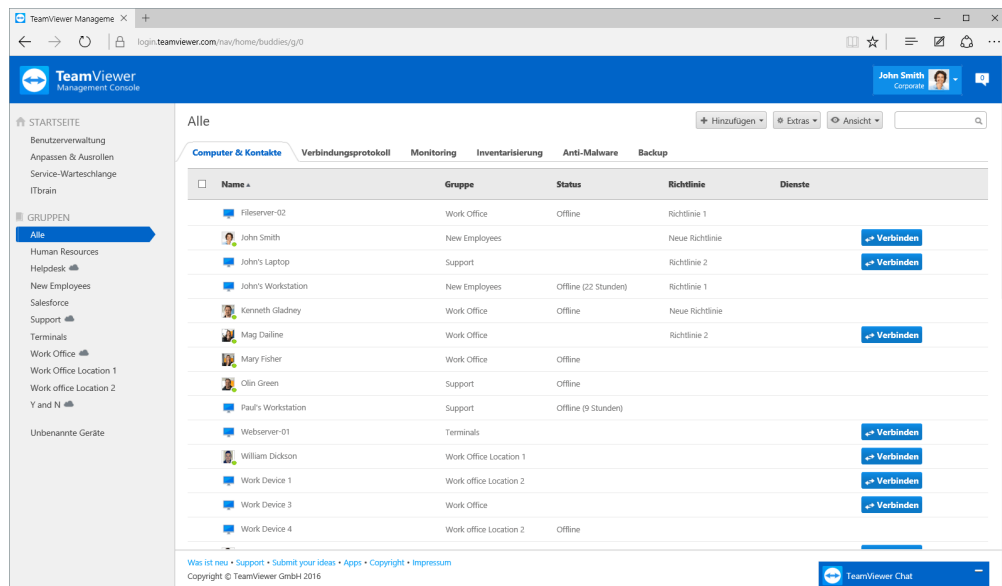
2.2 Benutzeroberfläche

Nachdem Sie sich mit Ihrem TeamViewer-Konto erfolgreich in der TeamViewer Management Console angemeldet haben, sehen Sie den Startbildschirm.

Die Startseite ist in drei optisch getrennte Bereiche aufgeteilt: Menüleiste (links), Titelleiste (oben) und Inhaltsbereich. Dies ermöglicht eine intuitive und schnelle Bedienung.



Die Menüleiste, die Titelleiste und der integrierte Chat sind als konstante Elemente auf jeder Seite der TeamViewer Management Console immer sichtbar.



Der Startbildschirm nach der Anmeldung.

Menüleiste

Die Menüleiste dient der Navigation durch die TeamViewer Management Console.

In der Menüleiste werden die Gruppen Ihrer **Computer & Kontakte-Liste** sowie die **Benutzerverwaltung**, **Anpassen & Ausrollen**, die **Service-Warteschlange** und **ITbrain** angezeigt. Bewegt man die Maus über die Menüpunkte bzw. eine Gruppe oder wählt diese aus, können weitere Aktionen durchgeführt werden.

Ist ein Eintrag ausgewählt, wird die Darstellung im Inhaltsbereich der Seite angepasst.

Titelleiste

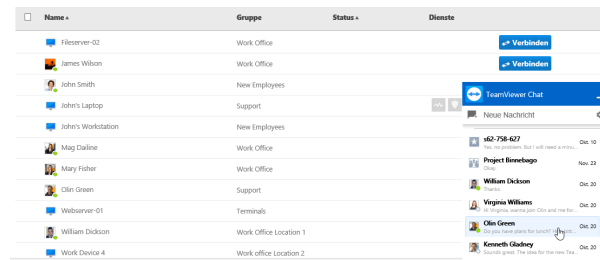
In der Titelleiste können verschiedene Aktionen, die das eigene TeamViewer-Konto betreffen, aufgerufen werden.

Inhaltsbereich

Im Inhaltsbereich werden, je nachdem wo man sich auf der Seite befindet, verschiedene Informationen dargestellt.

Webbasierter TeamViewer-Chat

Mit dem integrierten Chat ist es möglich, direkt in der TeamViewer Management Console mit Geräten und Kontakten aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste per Textnachricht zu kommunizieren.



TeamViewer-Chat in der TeamViewer Management Console.

Tipp: Das TeamViewer-Chat-Widget bietet die Möglichkeit, den TeamViewer-Chat in jede Ihrer Webanwendungen zu integrieren. Kopieren Sie dazu das folgende Code-Snippet und fügen Sie es in den Code der Webanwendung ein: `<script type="text/javascript" src="https://integratedchat.teamviewer.com/widget"></script>`.

2.3 Mein Konto

Mit der TeamViewer Management Console ist es möglich, Ihr TeamViewer-Konto zu verwalten. Zusätzliche Änderungen an Ihrem TeamViewer-Konto können Sie in den Einstellungen der TeamViewer Vollversion vornehmen.

Hinweis: Falls Sie mit Ihrem TeamViewer-Konto einem Firmen-Profil (siehe Abschnitt 5, Seite 30) beigetreten sind, kann die Bearbeitung Ihres Kontos eingeschränkt sein (siehe Abschnitt 6.5, Seite 48).

Um Ihr TeamViewer-Konto zu bearbeiten, klicken Sie in der Titelleiste auf **Benutzername | Profil bearbeiten**.



Profil bearbeiten.

Allgemein

Neben den üblichen Angaben wie Anzeigename, E-Mail und Kennwort können Sie außerdem folgende Einstellungen vornehmen.

Beschreibung

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Sichern Sie Ihr TeamViewer-Konto zusätzlich zu E-Mail-Adresse und Kennwort durch einen weiteren Faktor vor dem unbefugten Zugriff.



Klicken Sie dazu auf den Link **Aktivieren** und folgen Sie den Anweisungen im Dialog.

Lizenz

Weisen Sie Ihrem TeamViewer-Konto eine Lizenz zu. Dadurch können Sie von jedem TeamViewer, an dem Sie sich mit Ihrem TeamViewer-Konto anmelden, lizenzierte Verbindungen aufbauen.



Klicken Sie dazu auf den Link **Lizenz ändern**.

ITbrain

Falls Sie eine ITbrain Lizenz erworben haben, wird die Anzahl der überwachten Geräte angezeigt.

Personalisierter QuickSupport

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein individuelles Modul. Verbindungspartner, die sich zu einer Sitzung mit Service-Anfrage verbinden, die Ihnen zugewiesen ist, nehmen automatisch mit diesem Modul an der Sitzung teil.

Personalisierter QuickJoin

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein Modul. Teilnehmer die über einen Meeting-Link an einem Meeting teilnehmen, nutzen dieses Modul.



Beschreibung

Verbindungs-Protokollierung	<p>Falls Sie einem Firmen-Profil beigetreten sind oder dieses administrieren (<i>siehe Abschnitt 5, Seite 30</i>), können Sie hier ebenfalls festlegen ob Ihre Verbindungen protokolliert und kommentiert werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Sitzungen in Verbindungs-Protokollierung erfassen: Falls aktiviert, werden alle ausgehenden TeamViewer-Verbindungen (Meetings ausgenommen) Ihres Kontos in der TeamViewer Management Console protokolliert. Alle protokollierten Verbindungen werden im Verbindungsprotokoll angezeigt (<i>siehe Abschnitt 7, Seite 52</i>). • Kommentarfenster nach jeder Sitzung anzeigen: Falls aktiviert, wird beim Beenden jeder ausgehenden TeamViewer-Verbindung (Meetings ausgenommen) ein Dialog im Browser geöffnet. Dort können Sie einen Kommentar zu der Verbindung verfassen (<i>siehe Abschnitt 7.1, Seite 52</i>).
E-Mail Benachrichtigungen	Aktivieren Sie diese Funktion, um per E-Mail Benachrichtigungen über Service-Anfragen zu erhalten.
Produktvorschau	Aktivieren Sie diese Funktion, um per Mail über neue TeamViewer-Produkte informiert zu werden.

Lizenz

Bietet je nach Ihrer Lizenz verschiedene Informationen, Möglichkeiten und Optionen für Ihr TeamViewer-Konto.

Apps

Verwalten Sie eigene Skripte und Apps, denen Sie Zugriff auf Ihr TeamViewer-Konto gewährt haben oder erstellen Sie eigene Skripte. Falls Sie Apps nutzen, die Zugriff auf Ihr TeamViewer-Konto haben, können Sie diesen Zugriff hier widerrufen.

Um ein Skript zu erstellen, das Sie mit Ihrem TeamViewer-Konto nutzen können, benötigen Sie einen Skript-Token.



Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Skript-Token erstellen**.

Definieren Sie folgende Eigenschaften für den Token:

Beschreibung

Name	Geben Sie im Textfeld einen beliebigen Namen für den Skript-Token ein.
-------------	--



Beschreibung

Beschreibung	Geben Sie im Textfeld eine Beschreibung für den Skript-Token ein (z. B. die spätere Funktion des Skriptes, das Sie mit Hilfe des Tokens programmieren).
Zugriffsebene	<p>Gibt an, auf welche Inhalte das resultierende Skript generellen Zugriff hat. Der Zugriff kann durch die nachfolgenden Zugriffsrechte eingeschränkt werden. In diesem Fall, kann das Skript auf Inhalte innerhalb eines TeamViewer-Kontos zugreifen.</p> <p>Benötigt ein Skript Zugriff auf Informationen eines Firmen-Profiles, erstellen Sie einen Skript-Token in den Eigenschaften des Firmen-Profiles (<u>siehe Abschnitt 5.2, Seite 31</u>).</p>
Kontoverwaltung	<p>Legen Sie fest, auf welche Kontoinformationen das Skript zugreifen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kein Zugriff: Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen Ihres TeamViewer-Kontos. • Ohne E-Mail anzeigen: Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos mit Ausnahme Ihrer E-Mail-Adresse abrufen. • Vollständiges Profil anzeigen: Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos abrufen und anzeigen. • Vollständiges Profil bearbeiten: Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten.
Benutzerverwaltung	<p>Legen Sie fest, auf welche Informationen der Benutzerverwaltung das Skript zugreifen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kein Zugriff: Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen der Benutzerverwaltung. • Benutzer anzeigen: Das Skript kann alle Benutzer-Konten Ihrer Benutzerverwaltung auslesen und anzeigen. • Benutzer anzeigen, erstellen und bearbeiten: Das Skript kann Benutzer-Konten der Benutzerverwaltung anzeigen, neue erstellen oder bestehende bearbeiten. • Benutzer und Administratoren anzeigen, erstellen und bearbeiten: Das Skript kann Benutzer-Konten der Benutzerverwaltung anzeigen, neue erstellen oder bestehende bearbeiten. Dies gilt auch für Benutzer-Konten von Administratoren.



Beschreibung

Sitzungen verwalten

Legen Sie fest, welche Funktionen zur Verwaltung von Service-Anfragen in der Service-Warteschlange aufgerufen werden dürfen.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Service-Anfragen in Ihrer Service-Warteschlange.
 - **Sitzungen erstellen, eigene anzeigen und bearbeiten:** Das Skript kann Service-Anfragen erstellen und Service-Anfragen, die Ihnen zugewiesen sind, anzeigen und bearbeiten.
 - **Sitzungen erstellen, alle anzeigen und eigene bearbeiten:** Das Skript kann Service-Anfragen erstellen, alle Service-Anfragen anzeigen und Anfragen, die Ihnen zugewiesen sind, bearbeiten.
 - **Sitzungen erstellen, alle anzeigen und alle bearbeiten:** Das Skript kann Service-Anfragen erstellen, alle Service-Anfragen anzeigen und alle bearbeiten.
-

Gruppenverwaltung

Legen Sie fest, welche Funktionen für Gruppen in Ihrer Computer & Kontakte-Liste aufgerufen werden dürfen.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Gruppen-Informationen.
 - **Gruppen anzeigen:** Das Skript kann Gruppen Ihrer Computer & Kontakte-Liste anzeigen.
 - **Gruppen anzeigen, erstellen, bearbeiten und teilen:** Das Skript kann Gruppen erstellen und bearbeiten, sowie einzelne Gruppen mit Kontakten aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste teilen.
-



Beschreibung

Verbindungs-Pro- tokollierung

Legen Sie fest, welche Funktionen zur Verwaltung von Verbindungsprotokollen aufgerufen werden dürfen.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Verbindungsprotokolle.
 - **Verbindungseinträge anzeigen:** Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen.
 - **Verbindungseinträge anzeigen und bearbeiten:** Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten.
 - **Verbindungseinträge anzeigen, bearbeiten und löschen:** Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten und löschen.
-

Meetings

Legen Sie fest, auf welche Informationen zu Ihren (geplanten) Meetings das Skript zugreifen darf.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen zu Ihren (geplanten) Meetings.
 - **Meetings anzeigen:** Das Skript kann Ihre geplanten Meetings auslesen und anzeigen.
 - **Meetings anzeigen und erstellen:** Das Skript kann geplante Meetings anzeigen, Meetings planen oder ein spontanes Meeting starten.
 - **Meetings anzeigen, erstellen, bearbeiten und löschen:** Das Skript kann geplante Meetings anzeigen und bearbeiten, Meetings planen, ein spontanes Meeting starten oder geplante Meetings löschen.
-



Beschreibung

Computer & Kontakte

Legen Sie fest, auf welche Informationen Ihrer Computer & Kontakte-Liste das Skript zugreifen darf.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste.
- **Einträge anzeigen:** Das Skript kann Ihre Computer und Kontakte und deren Onlinestatus auslesen.
- **Einträge anzeigen und erstellen:** Das Skript kann Ihre Computer und Kontakte und deren Onlinestatus anzeigen, Computer und Kontakte zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzufügen.
- **Einträge anzeigen, erstellen, bearbeiten und löschen:** Ihre Computer und Kontakte und deren Onlinestatus anzeigen und bearbeiten, Computer und Kontakte zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzufügen oder Einträge löschen.

TeamViewer-Richtlinien

Legen Sie fest, auf welche Informationen zu Ihren Richtlinien das Skript zugreifen darf.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen zu Ihren Richtlinien.
- **TeamViewer-Richtlinien anzeigen:** Das Skript kann Ihre Richtlinien auslesen und anzeigen.
- **TeamViewer-Richtlinien anzeigen, löschen, erstellen, und bearbeiten:** Das Skript kann Ihre Richtlinien anzeigen und bearbeiten, neue Richtlinien erstellen und vorhandene löschen.

Token (nur in den Eigenschaften des Tokens verfügbar)

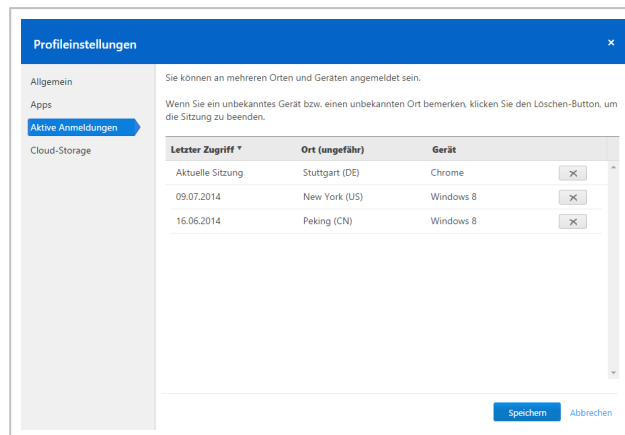
Das Token ist eine eindeutige Zeichenkette, mit der das Skript über die API Zugriff auf Ihr Konto erlangt. Geben Sie das Token nur an Personen oder Skripte weiter, denen Sie vertrauen.

Mit Hilfe des Skript-Tokens und der TeamViewer API können Sie ein Skript programmieren. Nähere Informationen dazu finden Sie auf der Integrationen-Website integrate.teamviewer.com.

Aktive Anmeldungen

Die TeamViewer Management Console bietet die Möglichkeit, alle aktiven Anmeldungen Ihres TeamViewer-Kontos anzuzeigen. Falls Sie vergessen haben Ihr TeamViewer-Konto an einem Computer/Gerät abzumelden, können Sie dies mit Hilfe dieser Funktion tun.

Über das Symbol  neben einer aktiven Anmeldung können Sie diese beenden.

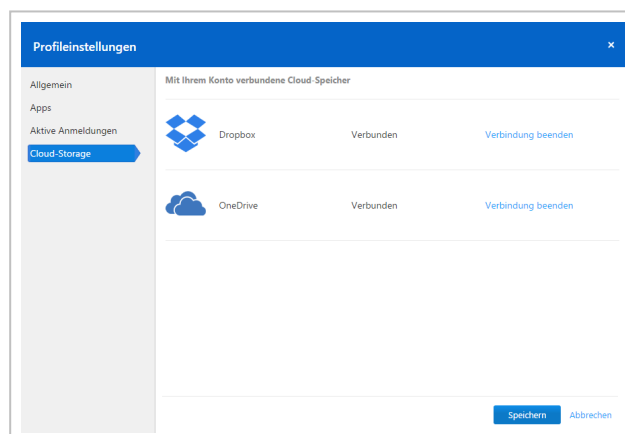


Aktive Anmeldungen anzeigen.

Cloud-Storage

Verwalten Sie die mit Ihrem TeamViewer-Konto verknüpften Cloudspeicher-Dienste.

Hinweis: Sie können Cloudspeicher-Dienste nur während einer Fernsteuerungssitzung mit Ihrem TeamViewer-Konto verknüpfen. Genauere Informationen zur Vorgehensweise finden Sie im *TeamViewer Handbuch - Fernsteuerung*.



Verbundene Cloud-Konten anzeigen und verwalten

2.4 Benachrichtigungen

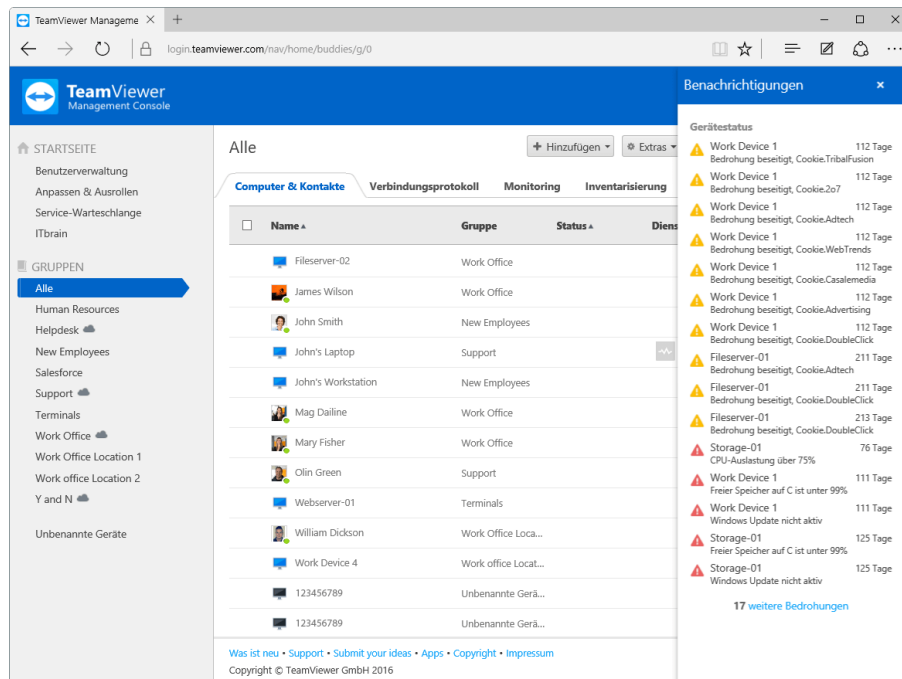
In den Benachrichtigungen werden alle Nachrichten und Neuigkeiten innerhalb Ihrer Computer & Kontakte-Liste gesammelt und dargestellt. Die Benachrichtigungen sind mit Ihrem TeamViewer-Konto verknüpft und sind so an jedem TeamViewer, an dem Sie sich mit Ihrem Konto anmelden, verfügbar.

Für folgende Ereignisse werden Benachrichtigungen angezeigt:


- Neu erstellte Service-Anfragen
- Service-Anfragen, die Ihnen zugewiesen wurden



- Neue Kontaktanfragen für Ihre Computer & Kontakte-Liste
- Alarmmeldungen zu den integrierten Systemchecks in TeamViewer
- Aktuelle ITbrain Alarmmeldungen
- Ein Kontakt möchte eine Gruppe mit Ihnen teilen



Der Dialog Benachrichtigungen in der Management Console.

➡ Klicken Sie auf das Symbol  am Zeilenende jeder Benachrichtigung, um ein Kontextmenü zu öffnen.

Dieses beinhaltet alle Funktionen, die Sie auch innerhalb Ihrer Computer & Kontakte-Liste aufrufen können.

- Für Alarme können Sie das Kontextmenü des Computers, der den Alarm ausgelöst hat, aufrufen.
- Für die Service-Warteschlange können Sie das Kontextmenü der Service-Anfragen öffnen.
- Für Kontakte können Sie Kontaktanfragen bearbeiten.
- Für Gruppen können Sie Gruppen teilen Anfragen bearbeiten.



3 Computer & Kontakte

In der TeamViewer Management Console können Sie übersichtlich und zentral die Gruppen, Computer und Kontakte Ihrer Computer & Kontakte-Liste verwalten und Fernsteuerungssitzungen starten.



Alle Gruppen Ihrer Computer & Kontakte-Liste werden in der Menüleiste unter **Gruppen** angezeigt. Wenn Sie eine Gruppe auswählen, werden die Computer und Kontakte aus dieser Gruppe im Inhaltsbereich angezeigt.

3.1 Gruppen, Computer oder Kontakte hinzufügen

Mit der TeamViewer Management Console ist es möglich, neue Gruppen, Computer und Kontakte zu erstellen und diese zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzuzufügen.



3.1.1 Gruppe hinzufügen

Um eine Gruppe hinzuzufügen, wählen Sie eine der Methoden:

- ➡ Bewegen Sie die Maus über den Eintrag **Gruppen** in der Seitenleiste und klicken Sie anschließend auf das Symbol .
- ➡ Wählen Sie eine bestehende Gruppe in der Computer & Kontakte Ansicht. Klicken Sie anschließend auf das Symbol  **Hinzufügen** und wählen Sie die Option **Gruppe hinzufügen...**

3.1.2 Computer hinzufügen

Um einen Computer hinzuzufügen, wählen Sie eine der Methoden:

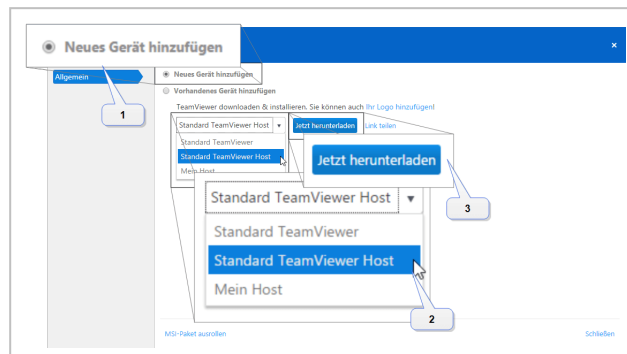
- ➡ Wählen Sie die Gruppe, zu der der Computer hinzugefügt werden soll. Klicken Sie anschließend auf das Symbol  **Hinzufügen** und wählen Sie die Option **Computer hinzufügen**.
- ➡ Bewegen Sie die Maus über die Gruppe, zu der der Computer hinzugefügt werden soll und klicken Sie auf das Symbol . Wählen Sie anschließend die Option **Computer hinzufügen**.

Neues Gerät hinzufügen

| *Computer & Kontakte > Hinzufügen > Computer hinzufügen > Neues Gerät hinzufügen*



Wählen Sie diese Option, falls Sie das Gerät, das Sie im Moment nutzen zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzufügen möchten und auf diesem noch kein TeamViewer installiert ist. Auf dem Gerät wird je nach Auswahl die TeamViewer Vollversion, der TeamViewer Host oder ein personalisierter TeamViewer Host installiert.

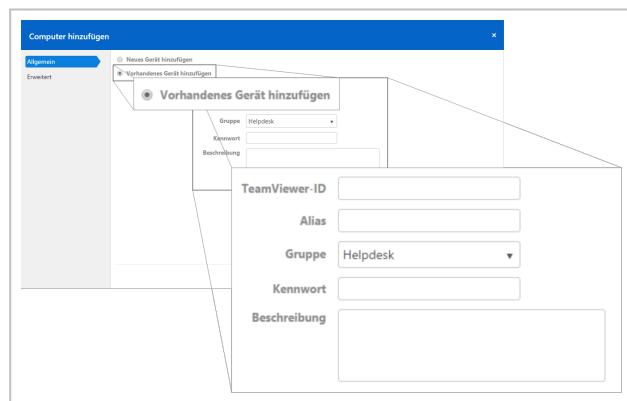


Das Gerät ist nach der Installation in der zuvor gewählten Gruppe verfügbar. Falls Sie ein personalisierten TeamViewer Host installiert haben, wird das Gerät in der Gruppe angezeigt, die für den Host definiert wurde.

Vorhandenes Gerät hinzufügen

| Computer & Kontakte > Hinzufügen > Computer hinzufügen > Vorhandenes Gerät hinzufügen

Wählen Sie dies Option, falls Sie ein beliebiges Gerät zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzufügen möchten.




Geben Sie alle notwendigen Daten ein. Die Gruppe ist je nach Vorauswahl bereits definiert. Falls für das Gerät benutzerdefinierte Felder vorhanden sind, können Sie diese unter **Erweitert** definieren.

3.1.3 Kontakt hinzufügen

Um einen Kontakt hinzuzufügen, wählen Sie eine der Methoden:

- ➔ Wählen Sie die Gruppe, zu der der Kontakt hinzugefügt werden soll. Klicken Sie anschließend auf das Symbol **+ Hinzufügen** und wählen Sie die Option **Kontakt hinzufügen**.



➡ Bewegen Sie die Maus über die Gruppe, zu der der Computer hinzugefügt werden soll und klicken Sie auf das Symbol . Wählen Sie anschließend die Option **Kontakt hinzufügen**.

3.2 Gruppen, Computer oder Kontakte bearbeiten

3.2.1 Gruppe bearbeiten

In den Eigenschaften einer Gruppe können Sie folgende Parameter bearbeiten:

- **Name:** Ändern Sie den Namen der Gruppe.
- **Abrechnungssatz:** Weisen Sie der Gruppen einen Abrechnungssatz für die Abrechnung von Verbindungen, die zu Geräten der Gruppe hergestellt wurden, zu.
- **Personalisierter QuickSupport:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein individuelles Modul. Verbindungspartner, die sich zu einer Sitzung mit Service-Anfrage aus dieser Gruppe verbinden, nehmen automatisch mit diesem Modul an der Sitzung teil.
- **TeamViewer-Richtlinie:** Wählen Sie eine Richtlinie, die die Einstellungen der Geräte in dieser Gruppe definiert.
- **ITbrain Monitoring Richtlinie:** Wählen Sie eine Richtlinie, anhand derer Computer in dieser Gruppe durch ITbrain geprüft werden.
- **ITbrain Anti-Malware-Richtlinie:** Wählen Sie eine Richtlinie, anhand derer Computer in dieser Gruppe durch ITbrain überwacht werden.
- **ITbrain Backup-Richtlinie:** Wählen Sie eine Richtlinie, anhand derer die Backups auf den Computern durchgeführt werden.
- **Freigaben:** Wählen Sie Kontakte aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste, mit denen Sie die Gruppe teilen möchten.
- **Löschen:** Löschen Sie die Gruppe aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste.

➡ Wählen Sie dazu die Gruppe, die Sie bearbeiten möchten und klicken Sie auf das Symbol . Wählen Sie anschließend die Option **Bearbeiten**.


Hinweis: Um eine Gruppe zu löschen, darf diese keinen Computer oder Kontakt enthalten.

3.2.2 Computer oder Kontakt bearbeiten

Sie können die aus der TeamViewer Vollversion gewohnten Änderungen (z. B. Alias, Gruppe oder Beschreibung) in den Eigenschaften des Computers oder Kontaktes vornehmen. In den Eigenschaften eines Geräts können Sie diesem, falls aktiv, auch eine ITbrain Monitoring Richtlinie zuweisen ([siehe Abschnitt 8, Seite 62](#)).

Um einen Computer oder Kontakt zu bearbeiten, wählen Sie eine der Methoden:





- ➔ Bewegen Sie die Maus über den Computer oder Kontakt und klicken Sie auf das Symbol  und anschließend auf **Eigenschaften / Kontakt bearbeiten**.
- ➔ Klicken Sie auf den Namen eines Computers oder Kontakts und wählen Sie die Option **Eigenschaften / Kontakt bearbeiten**.

3.3 Gruppen teilen

Sie haben die Möglichkeit, Gruppen aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste mit einzelnen Kontakten aus Ihrer Liste zu teilen. Komplette Gruppen können so schnell und einfach anderen Kontakten zur Verfügung gestellt werden.

Für geteilte Gruppen können Sie den Nutzern Berechtigungen zuweisen. Gruppen können dadurch entweder durch bestimmte Nutzer verändert werden (Eigenschaften bearbeiten, Kontakte hinzufügen, etc.) oder die Gruppen werden nur in deren Computer & Kontakte-Liste angezeigt und können nicht bearbeitet werden. Verbindungen zu Computern oder Kontakten aus geteilten Gruppen können unabhängig von den Berechtigungen immer hergestellt werden.

Neben dem Gruppennamen einer Gruppe, die Sie mit Kontakten geteilt haben wird das Symbol  angezeigt.

Neben dem Gruppennamen einer Gruppe, die mit Ihnen geteilt wurde, wird das Symbol  angezeigt.


Um eine Gruppe zu teilen, wählen Sie eine der Methoden:

- ➔ Öffnen Sie die Eigenschaften der Gruppe und klicken Sie anschließend auf den Menüeintrag **Freigeben**. Hier können Sie die Kontakte, mit denen Sie die Gruppe teilen möchten hinzufügen, aus der Liste entfernen und Berechtigungen vergeben.
- ➔ Öffnen Sie die Eigenschaften eines Kontaktes und klicken Sie anschließend auf den Menüeintrag **Freigeben**. Hier können Sie die Gruppen, die Sie mit dem Kontakt teilen möchten hinzufügen, aus der Liste entfernen und Berechtigungen vergeben.

3.4 Mit einem Computer oder Kontakt verbinden

Es besteht die Möglichkeit, direkt aus der TeamViewer Management Console heraus eine Fernsteuerungssitzung mit einem Computer oder Kontakt aus der Computer & Kontakte-Liste aufzubauen.

Um eine Verbindung zu einem Computer oder Kontakt herzustellen, wählen Sie eine der Methoden:

- ➔ Bewegen Sie die Maus über einen Eintrag in der Computer & Kontakte Ansicht und klicken Sie auf das Symbol  **Verbinden**.
- ➔ Klicken Sie auf den Namen eines Computers oder Kontakts und wählen Sie die Option **Verbinden**.

Falls Sie TeamViewer auf Ihrem Computer installiert haben, wird automatisch eine Verbindung zu Ihrem Partner hergestellt. Falls kein TeamViewer auf Ihrem Computer installiert ist, erscheint ein Popup und Sie können entscheiden, ob Sie TeamViewer installieren möchten oder die Verbindung aus dem Browser aufbauen möchten.



3.5 Funktionen für Computer oder Kontakte aufrufen

Für Computer und Kontakte können Sie weitere Funktionen aufrufen.



Bewegen Sie dazu die Maus in der Computer & Kontakte Ansicht über einen Eintrag und klicken Sie auf dessen Namen.

Folgende Funktionen können aufgerufen werden:

	Beschreibung
Chatnachricht senden	Öffnet die Chat-Konversation mit dem Computer oder Kontakt im web-basierten TeamViewer-Chat.
Verbinden	Stellt eine Verbindung mit Kennworteingabe her.
Zur Computerliste hinzufügen	Fügt den Computer zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzu, falls dieser bei einer Verbindung noch nicht in Ihrer Computer & Kontakte-Liste war.
Verbindungen anzeigen	Zeigt im Verbindungsprotokoll die nach dem Gerät gefilterten Verbindungen an (<i>siehe Abschnitt 7, Seite 52</i>).
Eigenschaften / Kontakt bearbeiten	Öffnet die Eigenschaften des Computers oder des Kontaktes.
Alarmer (nur Computer)	Alarmmeldungen durch ITbrain oder die Systemchecks in der TeamViewer Vollversion (<i>siehe Abschnitt 8, Seite 62</i>).
Aufwecken (nur Computer)	Weckt den Computer durch Wake-on-LAN. Nähere Informationen dazu finden Sie im <i>TeamViewer Handbuch - Wake-on-LAN</i> .
ITbrain Monitoring (nur Computer)	Aktivieren Sie ITbrain für das Gerät (<i>siehe Abschnitt 8, Seite 62</i>). Falls Sie keine ITbrain-Lizenz erworben haben, wird eine Testphase gestartet.

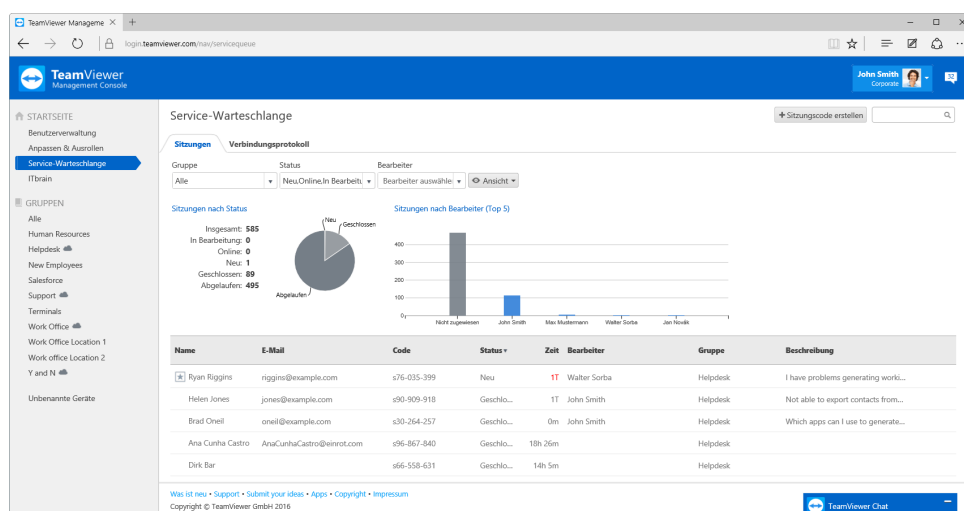


4 Service-Warteschlange

Mit der Service-Warteschlange organisieren Sie den spontanen Kunden-Support im Team. In der Service-Warteschlange werden Kundenanfragen gesammelt und durch eine Service-Anfrage dargestellt. Jede Service-Anfrage repräsentiert die Anfrage eines Kunden, der Hilfe benötigt. Einzelne Service-Anfragen können nach der Erstellung individuell durch Kollegen aus Ihrem Team bearbeitet werden.

Der typische Anwendungsfall der Service-Warteschlange stellt sich wie folgt dar:

Beispiel: Sie sind Angestellter im technischen Support eines Unternehmens oder Dienstleister für IT-Support. Ihr Kunde meldet sich bei Ihnen, weil er ein Problem mit seinem Computer hat und technische Hilfe benötigt. Sie erstellen in der TeamViewer Management Console eine Service-Anfrage für diese Kundenanfrage und hinterlegen den Namen des Kunden, seine E-Mail-Adresse und eine kurze Beschreibung des aufgetretenen Problems. Anschließend können Sie entscheiden, wer aus Ihrem Team die Kundenanfrage bearbeiten soll, indem Sie die Service-Anfrage einem Kollegen zuweisen. Der Kollege schickt eine Einladungs-E-Mail an den Kunden. Dieser verbindet sich zu einer TeamViewer-Sitzung und Ihr Kollege kann mit Hilfe unterschiedlicher TeamViewer-Funktionen wie Fernsteuerung, Dateiübertragung oder Chat, das Problem lösen.



Die Service-Warteschlange mit einer Übersicht aller Service-Anfragen und den Bearbeitern.

Zur verständlicheren Darstellung wird folgende Bezeichnung festgelegt:



- **Kunde:** Die Person, die eine Anfrage an Sie stellt, weil sie technische Hilfe benötigt.

4.1 Service-Anfrage

Die Service-Anfrage repräsentiert innerhalb der Service-Warteschlange eine Kundenanfrage und wird durch einen eindeutigen, einmaligen Sitzungscode repräsentiert. Nähere Informationen zu den Eigenschaften einer Service-Anfrage finden Sie in Abschnitt [Abschnitt 4.2, Seite 26](#).

4.1.1 Verwalten der Service-Anfragen

Alle Service-Anfragen, die Sie erstellen oder die Ihnen zugewiesen sind, werden in der TeamViewer Management Console unter **Service-Warteschlange | Sitzungen** dargestellt und organisiert.

Innerhalb der Ansicht können die angezeigten Service-Anfragen weiter eingegrenzt werden. Dazu können Sie oberhalb der angezeigten Tabelle die Anfragen nach **Gruppe**, **Status** und **Bearbeiter** filtern. Wenn Sie auf einen Eintrag in der Kopfzeile der Tabelle klicken, können Sie die Anfragen nach den Spalten sortieren. Über das Menü **Ansicht** können Sie bestimmen, welche Spalten in der Tabelle angezeigt werden und die grafische Darstellung der Service-Anfragen aktivieren oder deaktivieren.

Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen für die Verwaltung einer Service-Anfrage zur Verfügung:

Zuweisen

Standardmäßig sind Service-Anfragen, die Sie erstellen, Ihnen zugewiesen. Falls Sie bei der Erstellung einer Service-Anfrage keinen Bearbeiter festlegen, ist dies nachträglich in der Übersicht möglich.



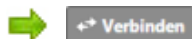
Weisen Sie die Service-Anfrage sich selbst zu. Sie sind dann der Bearbeiter und bearbeiten die Anfrage.



Legen Sie über den Link einen Kontakt aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste als Bearbeiter fest und weisen Sie die Service-Anfrage ihm zu.

Verbinden

Falls eine Service-Anfrage Ihnen als Bearbeiter zugewiesen ist, stellen Sie über das Symbol eine Fernsteuerungs-Sitzung her.




Starten Sie eine Fernsteuerungs-Sitzung. Es ist noch kein Verbindungspartner online. Warten Sie bis der Kunde sich ebenfalls zu der Sitzung verbindet.





Nehmen Sie an der Sitzung mit Service-Anfrage teil. Der Kunde hat die Verbindung gestartet und sich bereits zu der Sitzung verbunden.



Bearbeiten



Bearbeiten Sie eine Service-Anfrage nachträglich, indem Sie in der Liste der Anfragen auf den Namen der Service-Anfrage klicken. Alternativ klicken Sie auf das Symbol  am Ende einer Anfrage und wählen Sie die Option **Bearbeiten**.

Bearbeiten Sie alle Informationen in den Eigenschaften der Service-Anfrage. Dort finden Sie auch den Link zur Teilnahme an der TeamViewer-Sitzung und den Sitzungscode der Anfrage.

-  **Code:** Identifiziert eine Service-Anfrage eindeutig und dient dem Aufbau einer TeamViewer-Sitzung (z. B. s12-345-678).
-  **Link:** Dient zur Teilnahme an einer TeamViewer-Sitzung mit Service-Anfrage (z. B. `https://get.teamviewer.com/s12345678`).

Sitzung schließen

Falls Sie eine Sitzung erstellt haben oder Schreibrechte für die Gruppe besitzen, in der sich die Anfrage befindet, schließen Sie gegebenenfalls die Sitzung. Schließen Sie eine Sitzung, z. B. wenn ein Bearbeiter diese bearbeitet hat und das Problem des Kunden gelöst ist.

-  Klicken Sie dazu auf das Symbol  am Ende einer Anfrage und wählen Sie die Option **Sitzung schließen**.

4.1.2 Status einer Service-Anfrage

Der Status einer Service-Anfrage wird in der Liste der Anfragen in der Spalte **Status** angezeigt. Eine Service-Anfrage kann folgende Zustände haben:

- **Neu:** Service-Anfrage wurde erstellt. Weder der Bearbeiter, noch der Kunde haben sich zu der Sitzung verbunden.
- **Wartend:** Einer der Verbindungspartner hat sich zu der Sitzung verbunden.
- **In Bearbeitung:** Beide Verbindungspartner haben sich zu einer Fernsteuerungs-Sitzung verbunden. Dies ist der Fall, wenn der Bearbeiter die Sitzung startet und der Kunde sich dazu verbindet, oder wenn der Kunde die Verbindung startet und der Bearbeiter eine Fernsteuerungs-Sitzung anfordert.
- **Geschlossen:** Die Sitzung wurde durch den Bearbeiter oder den Ersteller der Anfrage geschlossen (siehe oben).
- **Abgelaufen:** Die Anfrage wurde innerhalb von 24 Stunden nicht geschlossen.

Je nach Status wird das Symbol der Service-Anfrage unterschiedlich dargestellt.




Beschreibung



Die Service-Anfrage ist Ihnen zugewiesen. Warten Sie bis sich der Verbindungspartner zu der Sitzung verbindet.



Beschreibung

-  Die Service-Anfrage ist einem anderen Bearbeiter zugewiesen. Dieser kann die Anfrage bearbeiten. Der Bearbeiter wartet bis sich der Verbindungspartner zu der Sitzung verbindet.
-  Die Service-Anfrage ist einem anderen Bearbeiter zugewiesen. Dieser kann die Anfrage bearbeiten. Der Verbindungspartner hat sich zu der Sitzung verbunden.
-  Die Service-Anfrage ist Ihnen zugewiesen und der Verbindungspartner hat sich zu der Sitzung verbunden. Bearbeiten Sie die Anfrage.

4.2 Anfrage erstellen

In der Regel erstellen Sie Service-Anfragen, wenn ein Kunde Hilfe benötigt. Über die Anfrage in Ihrer Computer & Kontakte-Liste können Sie sich dann ohne die Eingabe von TeamViewer-ID und Kennwort zu Ihrem Kunden verbinden oder andere Funktionen der Computer & Kontakte-Liste aufrufen.

Service-Anfragen sind mit der Computer & Kontakte-Liste verbunden und werden in einer Gruppe erstellt. Um Anfragen zu strukturieren, können Sie diese zur besseren Übersicht in unterschiedlichen Gruppen erstellen.

Beispiel: Sie sind Hersteller mehrere Softwareprodukte, dann erstellen Sie Service-Anfragen zu Produkt A in einer Gruppe „Produkt A“ und Service-Anfragen zu Produkt B in einer Gruppe „Produkt B“ und so weiter.

Sie müssen die Gruppen mit den Kollegen, die die Service-Anfragen bearbeiten, teilen.

Beispiel: Kollege A ist Supporter für Produkt A, deshalb teilen Sie die Gruppe „Produkt A“ mit ihm, damit Sie Ihren Kollegen A als Bearbeiter für diese Anfrage festlegen können.

Erstellen Sie also je nach Problem individuell eine Service-Anfrage, indem Sie in der Liste der Anfragen auf die Schaltfläche **Service-Anfrage erstellen** klicken.



Definieren Sie die Eigenschaften einer Service-Anfrage im Dialog **Service-Anfrage erstellen**.

Im Dialog definieren Sie die Eigenschaften der Anfrage. Eine Service-Anfrage beinhaltet folgende Informationen:

- **Name:** Name des Kunden, der die Anfrage stellt.
- **E-Mail:** E-Mail-Adresse des Kunden, der die Anfrage stellt.
- **Beschreibung:** Beschreibung des Problems der Kundenanfrage.
- **Gruppe:** Gruppe in Ihrer Computer & Kontakte-Liste, in der die Service-Anfrage erstellt wird.
- **Bearbeiter:** Kontakt aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste, der die Service-Anfrage bearbeitet.

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Service-Anfrage erscheint in der Übersicht und kann bearbeitet werden.

4.3 Anfrage zuweisen


Standardmäßig werden Service-Anfragen, die Sie erstellen, Ihnen zugewiesen. Sie können Service-Anfragen aber auch anderen Bearbeitern zuweisen. Dadurch können Sie Kundenanfragen koordinieren und Service-Anfragen, Kontakten aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste zuordnen. Sie müssen die Gruppen, in denen sich die Service-Anfragen befinden, mit den Kontakten teilen.

Beispiel: *Kollege A ist Supporter für Produkt A, deshalb teilen Sie die Gruppe „Produkt A“ mit ihm, damit Sie Ihren Kollegen A als Bearbeiter für diese Anfrage festlegen können.*

Um die Service-Anfrage einem Kontakt zuzuweisen, haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

- ➡ Wählen Sie bei der Erstellung einer Service-Anfrage einen anderen Bearbeiter als sich selbst.
- ➡ Klicken Sie in der Übersicht auf den Link **Zuweisen** (nur verfügbar, wenn die Service-Anfrage noch niemandem zugewiesen ist).



➡ Wählen Sie die Option **Zuweisen**, wenn Sie auf das Symbol  am Ende einer Service-Anfrage klicken.

Hinweis: Kontakte aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste mit Schreibrechten für die Gruppe, in der sich die Service-Anfragen befinden, können ebenfalls Bearbeiter zuweisen.

4.4 Anfrage bearbeiten

Falls eine Service-Anfrage Ihnen zugewiesen ist, können Sie diese bearbeiten und mit dem Kunden in Kontakt treten, um das Problem zu lösen.

***Beispiel:** Sie sind Kollege A und Supporter für Produkt A. Ein Kollege hat die Gruppe „Produkt A“ mit Ihnen geteilt und Ihnen die Service-Anfrage eines Kunden zugewiesen, der Probleme mit Produkt A hat.*

Je nach Problemstellung bietet Ihnen die TeamViewer Management Console in Verbindung mit der TeamViewer Vollversion verschiedene Möglichkeiten, die Lösung des Problems zu bewerkstelligen.

- Stellen Sie eine Fernsteuerungs-Sitzung zu dem Kunden her, um Probleme direkt auf dem Computer des Kunden zu lösen.


➡ Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche  oder .

Folgende Möglichkeiten stehen nur in der TeamViewer Vollversion zur Verfügung. Lesen Sie dazu das *TeamViewer Handbuch - Fernsteuerung*.


- Starten Sie ein Meeting, um Ihrem Verbindungspartner z. B. Sachverhalte zu erklären.

➡ Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Präsentation (Bestätigung anfordern)**.


- Chatten Sie mit dem Verbindungspartner, um die Anfrage zu eruieren, oder kleinere Probleme schnell zu lösen.

➡ Klicken Sie dazu auf das Symbol .

- Senden Sie Dateien an den Verbindungspartner, z. B. Handbücher oder vorgefertigte Anleitungen für häufig gestellte Anfragen.

➡ Klicken Sie dazu auf das Symbol .

- Kopieren Sie z. B. Logfiles vom Computer Ihres Verbindungspartners auf Ihren Computer, um so Probleme spezifizieren zu können.

➡ Klicken Sie dazu auf das Symbol .

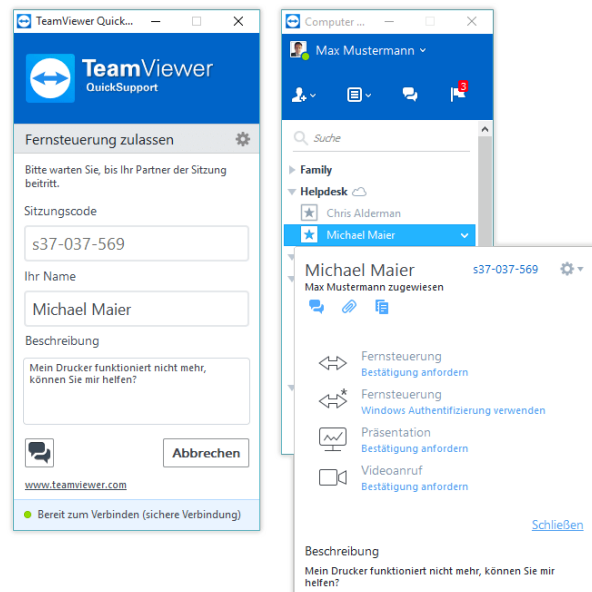
4.5 Anfrage über personalisiertes QuickSupport Modul

Personalisierte QuickSupport Module sind so konfiguriert, dass diese eine Support-Anfrage erstellen, sobald sie ausgeführt werden.

Dadurch haben Sie folgende Vorteile:



- Sie müssen Service-Anfragen nicht selbst erstellen
- Kunden können Ihr Problem selbst direkt im Modul beschreiben
- Sie müssen die Anfragen nur einem Bearbeiter zuweisen



Personalisiertes QuickSupport Modul mit Service-Anfrage und Problembeschreibung.

Tipp: Wenn Sie die Funktion **Fragebogen zur Kundenzufriedenheit nach Sitzung anzeigen** in der Personalisierung des QuickSupport Moduls aktiviert haben, können Benutzer von Ihnen abgehaltene Sitzungen bewerten.



5 Firmen-Profil

Mit der TeamViewer Management Console ist es möglich, mehrere TeamViewer-Konten innerhalb einer Firma zentral durch einen oder mehrere Benutzer zu verwalten. Dazu wird ein Firmen-Profil benötigt. Benutzer können mit einem bestehenden TeamViewer-Konto einem Firmen-Profil beitreten und es können neue Benutzer angelegt werden, die automatisch mit dem Firmen-Profil verknüpft sind.

Alle Benutzer, die mit Ihrem TeamViewer-Konto einem Firmen-Profil beigetreten sind, werden zentral durch einen oder mehrere Benutzer mit administrativen Rechten (Administratoren) verwaltet.

Ein Firmen-Profil wird für die **Verbindungsprotokollierung**, die **Benutzerverwaltung** und **Verbindungskommentare** benötigt.

Hinweis: Um ein Firmen-Profil in der TeamViewer Management Console zu erstellen wird eine TeamViewer 8 (oder höher) Premium oder Corporate Lizenz benötigt.

5.1 Firmen-Profil erstellen

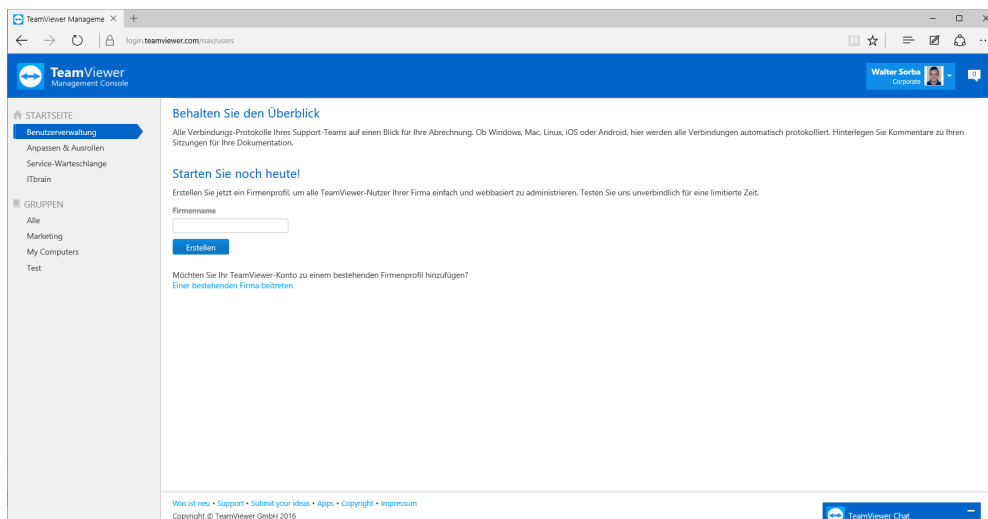
Um den Inhalt dieses Abschnittes zu verdeutlichen, folgt ein Anwendungsfall zum Erstellen eines Firmen-Profils:

Beispiel: Sie sind innerhalb einer Firma verantwortlich für ein Team von Mitarbeitern, die mit Hilfe von TeamViewer per Fernsteuerung Kunden bei deren Computerproblemen helfen. Sie besitzen ein TeamViewer-Konto, in dem Sie alle relevanten Computer-IDs, oder TeamViewer-Kontakte der Kunden hinterlegt haben. Um Ihren Mitarbeitern nur die für die einzelnen Kunden relevanten Informationen und Berechtigungen zu geben wäre es hilfreich, wenn Sie die TeamViewer-Konten Ihrer Mitarbeiter individuell anpassen könnten. Dazu erstellen Sie ein Firmen-Profil. Anschließend können Sie neue Benutzer anlegen oder bestehende TeamViewer-Konten mit diesem Profil verknüpfen und so alle TeamViewer-Konten Ihrer Mitarbeiter zentral verwalten und an Ihre Bedürfnisse anpassen.



Um ein Firmen-Profil zu erstellen, klicken Sie in der Menüleiste auf **Benutzerverwaltung**. Geben Sie im Textfeld im Inhaltsbereich einen **Firmennamen** ein und bestätigen Sie diesen mit einem Klick auf die Schaltfläche **Erstellen & Testversion starten**.

Sie haben nun ein Firmen-Profil erstellt und sind Administrator dieses Profils.



Ein TeamViewer Firmen-Profil erstellen.

Als Administrator eines Firmen-Profiles haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Firmen-Profil bearbeiten (Abrechnungssätze definieren, individuelle Textfelder für die Eigenschaften eines Computers festlegen, Lizenzen verwalten), siehe Abschnitt 5.2, Seite 31.
- Benutzer verwalten (erstellen, bearbeiten, löschen), siehe Abschnitt 6, Seite 44.
- Berechtigungen für Benutzer vergeben, siehe Abschnitt 6.5, Seite 48.
- Verbindungen verwalten (ansetzen, bearbeiten, löschen), siehe Abschnitt 7.1, Seite 52.
- Verbindungsdaten exportieren (HTML, CSV), siehe Abschnitt 7.1, Seite 52.
- TeamViewer Manager-Daten importieren, siehe Abschnitt 11, Seite 82.
- Gruppen aus der Computer & Kontakte-Liste mit Benutzern teilen, siehe Abschnitt 6.2, Seite 45.

5.2 Firmen-Profil bearbeiten

Haben Sie ein Firmen-Profil erstellt oder sind Administrator eines bestehenden Firmen-Profiles, können Sie weitere Eigenschaften festlegen. Durch Hinzufügen von TeamViewer-Lizenzen, Erstellen von Abrechnungssätzen und Festlegen von Verbindungseinstellungen können Sie das Profil vervollständigen.



Um das Firmen-Profil zu bearbeiten, klicken Sie in der Titelleiste auf **Benutzername | Firmenname**.



Lizenz	Details	Lizenznummer	Zugewiesen
Corporate	1/3 Kanäle	*****4335	32 Benutzer
Management	1 Kanal		3 Benutzer
ITbrain Anti-Malware	1/5 Endpunkte in Verwendung		
ITbrain Monitoring	1/5 Endpunkte in Verwendung		

Firmen-Profil bearbeiten.

Allgemein

Beschreibung

Name Hier steht der vom Administrator vergebene Name der Firma. Dieser kann bei Bedarf durch einen Administrator geändert werden.

Lizenzen Hier sehen Sie die Übersicht aller Lizenzen, die für das Firmen-Profil zur Verfügung stehen. Falls Benutzer der Firma beitreten deren Konto mit einer Lizenz verknüpft ist, steht diese der Firma ebenfalls zur Verfügung. Ebenso können weitere TeamViewer-Lizenzen für die Firma hinzugefügt werden (siehe Abschnitt 5.4, Seite 40).

Abrechnungssatz

Mit Hilfe eines Abrechnungssatzes können Sie festlegen, wie viel eine Verbindung kostet. Stellt ein TeamViewer-Konto, das Ihrem Firmen-Profil beigetreten ist, eine Verbindung zu einem Kunden her, werden anhand des vordefinierten Abrechnungssatzes die Kosten der Verbindung berechnet (siehe Abschnitt 7.1, Seite 52).

Über die Schaltfläche **Neuen Satz hinzufügen** können Sie mehrere verschiedene Abrechnungssätze für die Abrechnung von Verbindungen definieren.

Die erstellten Abrechnungssätze können Gruppen aus der Computer & Kontakte-Liste zugewiesen werden (siehe Abschnitt 7.1, Seite 52).



Erweitert

Beschreibung	
Minimale Verbindungsdauer (Sekunden)	Legen Sie fest, ab welcher Zeitdauer eine Verbindung in der TeamViewer Management Console protokolliert werden soll. Geben Sie dazu die Zeit in Sekunden ein, die eine Verbindung mindestens dauern muss, damit diese protokolliert wird. Alle Verbindungen oberhalb dieses Zeitlimits werden protokolliert.
Verbindungen zusammenfassen mit einer maximalen Unterbrechungen von (in Minuten)	Tritt während einer Sitzung eine kurze Unterbrechung auf, so können Sie für die Abrechnung mehrere Verbindungen zu einer Verbindung zusammenfassen. Legen Sie fest, bis zu welcher Unterbrechungsdauer Verbindungen zusammengefasst werden sollen.
Pausen einschließen	Falls aktiviert, wird die Dauer der Unterbrechung bei der Zusammenfassung von Verbindungen berücksichtigt.
Personalisierter QuickSupport	<p>Wählen Sie, welches individuelle QuickSupport Modul auf Firmenebene verwendet werden soll.</p> <p>Falls für Gruppen und Benutzer kein individuelles Modul definiert ist, wird das gewählte Modul an diese vererbt. Verbindet sich ein Kunde zu einer Sitzung mit Service-Anfrage, die innerhalb des Firmen-Profiles erstellt wurde, wird beim Kunden das gewählte Modul ausgeführt.</p>
Personalisierter QuickJoin	<p>Wählen Sie, welches individuelle QuickJoin Modul auf Firmenebene verwendet werden soll.</p> <p>Falls für Gruppen und Benutzer kein individuelles Modul definiert ist, wird das gewählte Modul an diese vererbt. Verbindet sich ein Kunde zu einem Meeting, das innerhalb des Firmen-Profiles erstellt wurde, wird beim Kunden das gewählte Modul ausgeführt.</p>
Freifelder	Erstellen Sie benutzerdefinierte Freifelder. Diese werden in den Eigenschaften eines Computers angezeigt. Dort können Sie dann entsprechende Werte für diese Felder hinterlegen.

Apps

Verwalten Sie als Administrator eines Firmen-Profiles, Skripte und Apps, denen Sie Zugriff auf Informationen des Firmen-Profiles gewährt haben oder erstellen Sie eigene Skripte. Falls Sie Apps nutzen, die Zugriff auf Ihr Firmen-Profil haben, können Sie diesen Zugriff hier widerrufen.

Um ein Skript zu erstellen, das Sie mit dem Firmen-Profil nutzen können, benötigen Sie einen Skript-Token.



Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Skript-Token erstellen**.



Definieren Sie folgende Eigenschaften für den Token:

Beschreibung	
Name	Geben Sie im Textfeld einen beliebigen Namen für den Skript-Token ein.
Beschreibung	Geben Sie im Textfeld eine Beschreibung für den Skript-Token ein (z. B. die spätere Funktion des Skriptes, das Sie mit Hilfe des Tokens programmieren).
Zugriffsebene	<p>Gibt an, auf welche Inhalte das resultierende Skript generellen Zugriff hat. Der Zugriff kann durch die nachfolgenden Zugriffsrechte eingeschränkt werden. In diesem Fall, kann das Skript auf Inhalte innerhalb eines TeamViewer-Kontos zugreifen.</p> <p>Benötigt ein Skript Zugriff auf Informationen eines Firmen-Profiles, erstellen Sie einen Skript-Token in den Eigenschaften des Firmen-Profiles (<u>siehe Abschnitt 5.2, Seite 31</u>).</p>
Kontoverwaltung	<p>Legen Sie fest, auf welche Kontoinformationen das Skript zugreifen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kein Zugriff: Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen Ihres TeamViewer-Kontos. • Ohne E-Mail anzeigen: Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos mit Ausnahme Ihrer E-Mail-Adresse abrufen. • Vollständiges Profil anzeigen: Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos abrufen und anzeigen. • Vollständiges Profil bearbeiten: Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten.



Beschreibung

Benutzerverwaltung

Legen Sie fest, auf welche Informationen der Benutzerverwaltung das Skript zugreifen darf.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen der Benutzerverwaltung.
- **Benutzer anzeigen:** Das Skript kann alle Benutzer-Konten Ihrer Benutzerverwaltung auslesen und anzeigen.
- **Benutzer anzeigen, erstellen und bearbeiten:** Das Skript kann Benutzer-Konten der Benutzerverwaltung anzeigen, neue erstellen oder bestehende bearbeiten.
- **Benutzer und Administratoren anzeigen, erstellen und bearbeiten:** Das Skript kann Benutzer-Konten der Benutzerverwaltung anzeigen, neue erstellen oder bestehende bearbeiten. Dies gilt auch für Benutzer-Konten von Administratoren.

Sitzungen verwalten

Legen Sie fest, welche Funktionen zur Verwaltung von Service-Anfragen in der Service-Warteschlange aufgerufen werden dürfen.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Service-Anfragen in Ihrer Service-Warteschlange.
 - **Sitzungen erstellen, eigene anzeigen und bearbeiten:** Das Skript kann Service-Anfragen erstellen und Service-Anfragen, die Ihnen zugewiesen sind, anzeigen und bearbeiten.
 - **Sitzungen erstellen, alle anzeigen und eigene bearbeiten:** Das Skript kann Service-Anfragen erstellen, alle Service-Anfragen anzeigen und Anfragen, die Ihnen zugewiesen sind, bearbeiten.
 - **Sitzungen erstellen, alle anzeigen und alle bearbeiten:** Das Skript kann Service-Anfragen erstellen, alle Service-Anfragen anzeigen und alle bearbeiten.
-



Beschreibung

Gruppenverwaltung

Legen Sie fest, welche Funktionen für Gruppen in Ihrer Computer & Kontakte-Liste aufgerufen werden dürfen.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Gruppen-Informationen.
 - **Gruppen anzeigen:** Das Skript kann Gruppen Ihrer Computer & Kontakte-Liste anzeigen.
 - **Gruppen anzeigen, erstellen, bearbeiten und teilen:** Das Skript kann Gruppen erstellen und bearbeiten, sowie einzelne Gruppen mit Kontakten aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste teilen.
-

Verbindungs-Protokollierung

Legen Sie fest, welche Funktionen zur Verwaltung von Verbindungsprotokollen aufgerufen werden dürfen.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Verbindungsprotokolle.
 - **Verbindungseinträge anzeigen:** Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen.
 - **Verbindungseinträge anzeigen und bearbeiten:** Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten.
 - **Verbindungseinträge anzeigen, bearbeiten und löschen:** Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten und löschen.
-



Beschreibung

Meetings

Legen Sie fest, auf welche Informationen zu Ihren (geplanten) Meetings das Skript zugreifen darf.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen zu Ihren (geplanten) Meetings.
 - **Meetings anzeigen:** Das Skript kann Ihre geplanten Meetings auslesen und anzeigen.
 - **Meetings anzeigen und erstellen:** Das Skript kann geplante Meetings anzeigen, Meetings planen oder ein spontanes Meeting starten.
 - **Meetings anzeigen, erstellen, bearbeiten und löschen:** Das Skript kann geplante Meetings anzeigen und bearbeiten, Meetings planen, ein spontanes Meeting starten oder geplante Meetings löschen.
-

Computer & Kontakte

Legen Sie fest, auf welche Informationen Ihrer Computer & Kontakte-Liste das Skript zugreifen darf.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste.
 - **Einträge anzeigen:** Das Skript kann Ihre Computer und Kontakte und deren Onlinestatus auslesen.
 - **Einträge anzeigen und erstellen:** Das Skript kann Ihre Computer und Kontakte und deren Onlinestatus anzeigen, Computer und Kontakte zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzufügen.
 - **Einträge anzeigen, erstellen, bearbeiten und löschen:** Ihre Computer und Kontakte und deren Onlinestatus anzeigen und bearbeiten, Computer und Kontakte zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzufügen oder Einträge löschen.
-



Beschreibung

TeamViewer-Richtlinien

Legen Sie fest, auf welche Informationen zu Ihren Richtlinien das Skript zugreifen darf.

- **Kein Zugriff:** Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen zu Ihren Richtlinien.
- **TeamViewer-Richtlinien anzeigen:** Das Skript kann Ihre Richtlinien auslesen und anzeigen.
- **TeamViewer-Richtlinien anzeigen, löschen, erstellen, und bearbeiten:** Das Skript kann Ihre Richtlinien anzeigen und bearbeiten, neue Richtlinien erstellen und vorhandene löschen.

Token (nur in den Eigenschaften des Tokens verfügbar)

Das Token ist eine eindeutige Zeichenkette, mit der das Skript über die API Zugriff auf Ihr Konto erlangt. Geben Sie das Token nur an Personen oder Skripte weiter, denen Sie vertrauen.

Mit Hilfe des Skript-Tokens und der TeamViewer API können Sie ein Skript programmieren. Nähere Informationen dazu finden Sie auf der Integrationen-Website integrate.teamviewer.com.

5.3 Einem Firmen-Profil beitreten

Jedes TeamViewer-Konto kann einer beliebigen Firma beitreten.

Achtung: Falls Sie mit Ihrem TeamViewer-Konto einer Firma beitreten, verlieren Sie die Kontrolle über Ihr TeamViewer-Konto! Treten Sie keiner Firma bei, die Sie nicht kennen oder der Sie nicht vollkommen vertrauen! Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden!

- ➔ Um mit einem TeamViewer-Konto einer Firma beizutreten, klicken Sie in der Menüleiste auf den Eintrag **Benutzerverwaltung**. Klicken Sie anschließend im Inhaltsbereich auf den Link **Einer bestehenden Firma beitreten** und geben Sie die E-Mail eines Firmenadministrators ein. Bestätigen Sie den Vorgang abschließend mit einem Klick auf die Schaltfläche **Firma beitreten**.



Treten Sie einer Firma bei

Sobald Sie einer Firma beitreten, übernimmt der Firmenadministrator die komplette Kontrolle über Ihr Konto.

E-Mail Adresse des Firmenadministrators

i

Sie werden die Kontrolle über Ihr Konto verlieren. Der Firmenadministrator hat die Möglichkeit, sich auf all Ihre Computer zu verbinden. Treten Sie keiner Firma bei, die Sie nicht kennen oder der Sie nicht vertrauen.

☐ Ich bestätige, dass mein Konto übertragen wird

Firma beitreten

Abbrechen

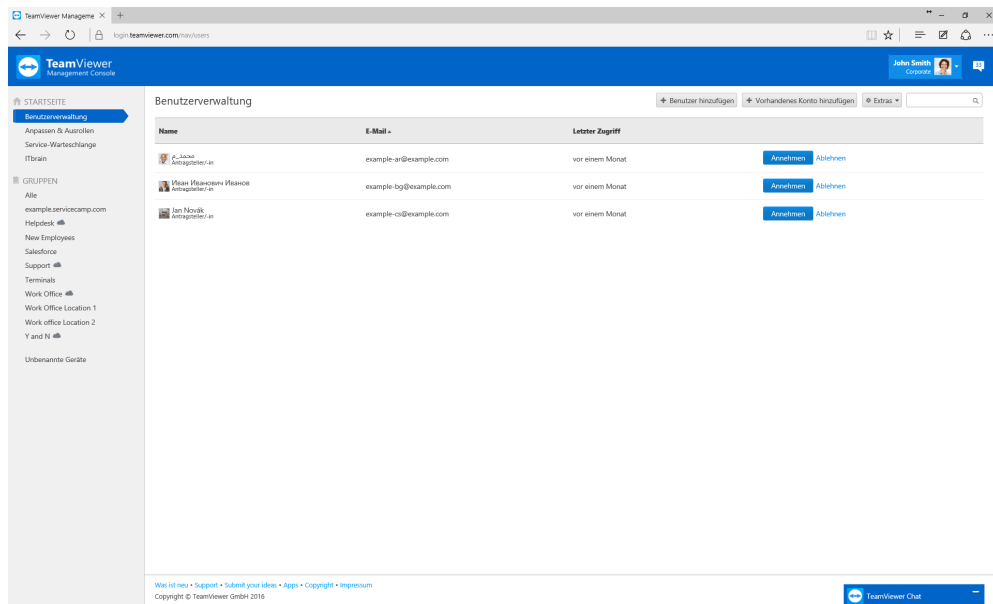
Einer Firma beitreten.

Als Administrator Benutzer bestätigen

Nachdem ein Benutzer einer Firma beigetreten ist erhält der Administrator des Firmen-Profiles eine E-Mail und der Benutzer erscheint in dessen Ansicht der Benutzerverwaltung (siehe Abschnitt 6, Seite 44).

Der Administrator muss den Benutzer bestätigen.

- ➡ Als Administrator des Firmen-Profiles klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Annehmen** in der Benutzerverwaltung.



Neue Benutzer bestätigen.

5.4 Lizenzierung

Innerhalb eines Firmen-Profiles ist es möglich mehrere TeamViewer-Lizenzen zu verwenden und diese einzelnen Benutzern zuzuordnen. Dabei gibt es zwei grundlegende Möglichkeiten, wie TeamViewer-Lizenzen mit einem Firmen-Profil verknüpft werden.

- Administratoren des Firmen-Profiles fügen der Firma neue Lizenzen hinzu.
- Benutzer, die eine TeamViewer-Lizenz mit ihrem TeamViewer-Konto verknüpft haben, stellen diese automatisch zur Verfügung, wenn sie einer Firma beitreten.

Falls beim Erstellen eines Firmen-Profiles eine Lizenz mit dem TeamViewer-Konto des Erstellers verknüpft ist, wird diese Lizenz automatisch der Firma zugeordnet. Dadurch ist sie für alle Benutzer der Firma verfügbar.



Lizenzen eines Firmen-Profiles verwalten.

Hinweis: Ist beim Erstellen einer Firma keine TeamViewer-Lizenz mit dem Konto verknüpft, ist die Nutzung des Firmen-Profiles in der TeamViewer Management Console auf einen Testzeitraum von 15 Tagen beschränkt.

Tritt ein Benutzer einer Firma bei und hat eine TeamViewer-Lizenz mit seinem TeamViewer-Konto verknüpft, wird diese Lizenz automatisch der Firma zugeordnet. Dies ist ebenso der Fall, wenn ein Benutzer, der bereits Mitglied einer Firma ist, eine Lizenz mit seinem TeamViewer-Konto verknüpft.

Als Administrator einer Firma können Sie die Lizenzen aller Benutzer im **Firmen-Profil** verwalten. Über die **Benutzerverwaltung** können Sie nach Bedarf Benutzern Ihrer Firma weitere Lizenzen zuweisen (*siehe Abschnitt 6, Seite 44*).

Firmen-Benutzern Lizenzen zuweisen.

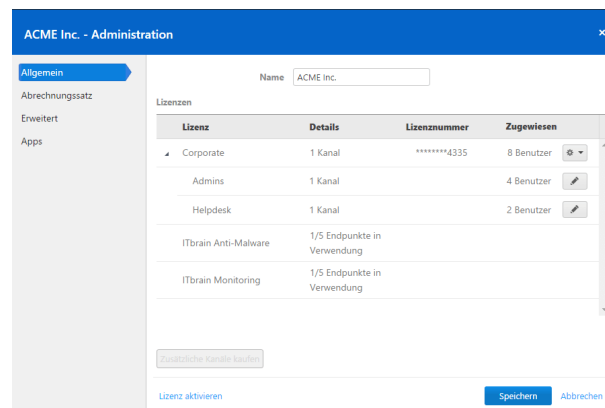
Hinweis: Sind Sie einem Firmen-Profil beigetreten, kann der Administrator Ihre Lizenz sehen und bei Bedarf weiteren Firmen-Benutzern zuweisen. Das bedeutet: Jeder Benutzer der eine TeamViewer-Lizenz besitzt, verliert bei Beitritt in eine Firma das alleinige Recht diese Lizenz zu nutzen. Die Kontrolle über die Lizenz liegt nach Beitritt bei den Administratoren des Firmen-Profiles.



5.4.1 Kanalgruppen

Kanalgruppen sind Gruppen, in denen Sie die TeamViewer-Kanäle Ihrer Lizenz, Benutzern aus Ihrem Firmenprofil zuteilen. Es ergeben sich verschiedene Möglichkeiten die TeamViewer-Kanäle der Firmenlizenzen zu nutzen:

- Bündeln Sie einzelne Kanäle (Kanalgruppen) und weisen Sie die jeweiligen Benutzer zu.
- Reservieren Sie einzelne oder mehrere TeamViewer-Kanäle für bestimmte Benutzer.
- Behalten Sie einen Überblick über die Verwendung der Lizenz und den Kanälen.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen bei dem Erreichen eines Kanallimits.





TeamViewer-Kanäle der Firmenlizenzen verwalten.

Beispiel: Sie möchten gewährleisten, dass Ihr IT-Support immer eine Verbindung herstellen kann. Erstellen Sie dazu eine Kanalgruppe "IT-Support" und weisen Sie alle Mitarbeiter des Supports zu. Diese können unabhängig von der weiteren Nutzung Ihrer Lizenz jederzeit die gewählt Anzahl an Kanälen nutzen.

Kanalgruppe erstellen

In einer Kanalgruppe können Sie den zugewiesenen Benutzern eine durch Ihre Lizenzen begrenzte Anzahl an Kanälen zur Verfügung stellen.

Um eine Kanalgruppe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- ➔ Klicken Sie in den **Firmeneinstellungen** unter **Allgemein** bei der gewünschten Lizenz auf das Symbol  und anschließend auf **Kanalgruppe erstellen**.
- ➔ Klicken Sie in einem Benutzerprofil auf **Lizenz verwalten**. Klicken Sie anschließend bei der gewünschten Lizenz auf das Symbol  und wählen Sie **Kanalgruppe erstellen**.



Kanalgruppe erstellen

Name

System Admins

Anzahl der Kanäle:

1

Zugewiesene Benutzer

Ivan Horvat

X

Jan Modaal

X

John Smith

X

José Pérez

X

Hinzufügen

E-Mail-Benachrichtigung

John Smith <example-en@example.com>

X

Speichern

Abbrechen

Kanalgruppe erstellen.


Optionen einer Kanalgruppe

Beschreibung

Name	Geben Sie im Textfeld einen beliebigen Namen für die Kanalgruppe ein.
Anzahl der Kanäle	Legen Sie fest, wie viele Kanäle der Kanalgruppe zur Verfügung stehen sollen.
Zugewiesene Benutzer	Weisen Sie der Gruppe Benutzer hinzu, die die Kanäle der Kanalgruppe verwenden dürfen.
E-Mail-Benachrichtigung	Wählen Sie Benutzer aus, die eine E-Mail erhalten sollen, sobald die vorgegebene Anzahl der Kanäle eine weitere parallele Verbindung unterbindet (Kanal-limit).

Kanalgruppe löschen

Um eine Kanalgruppe zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

- ➡ Klicken Sie in den **Firmeneinstellungen** unter **Allgemein** bei der gewünschten Kanalgruppe auf das Symbol  und anschließend auf **Löschen**.



6 Benutzerverwaltung

Hinweis: Für die in den folgenden Abschnitten beschriebenen Funktionen benötigen Sie ein TeamViewer-Konto mit administrativen Rechten. Diese erhalten Sie, nachdem Sie eine Firma erstellt haben (siehe Abschnitt 5.1, Seite 30) oder ein Administrator des Firmen-Profiles Ihnen die Rechte dazu gegeben hat (siehe Abschnitt 6.5, Seite 48).

In der **Benutzerverwaltung** lassen sich die TeamViewer-Konten, die Ihrem Firmen-Profil beigetreten sind, zentral verwalten. Dies geschieht durch einen oder mehrere administrative Benutzer.

***Beispiel:** Sie sind Administrator eines Firmen-Profiles. Damit Sie die 200 Benutzer Ihres Firmen-Profiles nicht alleine pflegen und verwalten müssen, können Sie die Berechtigung einzelner Benutzer so anpassen, dass diese andere Benutzer sowie das Firmen-Profil verwalten dürfen.*

Folgende Funktionen stehen in der Benutzerverwaltung zur Verfügung:

- Benutzer hinzufügen
- Benutzer bearbeiten
- Benutzer entfernen
- Benutzer deaktivieren
- Benutzerspezifische Berechtigungen vergeben
- Benutzerspezifische Verbindungen verwalten
- Gruppen teilen

6.1 Benutzer erstellen

Für den Fall, dass nicht jeder Mitarbeiter Ihrer Firma ein TeamViewer-Konto besitzt, oder neue Mitarbeiter hinzukommen, können Sie innerhalb eines Firmen-Profiles neue TeamViewer-Konten erstellen und einrichten.

- ➡ Um neue Benutzer für Ihre Firma zu erstellen, klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** auf **Benutzer hinzufügen**. Für neue Benutzer können die unter Abschnitt 6.2, Seite 45 beschriebenen Eigenschaften definiert werden.



Benutzer hinzufügen.


Die von Ihnen definierten Anmeldedaten geben Sie an Ihre Mitarbeiter weiter.

Falls alle Mitarbeiter Ihrer Firma bereits ein TeamViewer-Konto besitzen, können Sie diese auffordern mit ihrem Konto dem Firmen-Profil in der TeamViewer Management Console beizutreten. Lesen Sie dazu [Abschnitt 5.3, Seite 38](#) oder klicken Sie in der Benutzerverwaltung auf **Vorhandenes Konto hinzufügen** und folgen Sie den Anweisungen im Dialog.

6.2 Benutzer bearbeiten

Sie können die Eigenschaften eines Benutzers Ihrer Firma nachträglich bearbeiten.


Um einen Benutzer zu bearbeiten, wählen Sie eine der Methoden:

➡ Klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** bei den Eigenschaften eines Benutzers auf das Symbol  und anschließend auf **Benutzer bearbeiten**.

➡ Klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** auf den Namen eines Benutzers.

Folgende Eigenschaften können für Benutzer definiert werden:

Allgemein

Beschreibung	
	Wählen Sie ein Profilbild für den Benutzer, indem Sie auf das Bild klicken.
Name	Benutzername des TeamViewer-Kontos.
E-Mail	E-Mail-Adresse des TeamViewer-Kontos.
Kennwort	Kennwort für das TeamViewer-Konto.



Beschreibung

Status	Wählen Sie, ob der Benutzer Aktiv oder Inaktiv ist. Falls Sie inaktiv wählen, wird der Benutzer deaktiviert und das Konto kann nicht genutzt werden. Dies ist z. B. dann notwendig, falls ein Benutzer Ihre Firma verlässt oder Sie aus einem anderen Grund die Nutzung eines Benutzer-Kontos unterbinden wollen.
Lizenz	Wählen Sie, welche Lizenz dem Benutzer zugewiesen werden soll.
Personalisierter QuickSupport	Wählen Sie, welches individuelle QuickSupport Modul der Benutzer verwenden soll. Verbindet sich ein Kunde zu einer Sitzung mit Service-Anfrage, die dem Benutzer zugewiesen ist, wird beim Kunden das gewählte Modul ausgeführt.
Personalisierter QuickJoin	Wählen Sie, welches individuelle QuickJoin Modul der Benutzer verwenden soll. Verbindet sich ein Kunde zu einem Meeting des Benutzers, wird beim Kunden das gewählte Modul ausgeführt.
Alle Sitzungen in Verbindungs-Protokollierung erfassen	Falls aktiviert, werden ausgehende Verbindungen des Benutzers protokolliert und im Verbindungsprotokoll angezeigt.
Kommentarfenster nach jeder Sitzung anzeigen	Falls aktiviert, kann der Benutzer nach Ende einer Verbindung einen Kommentar zu dieser Verbindung verfassen.

Berechtigungen

Den Benutzern können verschiedene Rechte zugewiesen werden. Je nach Berechtigung haben die Benutzer unterschiedliche Möglichkeiten bei der Verwaltung von anderen Benutzern und Verbindungen.

Näheres hierzu lesen Sie unter [Abschnitt 6.5, Seite 48](#).

Freigaben

Gruppen aus der Computer & Kontakte-Liste können mit Benutzern geteilt werden ([siehe Abschnitt 3.3, Seite 21](#)).



Wählen Sie dazu aus der Dropdown-Liste **Gruppe hinzufügen...** die Gruppe, die Sie mit dem Benutzer teilen möchten aus und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.



6.3 Benutzer entfernen

Benutzerverwaltung >  > Benutzer entfernen


Sie können als (Firmen-) Administrator eines Firmenprofils Benutzer aus dem Firmenprofil entfernen. Entfernte Benutzer werden aus der Benutzerverwaltung gelöscht, können Ihr TeamViewer-Konto jedoch weiterhin nutzen.

Wird ein Benutzer entfernt, dann...

- werden seine firmenbezogenen Daten (z. B. Verbindungsprotokolle, personalisierte Module und Richtlinien) auf den Firmenadministrator übertragen.
- werden ihm die Lizenzen der Firma entzogen.
- bleiben die von ihm geteilten Gruppen der Firma erhalten.

Hinweis: Gruppen, die mit dem Benutzer geteilt wurden, müssen manuell über das Teilen-Menü bearbeitet und entfernt werden.

Um einen Benutzer zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

➡ Klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** bei den Eigenschaften eines Benutzers auf das Symbol  und anschließend auf **Benutzer entfernen**.

6.4 Benutzer deaktivieren

Benutzerverwaltung >  > Benutzer deaktivieren

Sie können als (Firmen-) Administrator eines Firmenprofils Benutzer deaktivieren. Deaktivierte Nutzer werden weiterhin in der Benutzerverwaltung angezeigt, können Ihr TeamViewer-Konto jedoch nicht mehr nutzen.

Beispiel: Durch das Deaktivieren von Benutzern können beispielsweise temporäre Abwesenheiten dargestellt werden. Nach der Abwesenheit des Mitarbeiters kann dessen Konto einfach wieder reaktiviert werden und der Prozess des erneuten Erstellens bleibt den (Firmen-)Administratoren erspart. Theoretisch kann auch ein neuer Mitarbeiter einfach das Benutzerkonto übernehmen. Nur der Name und die E-Mail-Adresse und das Passwort muss möglicherweise angepasst werden.

Es gelten folgende Einschränkungen für deaktivierte Benutzer:


- Der Benutzer kann sich nicht mehr in sein TeamViewer-Konto einloggen.
- Der Benutzer kann die Lizenzen der Firma nicht mehr nutzen.
- Dem Benutzer können keine Service-Anfragen mehr zugewiesen werden.
- Der Benutzer kann nicht mehr auf geteilte Gruppen zugreifen.



- Der Benutzer kann sich mit einem anderen Konto nicht mehr zu weiteren Benutzern verbinden, falls ausschließlich Verbindungen zu Benutzern des Firmenprofils erlaubt sind.

Hinweis: Gruppen, die der Benutzer geteilt hat, können weiterhin genutzt werden.

Um einen Benutzer zu deaktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

- ➔ Klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** bei den Eigenschaften eines Benutzers auf das Symbol  und anschließend auf **Benutzer deaktivieren**.
- ➔ Klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** auf den Namen eines Benutzers. Wählen Sie unter **Allgemein > Status** die Option **Inaktiv**.

Deaktivierte Benutzer werden in der Benutzerverwaltung angezeigt, falls Sie die Option **Benutzerverwaltung > Extras > Inaktive Benutzer anzeigen** aktivieren. Jeder inaktive Benutzer kann durch einen (Firmen-) Administrator wieder aktiviert werden.

6.5 Benutzer-Rechte

Benutzern des Firmen-Profiles können unterschiedliche Berechtigungen zugewiesen werden.

Ein TeamViewer-Konto, das einer Firma beigetreten ist, kann zusätzlich zu den regulären Berechtigungen als Benutzer weitere Rechte als, **Verbindungsadministrator**, **Administrator** oder **Firmenadministrator** bekommen.

Berechtigungen

Folgende Berechtigungen können in den Eigenschaften eines Benutzers vergeben werden:

Rechte	Beschreibung
Administrations- und Firmeneinstellungen verwalten	Falls aktiviert, kann der Benutzer andere Benutzer, Administratoren und das Firmen-Profil verwalten. Dazu gehören u.a. Administratoren hinzufügen oder Firmen-Profil bearbeiten.
Benutzer verwalten	Falls aktiviert, wird der Benutzer zum Administrator und kann andere Benutzer verwalten. Dazu gehören u.a. Benutzer erstellen oder Benutzer bearbeiten.
Gruppen teilen erlauben	Falls aktiviert, kann der Benutzer Gruppen aus seiner Computer & Kontakte-Liste mit seinen Kontakten teilen.
Vollständige Profiländerungen erlauben	Falls aktiviert, kann der Benutzer alle seine Eigenschaften in den TeamViewer-Einstellungen unter Computer & Kontakte selbst ändern.



Rechte	Beschreibung
Verbindungs-Protokollierung	<p>Wählen Sie, ob und welche Verbindungen der Benutzer im Verbindungsprotokoll sehen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine Verbindungen anzeigen: Der Benutzer sieht keine Verbindungen. • Alle Verbindungen anzeigen: Der Benutzer sieht die Verbindungen aller Benutzer der Firma. • Eigene Verbindungen anzeigen: Der Benutzer sieht ausschließlich seine Verbindungen.
Protokollierte Verbindungen bearbeiten	<p>Falls aktiviert, kann der Benutzer im Verbindungsprotokoll Verbindungen bearbeiten (<i>siehe Abschnitt 7.1, Seite 52</i>).</p>
Protokollierte Verbindungen löschen	<p>Falls aktiviert, kann der Benutzer im Verbindungsprotokoll Verbindungen löschen (<i>siehe Abschnitt 7.1, Seite 52</i>).</p>
Monitoring	<p>Wählen Sie, ob und wie der Benutzer die Monitoring-Funktionen von ITbrain nutzen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richtlinien verwalten & zuweisen: Der Benutzer darf Richtlinien für Monitoring erstellen, bearbeiten und Computern oder Gruppen zuweisen. • Richtlinien zuweisen: Der Benutzer darf Monitoring-Richtlinien Computern oder Gruppen zuweisen. • Alle Alarme anzeigen & bestätigen: Der Benutzer kann Alarme für Monitoring sehen und diese bestätigen. • Eigene Alarme anzeigen & bestätigen: Der Benutzer kann nur Alarme von Computern, die ihm zugewiesen sind, sehen und bestätigen. • Keine: Der Benutzer kann die Monitoring-Funktionen von ITbrain nicht nutzen.



Rechte	Beschreibung
Inventarisierung	<p>Wählen Sie, ob und wie der Benutzer die Inventarisierung von ITbrain nutzen darf.</p> <ul style="list-style-type: none">• Alle Bestände anzeigen: Der Benutzer kann alle inventarisierten Computer sehen.• Bestand anzeigen: Der Benutzer kann eigene inventarisierte Computer sehen.• Keine Bestände anzeigen: Der Benutzer kann keine inventarisierten Computer sehen.
Anti-Malware	<p>Wählen Sie, ob und wie der Benutzer die Anti-Malware von ITbrain nutzen darf.</p> <ul style="list-style-type: none">• Richtlinien verwalten & zuweisen: Der Benutzer kann Anti-Malware Richtlinien verwalten und zuweisen.• Richtlinien zuweisen: Der Benutzer kann Anti-Malware Richtlinien zuweisen.• Alle Bedrohungen anzeigen & bestätigen: Der Benutzer kann alle Bedrohungen sehen und bestätigen.• Eigene Bedrohungen anzeigen & bestätigen: Der Benutzer kann eigene Bedrohungen sehen und bestätigen.• Keine: Der Benutzer hat keinen Zugriff auf die Anti-Malware.
Backup	<p>Wählen Sie, ob und wie der Benutzer die Backup-Lösung von ITbrain nutzen darf.</p> <ul style="list-style-type: none">• Richtlinien verwalten & zuweisen: Der Benutzer kann Backup Richtlinien verwalten und zuweisen.• Richtlinien zuweisen: Der Benutzer kann Backup Richtlinien zuweisen.• Eigene Alarme anzeigen & bestätigen: Der Benutzer kann Alarme von Computern, die ihm zugewiesen sind, sehen und bestätigen.• Keine: Der Benutzer hat keinen Zugriff auf ITbrain Backup.



Rechte	Beschreibung
Personalisierte Module	<p>Wählen Sie, ob und wie der Benutzer personalisierte Module nutzen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle personalisierten Module verwalten: Der Benutzer kann personalisierten Module unter Anpassen & Ausrollen erstellen und alle Module verwalten. • Eigene personalisierten Module verwalten: Der Benutzer kann personalisierten Module unter Anpassen & Ausrollen erstellen und eigene Module verwalten. • Keine: Der Benutzer kann keine personalisierten Module erstellen und sehen.
TeamViewer Richtlinie	<p>Wählen Sie, ob und wie der Benutzer Richtlinien für TeamViewer-Einstellungen nutzen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richtlinien verwalten & zuweisen: Der Benutzer kann Richtlinien für TeamViewer-Einstellungen erstellen, bearbeiten und Richtlinien einer Gruppe oder Computern zuweisen. • Richtlinien zuweisen: Der Benutzer kann Richtlinien einer Gruppe oder Computern zuweisen. • Keine: Der Benutzer kann keine Richtlinien erstellen, bearbeiten oder zuweisen.

Aus den Berechtigungen resultieren folgende Bezeichnungen:

- **Benutzer** ist jeder, der mit seinem TeamViewer-Konto einem Firmen-Profil beigetreten ist.
- **Administrator** ist jedes Mitglied einer Firma, das das Recht **Benutzer verwalten** besitzt.
- **Firmenadministrator** ist jedes Mitglied einer Firma, das das Recht **Administrations- und Firmeneinstellungen verwalten** besitzt.



7 Verbindungsprotokolle

Mit der TeamViewer Management Console ist es möglich, alle aus- und eingehenden TeamViewer-Verbindungen (Meetings ausgenommen) der Benutzer eines Firmen-Profiles zu protokollieren und zu verwalten. Egal ob Windows oder Mac, browserbasiert oder vom Smartphone, alle Verbindungen können automatisch protokolliert werden.

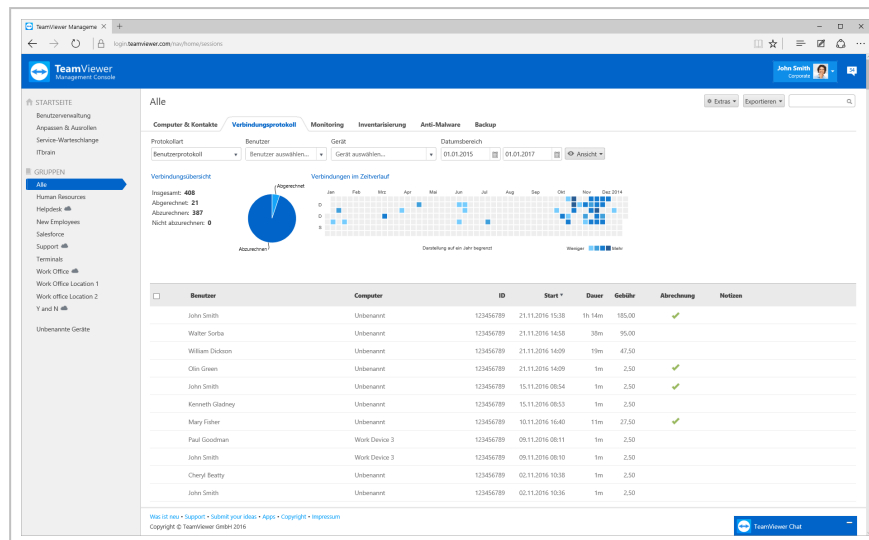
Die Verbindungsprotokolle können zudem als Basis für Abrechnungen oder zum Verfassen von Kommentaren zu TeamViewer-Verbindungen genutzt werden.

Unterschieden werden die Verbindungsprotokolle in **Benutzerprotokoll** und **Geräteprotokoll**. Das Benutzerprotokoll bietet Informationen über ausgehende Verbindungen Ihrer Benutzer. Das Geräteprotokoll sammelt Daten über eingehende Verbindungen auf zugewiesene Computer. Wählen Sie unter **Protokollart** zwischen einem der beiden Protokolle.

7.1 Benutzerprotokolle

Mit dem Benutzerprotokoll können in der TeamViewer Management Console alle ausgehenden Verbindungen der Benutzer eines Firmen-Profiles protokolliert werden. Dies erleichtert z. B. die Vorbereitung der abzurechnenden Supportzeiten beim Kunden und gibt einen genauen Überblick über vergangene Verbindungen.

Verbindungen werden nur protokolliert, falls diese Funktion im TeamViewer-Konto der Benutzer aktiviert ist (standardmäßig aktiviert) und diese mit ihrem Konto in TeamViewer angemeldet sind.



Das Benutzerprotokoll.

7.1.1 Verbindungen anzeigen

Die Verbindungsdaten werden sortiert nach Gruppe unter der Registerkarte **Verbindungsprotokoll** angezeigt.

Um diese aufzurufen, wählen Sie die gewünschte Gruppe in der Menüleiste. Für die Verbindungsdaten der Benutzerprotokolle wählen Sie unter **Protokollart** die Option **Benutzerprotokoll**.

Innerhalb der Ansicht können die angezeigten Verbindungen weiter eingegrenzt werden. Dazu können Sie oberhalb der angezeigten Tabelle die Verbindungen nach **Benutzer**, **Gerät** und **Datumsbereich** filtern. Wenn Sie auf einen Eintrag in der Kopfzeile der Tabelle klicken, können Sie die Verbindungen nach den Spalten sortieren.

Folgende Informationen können über das Menü **Ansicht** für jede Verbindung angezeigt werden:

Spalten

- **Benutzer:** Name des Benutzers, der die Verbindung initiiert hat.
- **Computer:** Computernamen des entfernten Computers.
- **ID:** TeamViewer-ID des entfernten Computers.
- **Gruppe:** Gruppe Ihrer Computer & Kontakte-Liste, in der sich der entfernte Computer befindet.
- **Start:** Startzeitpunkt der Verbindung.
- **Ende:** Endzeitpunkt der Verbindung.
- **Dauer:** Dauer der Verbindung in Minuten.
- **Gebühr:** Anfallende Kosten für die Verbindung auf Grundlage der definierten Abrechnungssätze.
- **Abrechnung:** Zeigt, ob die Verbindung abgerechnet wird oder nicht.
- **Notizen:** Kommentare, die der Sitzung hinzugefügt wurden.



Gruppieren nach

Unter **Ansicht | Gruppieren nach** können Sie die Verbindungen nach Benutzer oder Computer gruppieren. Für gruppierte Verbindungen werden die Gesamtdauer der Verbindungen und die anfallende Gebühr angezeigt.

Andere

Unter **Ansicht | Andere** können Sie die grafische Darstellung der Anzahl der protokollierten Verbindungen aktivieren oder deaktivieren.

7.1.2 Verbindungen verwalten


Die TeamViewer Management Console bietet umfangreiche Funktionen, um die protokollierten Verbindungen zu verwalten.

➡ Diese Funktionen können über die Menüs **Exportieren** und **Extras** im **Verbindungsprotokoll** aufgerufen werden.

Exportieren

Beschreibung	
Liste drucken	Es wird ein *.html-Dokument mit allen angezeigten Verbindungen erstellt.
csv-Export	Es wird eine *.csv-Datei mit allen angezeigten Verbindungen erstellt. Laden Sie diese auf Ihren Computer, um Ihre Verbindungen z. B. in Microsoft Excel zu öffnen.

Extras


Beschreibung	
Abzurechnen	Alle gewählten Verbindungen werden in die Berechnung der Verbindungskosten aufgenommen. Falls deaktiviert, werden die gewählten Verbindungen von der Berechnung der Verbindungskosten ausgeschlossen.
Abgerechnet	Alle gewählten Verbindungen werden als bereits abgerechnet markiert.
Ausgewählte zusammenfassen	Alle gewählten Verbindungen werden zusammengefasst. Sie können wählen, ob Pausen ein- oder ausgeschlossen werden. Am Anfang der Zeile wird das Symbol  angezeigt.
Ausgewählte auflösen	Alle gewählten zusammengefassten Verbindungen werden wieder getrennt und als einzelne Verbindungen dargestellt.



Beschreibung

Ausgewählte löschen	Alle gewählten Verbindungen werden gelöscht.
Aus TeamViewer Manager importieren	Importiert alle Verbindungsdaten aus dem TeamViewer Manager (<u>siehe Abschnitt 11, Seite 82</u>).

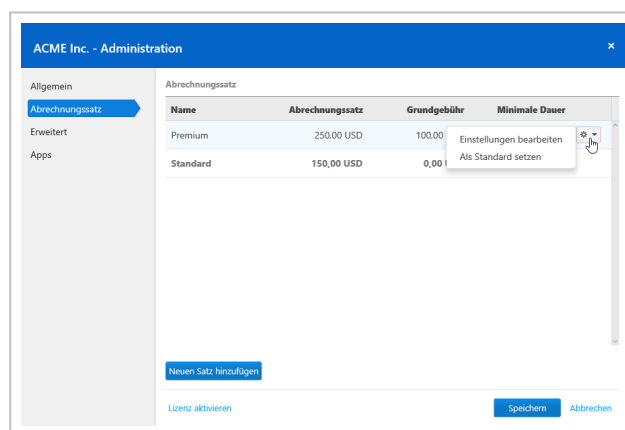
Hinweis: Um mehrere Verbindungen zu wählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen am Beginn der gewünschten Verbindungseinträge.

➡ Um einzelne Verbindungen direkt zu bearbeiten oder einige der oben beschriebenen Funktionen aufzurufen, klicken Sie, wenn Sie die Maus über eine Verbindung bewegen, auf das Symbol  am Ende der Zeile.

7.1.3 Abrechnung von Verbindungskosten

Innerhalb Ihres Firmen-Profiles können Sie Berechnungen für Verbindungskosten ausgehender Verbindungen aller Benutzer des Firmen-Profiles durchführen.

Die Kosten einer Verbindung werden auf Basis eines Abrechnungssatzes berechnet. Es können beliebig viele Abrechnungssätze für ein Firmen-Profil hinterlegt werden.



Übersicht aller Abrechnungssätze im Firmen-Profil.

Abrechnungssätze erstellen

Die Abrechnungssätze werden durch einen Administrator des Firmen-Profiles in der Firmen-Administration hinterlegt.

Für einen Abrechnungssatz können folgende Werte definiert werden:




- **Name:** Name des Abrechnungssatzes.
- **Abrechnungssatz:** Berechnete Kosten pro Stunde.
- **Währung:** Währung des Abrechnungssatzes.
- **Grundgebühr:** Einmalige, feste Kosten pro Verbindung (unabhängig vom Abrechnungssatz).
- **Minimale Dauer:** Dauer einer Verbindung (in Minuten), in der die Grundgebühr abgerechnet wird. Nach Ablauf dieser Zeit wird für die weitere Berechnung der definierte Satz verwendet.

Neuen Abrechnungssatz hinzufügen.

Abrechnungssätze verwenden

Die Abrechnung von TeamViewer-Verbindungen erfolgt pro Gruppe. Dazu können erstellte Abrechnungssätze den Gruppen aus der Computer & Kontakte-Liste zugewiesen werden.

Dies ermöglicht es z. B. für unterschiedliche Kunden unterschiedliche Verbindungskosten zu veranschlagen.

- ➡ Um einer Gruppe einen Abrechnungssatz zuzuweisen, wählen Sie eine Gruppe in der Menüleiste und klicken Sie anschließend auf das Symbol  vor dem Gruppennamen. In der Dropdown-Liste **Abrechnungssatz** können Sie einen Abrechnungssatz auswählen.



Abrechnungssatz zuweisen.

7.1.4 Kommentare

Als Administrator eines Firmen-Profiles können Sie für Benutzer festlegen, ob diese nach dem Ende einer protokollierten TeamViewer-Verbindung einen Kommentar zu dieser Verbindung verfassen sollen.

Voraussetzung dafür ist, dass in den Eigenschaften des jeweiligen TeamViewer-Kontos die Optionen **Sitzungen für Verbindungs-Protokollierung protokollieren** und **Kommentarfenster nach jeder Sitzung zeigen** aktiviert sind (siehe Abschnitt 6.2, Seite 45).

Hinweis: Damit die Verbindungen der Benutzer protokolliert werden, müssen die Benutzer mit Ihrem TeamViewer-Konto in TeamViewer angemeldet sein.

Kommentar erstellen


Sind die oben beschriebenen Voraussetzungen erfüllt, wird nach dem Ende einer TeamViewer-Verbindung ein neues Fenster geöffnet. Dort kann der Benutzer einen Kommentar zur Sitzung hinzufügen.



Kommentar zu beendeter Sitzung verfassen.

Kommentare bearbeiten

Kommentare zu TeamViewer-Verbindungen können mit der entsprechenden Berechtigung nachträglich bearbeitet werden.

- ➡ Bewegen Sie dazu im Verbindungsprotokoll die Maus über die gewünschte Verbindung und klicken Sie auf das Symbol  und anschließend auf **Kommentar bearbeiten**.

7.1.5 Bewertungen

Als Administrator eines Firmen-Profiles können Sie für Benutzer des TeamViewer QuickSupport Moduls festlegen, ob diese nach dem Ende einer protokollierten TeamViewer-Verbindung einen Fragebogen zur Kundenzufriedenheit erhalten sollen.

Die Benutzer am entfernten Computer haben dann die Möglichkeit, eine beendete Sitzung zu bewerten oder zu kommentieren.

Voraussetzung dafür ist, dass in den Eigenschaften des jeweiligen QuickSupport Moduls die Option **Fragebogen zur Kundenzufriedenheit nach Sitzung anzeigen** aktiviert ist siehe Abschnitt 9.1, Seite 64.

Hinweis: Damit andere Firmenmitglieder den Fragebogen im personalisierten QuickSupport Modul aktivieren können, muss in den Firmeneinstellungen die Option **Erweitert > Fragebogen zur Kundenzufriedenheit > Aktivierung zulassen** aktiviert sein.

Fernsteuerungssitzung bewerten

Sind die oben beschriebenen Voraussetzungen erfüllt, wird nach dem Ende einer TeamViewer-Verbindung ein neues Fenster geöffnet. Dort kann der Benutzer den Fragebogen zur Kundenzufriedenheit ausfüllen.



Customer satisfaction form

TeamViewer
QuickSupport

How satisfied are you with the session that just ended?

☆☆☆☆☆

Additional comments? (optional)

Send No, Thanks

Fragebogen nach Sitzungsende.

Hinweis: Der Fragebogen zur Kundenzufriedenheit erscheint nur nach Fernsteuerungssitzungen, die mindestens 30 Sekunden dauern.

7.2 Geräteprotokolle

Mit dem Geräteprotokoll können in der TeamViewer Management Console alle eingehenden Verbindungen auf ein Gerät protokolliert werden. Dies ermöglicht es z. B. nachzuvollziehen, welcher Ihrer Benutzer sich wann und wie lange auf einen Ihrer Server verbunden hat.

Die Geräteprotokolle sind Teil der **TeamViewer Richtlinien**. Verbindungen werden nur protokolliert, falls diese Funktion in der Richtlinie aktiviert ist, die dem Gerät zugewiesen ist.



Benutzer	Ursprungs-ID	Verbindungsziel	Ziel-ID	Gruppe	Start	Ende	Dauer
William Dickson	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	04.10.2016 10:17	04.10.2016 10:18	27s
John Smith	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	04.10.2016 09:49	04.10.2016 10:01	12m 17s
Walter Sorba	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	04.10.2016 09:39	04.10.2016 09:47	4m 34s
Virginia Williams	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	04.10.2016 09:06	04.10.2016 09:39	33m 36s
William Dickson	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	04.10.2016 08:50	04.10.2016 08:52	1m 46s
Olin Green	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	27.09.2016 11:18	27.09.2016 11:30	12m 5s
Kenneth Gladney	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	21.09.2016 12:32	21.09.2016 12:41	9m 22s
Mary Fisher	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	21.09.2016 12:11	21.09.2016 12:30	18m 32s
Paul Goodman	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	21.09.2016 12:10	21.09.2016 12:11	27s
Cheryl Beatty	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	21.09.2016 12:03	21.09.2016 12:04	57s
	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	21.09.2016 12:01	21.09.2016 12:03	1m 18s
Doris Meade	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	21.09.2016 11:59	21.09.2016 12:03	4m 2s
	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	21.09.2016 11:40	21.09.2016 11:50	5m 14s
John Stabo	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	21.09.2016 11:39	21.09.2016 11:39	0s
Josanna Morgan	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	20.09.2016 11:51	20.09.2016 11:52	23s
William Dickson	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	20.09.2016 10:35	20.09.2016 10:44	8m 58s
Mag Deline	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	20.09.2016 10:34	20.09.2016 10:35	32s
William Dickson	123456789	987654321	987654321	Unbenannt	20.09.2016 10:34	20.09.2016 10:34	27s

Das Geräteprotokoll.

7.2.1 Geräteprotokoll einrichten

Geräteprotokolle müssen in einer TeamViewer-Richtlinie definiert werden. Wird diese Einstellung zu einer Richtlinie hinzugefügt, ist jedes Gerät betroffen, dem diese Richtlinie zugewiesen ist.

Um diese Einstellung an dem Gerät mit Hilfe einer Richtlinie vorzunehmen, muss sichergestellt werden, dass das Gerät Ihnen gehört. Dazu muss das Gerät Ihrem TeamViewer-Konto zugewiesen sein. Nähere Informationen dazu finden Sie im *TeamViewer Handbuch - Fernsteuerung*.

Hinweis: Geräteprotokolle sind nur für Geräte verfügbar und können nicht für TeamViewer-Kontakte eingerichtet werden.

Um die Geräteprotokolle als Option in einer Richtlinie zu definieren, gehen Sie wie folgt vor:

- ➡ Öffnen Sie den Tab **Richtlinien** unter **Anpassen & Ausrollen**. Wählen Sie anschließend eine bestehende Richtlinie oder klicken Sie auf **Richtlinie hinzufügen**.
- ➡ Wählen Sie im erscheinenden Dialog aus der Dropdown-Liste die Option **Verbindungen zu diesem Gerät protokollieren**. Klicken Sie anschließend auf **Hinzufügen**.

Weitere Informationen zu den Richtlinien für TeamViewer-Einstellungen entnehmen Sie [Abschnitt 10, Seite 72](#).

Hinweis: Die Einstellung **Verbindungen zu diesem Gerät protokollieren** wird standardmäßig erzwungen. Diesen Wert können Sie nicht verändern.

Tipp: Stellen Sie sicher, dass die Richtlinie auch dem Gerät zugewiesen ist und nicht nur der Gruppe.

Weitere Informationen finden Sie unter [Abschnitt 10.2 "Eine Richtlinie zuweisen", Seite 81..](#)



7.2.2 Verbindungen anzeigen

Die Verbindungsdaten werden sortiert nach Gruppe unter der Registerkarte **Verbindungsprotokoll** angezeigt.

Um diese aufzurufen, wählen Sie die gewünschte Gruppe in der Menüleiste. Für die Verbindungsdaten der Geräteprotokolle wählen Sie unter **Protokollart** die Option **Geräteprotokoll**.

Innerhalb der Ansicht können die angezeigten Verbindungen weiter eingegrenzt werden. Dazu können Sie oberhalb der angezeigten Tabelle die Verbindungen nach **Benutzer**, **Ursprungs-ID**, **Verbindungsziel** und **Datumsbereich** filtern. Wenn Sie auf einen Eintrag in der Kopfzeile der Tabelle klicken, können Sie die Verbindungen nach den Spalten sortieren.

Folgende Informationen können über das Menü **Ansicht** für jede Verbindung angezeigt werden:

Spalten

- **Benutzer:** Name des Benutzers, der die Verbindung initiiert hat.
- **Ursprungs-ID:** TeamViewer-ID des Computers, der die Verbindung initiiert hat.
- **Verbindungsziel:** Computername des entfernten Computers.
- **Ziel-ID:** TeamViewer-ID des entfernten Computers.
- **Gruppe:** Gruppe Ihrer Computer & Kontakte-Liste, in der sich der entfernte Computer befindet.
- **Start:** Startzeitpunkt der Verbindung.
- **Ende:** Endzeitpunkt der Verbindung.
- **Dauer:** Dauer der Verbindung in Minuten.

Gruppieren nach

Unter **Ansicht | Gruppieren nach** können Sie die Verbindungen nach Benutzer, Ursprungs-ID oder Verbindungsziel gruppieren. Für gruppierte Verbindungen werden die Gesamtdauer der Verbindungen und die anfallende Gebühr angezeigt.

Exportieren

Beschreibung	
Liste drucken	Es wird ein *.html-Dokument mit allen angezeigten Verbindungen erstellt.
csv-Export	Es wird eine *.csv-Datei mit allen angezeigten Verbindungen erstellt. Laden Sie diese auf Ihren Computer, um Ihre Verbindungen z. B. in Microsoft Excel zu öffnen.



8 ITbrain

Mit ITbrain überwachen Sie den Online Status, Festplattenzustand, die CPU- und RAM-Auslastung eines Gerätes und vieles mehr. Richten Sie E-Mail- Benachrichtigungen für all diese Checks ein, damit Sie bei Bedarf frühzeitig gewarnt sind. Mit der integrierten Funktion für Inventarisierung erstellen Sie außerdem ganz einfach Berichte über all Ihre IT-Bestände.

Hinweis: Für jeden Computer, den Sie überwachen möchten, müssen Sie einen kostenpflichtigen ITbrain Endpunkt erwerben. Die ITbrain Lizenz ist mit einem TeamViewer-Konto verknüpft und kann unabhängig von Ihrer TeamViewer-Lizenz genutzt werden.

ITbrain können Sie in der Seitenleiste über die Schaltfläche **ITbrain** aufrufen.

Computer, die Sie mit ITbrain überwachen müssen folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Der Computer muss Ihrem TeamViewer-Konto zugewiesen sein.
- Auf dem Computer muss ITbrain aktiviert sein.

Über die Registerkarten im Inhaltsbereich rufen Sie alle Funktionen für ITbrain auf.

- Klicken Sie auf die Registerkarte **Übersicht**, um einen groben Überblick über Alarmmeldungen und Anti-Malware-Funde für die überwachten Computer zu haben. Außerdem haben Sie hier die Möglichkeit sich an unseren Support zu wenden oder den ITbrain Shop aufzurufen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Monitoring**, um Alarmmeldungen für die überwachten Computer anzuzeigen. Hier sehen Sie ebenfalls den Status jedes Alarms. Alarme werden ebenfalls im Kontextmenü jedes Computers (bei Klick auf den Computernamen) angezeigt.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Inventarisierung**, um Informationen (Software, Hardware, etc.) zu den überwachten Computern anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Anti-Malware**, um Meldungen und Status über Schadsoftware an überwachten Computer einzusehen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Inventarisierung**, um Informationen (Software, Hardware, etc.) zu den überwachten Computern anzuzeigen.



- Klicken Sie auf die Registerkarte **Backup**, um einen Überblick über die aktivierten Geräte zu erhalten oder Ihren genutzten Speicherplatz einzusehen.

Einige der oben genannten Funktionen können Sie auch über die Gruppen in der Computer & Kontakte-Liste abrufen.

Detaillierte Informationen zu ITbrain finden Sie auf <https://www.itbrain.com>.



9 Anpassen & Ausrollen

In der TeamViewer Management Console haben Sie die Möglichkeit einige TeamViewer-Module nach Ihren eigenen Wünschen anzupassen. Diese Möglichkeit ist für die Module **QuickSupport**, **QuickJoin** und **Host** verfügbar.

Personalisierten Module zeichnen sich durch folgende Merkmale aus:

- Sie können mit Logo, Farben und personalisierten Texten an Ihre Wünsche angepasst werden
- Sie sind mit Ihrem TeamViewer-Konto verknüpft
- Sie werden in der TeamViewer Management Console gespeichert
- Sie können jederzeit angepasst werden
- Sie sind über einen Link immer verfügbar (mit den neuesten Anpassungen)
- Sie sind immer in der neuesten TeamViewer-Version verfügbar
- Sie können in unbegrenzter Anzahl erstellt werden
- Sie können über einen personalisierten Link abgerufen werden
- Sie können individuell an Kunden und Ihr Unternehmen angepasst werden
- Sie beeinflussen das Aussehen des Warteraums bei Meetings, go.teamviewer.com und get.teamviewer.com

Neben der Verwendung der Standard-Module können Sie ein oder mehrere personalisierte Module erstellen. Hierdurch stehen Ihnen zusätzliche Funktionen zur Verfügung (z. B. die Anpassung des Designs mit Firmenlogo und eigenen Farben und die automatische Integration Ihres Partners in Computer & Kontakte oder automatische Teilnahme an einem definierten Meeting).

➡ Um personalisierte Module zu erstellen, klicken Sie auf **Anpassen & Ausrollen** in der Seitenleiste.

9.1 Personalisiertes QuickSupport-Modul erstellen

➡ Um ein personalisiertes QuickSupport Modul zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **QuickSupport hinzufügen**.

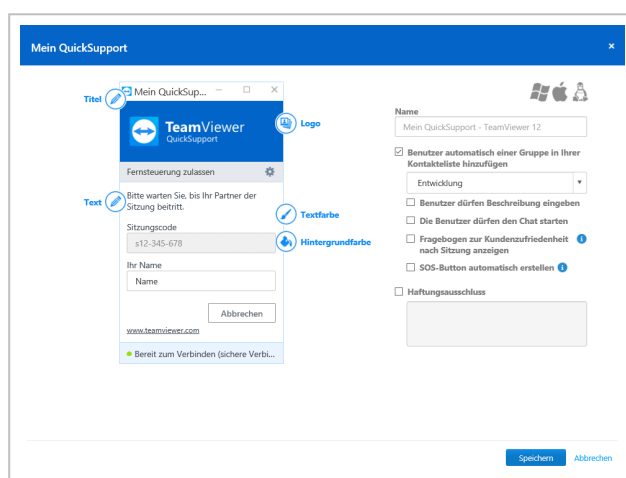


Hinweis: Alle Daten, die Sie auf dieser Website übermitteln, werden zu Ihrer Sicherheit verschlüsselt übertragen (SSL-Protokoll).

Hinweis: Um das angepasste TeamViewer QuickSupport-Modul uneingeschränkt nutzen zu können, wird eine TeamViewer-Lizenz benötigt. Andernfalls wird die Verbindung automatisch nach fünf Minuten getrennt.

9.1.1 QuickSupport-Einstellungen

Folgende Einstellungsmöglichkeiten stehen Ihnen dabei zur Verfügung.




Definieren Sie individuelle Einstellungen für Ihr QuickSupport Modul.

Optische Anpassungen

Beschreibung	
Titel	Dient zur Bearbeitung des Fenstertitels.
Text	Dient zur Bearbeitung des Begrüßungstextes im Hauptfenster.
Logo	Wählen Sie ein eigenes Logo aus, welches im oberen Teil des Hauptfensters angezeigt wird.
Textfarbe	Dient zur Bearbeitung der Textfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
Hintergrundfarbe	Dient zur Bearbeitung der Hintergrundfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.



Beschreibung

Permanenter Link	Dient zum Aufrufen des Moduls. Geben Sie diesen Link an Ihre Kunden weiter. Sie können den Link auch selbst definieren.
	 Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche Bearbeiten... (erst nach dem Erstellen des Moduls verfügbar).

Verhalten des Moduls

Beschreibung

Name	Dient zur Identifizierung des Moduls in der Übersicht Ihrer personalisierten Module.
Benutzer automatisch einer Gruppe in Ihrer Kontaktliste hinzufügen	<p>Ist das Kontrollkästchen aktiviert, erscheint jeder Benutzer des QuickSupport-Moduls automatisch in Ihrer Computer & Kontakte-Liste, sobald er das QuickSupport-Modul startet.</p> <p>Wählen Sie eine Gruppe zu der die Service-Anfragen des QuickSupport-Moduls hinzugefügt werden sollen.</p>
Benutzer dürfen Beschreibung eingeben	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, können Benutzer des personalisierten QuickSupport eine Problembeschreibung für Ihre Service-Anfrage eingeben, bevor eine Sitzung gestartet wurde.
Die Benutzer dürfen den Chat starten	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, können Benutzer des personalisierten QuickSupport-Moduls einen Chat starten, während sie auf den Supporter warten.
Fragebogen zur Kundenzufriedenheit nach Sitzung anzeigen	<p>Ist das Kontrollkästchen aktiviert, erscheint am Ende einer Fernsteuerungssitzung ein automatisches Feedbackformular. Mit dem Feedbackformular haben Benutzer dieses Moduls die Möglichkeit Ihren Support zu bewerten und zu kommentieren.</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; border: 1px solid #ccc;"> <p>Hinweis: Damit andere Firmenmitglieder den Fragebogen im personalisierten QuickSupport Modul aktivieren können, muss in den Firmeneinstellungen die Option Erweitert > Fragebogen zur Kundenzufriedenheit > Aktivierung zulassen aktiviert sein.</p> </div>
SOS-Button automatisch erstellen	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird auf dem Desktop des Benutzers nach einer Verbindung zu diesem Modul eine Verknüpfung zum Modul erstellt. Benutzer können eine Supportanfrage starten, indem sie auf die Verknüpfung klicken.



Beschreibung	
Zufälliges Kennwort verwenden	Ist das Optionsfeld aktiviert, wird das Kennwort für die Herstellung einer Verbindung bei jedem Neustart des QuickSupport-Moduls neu generiert.
Vordefiniertes Kennwort verwenden	Als Alternative zum zufälligen Kennwort, können Sie ein festes Kennwort für das QuickSupport-Modul vergeben. Dies schließt allerdings die Funktionen unterhalb von Zufälliges Kennwort verwenden aus.
Kennwortsicherheit	Dient zur Auswahl der Komplexität des zufälligen Kennworts.
Haftungsausschluss	Hier können Sie optional einen eigenen Disclaimer-Text (Haftungsausschluss) einfügen. Dieser wird angezeigt, bevor TeamViewer QuickSupport startet. Ihre Benutzer müssen diesen akzeptieren, um TeamViewer QuickSupport ausführen zu können.

9.2 Personalisiertes QuickJoin-Modul erstellen

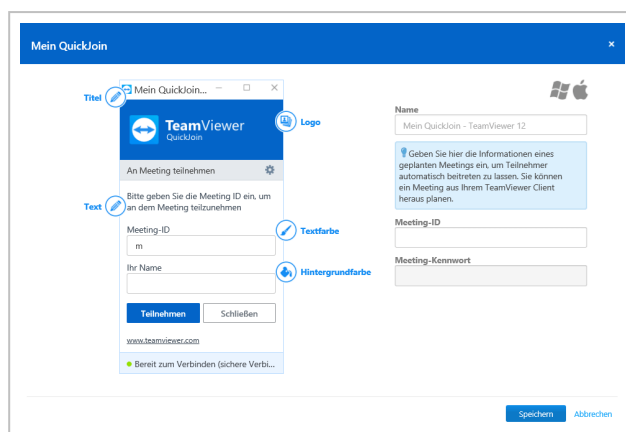
➡ Um ein personalisiertes QuickJoin Modul zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **QuickJoin hinzufügen**.

Hinweis: Alle Daten, die Sie auf dieser Website übermitteln, werden zu Ihrer Sicherheit verschlüsselt übertragen (SSL-Protokoll).

Hinweis: Um das angepasste TeamViewer QuickJoin-Modul uneingeschränkt nutzen zu können, wird eine TeamViewer-Lizenz benötigt. Andernfalls wird die Verbindung automatisch nach fünf Minuten getrennt.

9.2.1 QuickJoin-Einstellungen


Folgende Einstellungsmöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung.



Definieren Sie individuelle Einstellungen für Ihr QuickJoin Modul.

Optische Anpassungen

Beschreibung

Titel	Dient zur Bearbeitung des Fenstertitels.
Text	Dient zur Bearbeitung des Begrüßungstextes im Hauptfenster.
Logo	Wählen Sie ein eigenes Logo aus, welches im oberen Teil des Hauptfensters angezeigt wird.
Textfarbe	Dient zur Bearbeitung der Textfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
Hintergrundfarbe	Dient zur Bearbeitung der Hintergrundfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
Permanenter Link	Dient zum Aufrufen des Moduls. Geben Sie diesen Link an Ihre Kunden weiter. Sie können den Link auch selbst definieren.  Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche Bearbeiten... (erst nach dem Erstellen des Moduls verfügbar).

Verhalten des Moduls

Beschreibung

Name	Dient zur Identifizierung des Moduls in der Übersicht Ihrer personalisierten Module.
Meeting-ID	Geben Sie im Textfeld die Meeting-ID eines geplanten Meetings ein. Der Benutzer wird beim Start des Moduls direkt zu diesem Meeting verbunden.
Kennwort	Geben Sie im Textfeld, optional das zur Meeting-ID gehörende Kennwort ein.



9.3 Personalisiertes Host-Modul erstellen

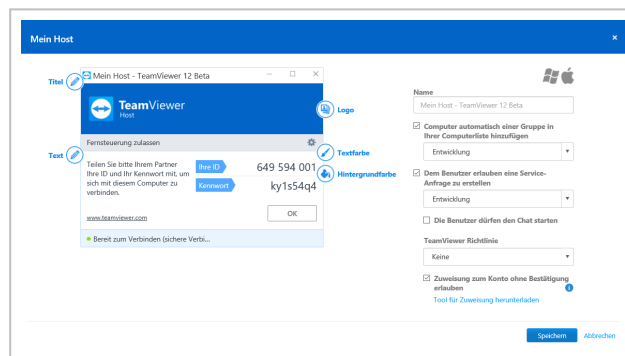
➔ Um ein personalisiertes Host Modul zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Host hinzufügen | Host**.

Hinweis: Alle Daten, die Sie auf dieser Website übermitteln, werden zu Ihrer Sicherheit verschlüsselt übertragen (SSL-Protokoll).

Hinweis: Um das angepasste TeamViewer Host-Modul uneingeschränkt nutzen zu können, wird eine TeamViewer-Lizenz benötigt. Andernfalls wird die Verbindung automatisch nach fünf Minuten getrennt.

9.3.1 TeamViewer Host-Einstellungen

Folgende Einstellungsmöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung.



Definieren Sie individuelle Einstellungen für Ihr TeamViewer Host Modul.

Optische Anpassungen

Beschreibung

Titel	Dient zur Bearbeitung des Fenstertitels.
Text	Dient zur Bearbeitung des Begrüßungstextes im Hauptfenster.
Logo	Wählen Sie ein eigenes Logo aus, welches im oberen Teil des Hauptfensters angezeigt wird.
Textfarbe	Dient zur Bearbeitung der Textfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
Hintergrundfarbe	Dient zur Bearbeitung der Hintergrundfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.



Beschreibung

Permanenter Link	<p>Dient zum Aufrufen des Moduls. Geben Sie diesen Link an Ihre Kunden weiter. Sie können den Link auch selbst definieren.</p> <p>➡ Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche Bearbeiten... (erst nach dem Erstellen des Moduls verfügbar).</p>
-------------------------	--

Verhalten des Moduls

Beschreibung

Name	Dient zur Identifizierung des Moduls in der Übersicht Ihrer personalisierten Module.
Computer automatisch Computer & Kontakte hinzufügen	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird jeder Computer auf dem das TeamViewer Host-Modul installiert wurde automatisch in Ihre Computer & Kontakte-Liste integriert. Wählen Sie einen Gruppennamen für diese Computer in Ihrer Computer & Kontakte-Liste.
Benutzern erlauben, eine Service-Anfrage zu erstellen	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, können Nutzer des TeamViewer Host-Moduls aus dem Modul heraus eine Service-Anfrage für den spontanen Support erstellen. Wählen Sie einen Gruppennamen für diese Anfragen in Ihrer Computer & Kontakte-Liste.
Die Benutzer dürfen den Chat starten	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, können Nutzer des TeamViewer Host-Moduls vor einer Fernsteuerungssitzung einen Chat starten, um sich schriftlich mit Ihnen zu verständigen.
TeamViewer Richtlinie	<p>Weisen Sie dem TeamViewer Host-Modul eine Richtlinie zu. Benutzer des TeamViewer Host-Moduls unterliegen dann den in den Richtlinien festgelegten Einstellungen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <u>Abschnitt 10 "Richtlinien für TeamViewer-Einstellungen"</u>, Seite 72..</p>
Zuweisung zum Konto ohne Bestätigung erlauben	<p>Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird das TeamViewer Host-Modul bei der Installation durch einen Benutzer automatisch und ohne erforderliche Bestätigung Ihrem TeamViewer-Konto zugewiesen.</p> <p>Für die Zuweisung ist ein zusätzliches Tool erforderlich, dass Sie herunterladen können, nachdem Sie die Funktion aktiviert haben.</p>



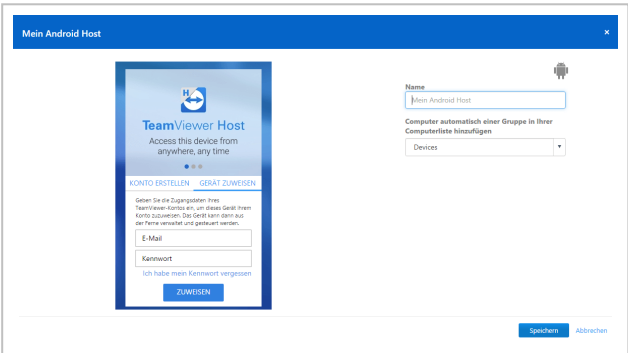
9.4 Android Host-Modul ausrollen

➡ Um ein Android-Host Modul für Ihre Android-Geräte auszurollen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Host hinzufügen | Android Host**.

Hinweis: Die Funktion ist nur Bestandteil der TeamViewer Corporate-Lizenz mit Version 11 (oder neuer).

9.4.1 Android Host-Einstellungen

Folgende Einstellungsmöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung.



Definieren Sie Einstellungen für Ihr Android Host-Modul.

Beschreibung

Name	Dient zur Identifizierung des Moduls in der Übersicht Ihrer personalisierten Module.
Computer automatisch einer Gruppe in Ihrer Computerliste hinzufügen	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird jedes Gerät auf dem das TeamViewer Host-Modul installiert wurde automatisch zu der gewählten Gruppe in Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzugefügt. Wählen Sie eine Gruppe für diese Geräte in Ihrer Computer & Kontakte-Liste.



10 Richtlinien für TeamViewer-Einstellungen

Mit der TeamViewer Management Console konfigurieren Sie die TeamViewer-Einstellungen für alle Ihre Geräte. Definieren Sie Einstellungs-Richtlinien und weisen Sie diese Ihren Geräten zu. Die Einstellungen der auf dem Gerät installierten TeamViewer Vollversion werden automatisch gemäß Richtlinie angepasst.

Die zentrale Verwaltung der TeamViewer-Einstellungen bietet folgende Vorteile:

- Konfigurieren Sie all Ihre TeamViewer-Installationen zentral und von einer Stelle aus.
- Verwalten Sie Zugriffsrechte mit einer allgemeinen Whitelist.
- Verhindern Sie, dass Nutzer die von Ihnen konfigurierten Einstellungen ändern.
- Schlagen Sie sinnvolle Einstellungen vor und erzwingen Sie sicherheitskritische Einstellungen.
- Nutzen Sie Ihr Active Directory oder die TeamViewer Management Console, um die Einstellungs-Richtlinien zu verteilen.
- Bei Änderungen der Einstellungen ist der Export der Einstellungen und erneutes Ausrollen über MSI obsolet.

Erstellen Sie eine beliebige Anzahl an Richtlinien, die einzelne Optionen der TeamViewer-Einstellungen definieren. Nutzen Sie für die Geräte Ihrer Mitarbeiter so beispielsweise unterschiedliche Einstellungen als für Ihre Server.

➡ Öffnen Sie dazu den Tab **Richtlinien** unter **Anpassen & Ausrollen**. Klicken Sie anschließend auf **Richtlinie hinzufügen**.

10.1 Eine neue Richtlinie hinzufügen

Im Dialog **Eine neue Richtlinie hinzufügen** definieren Sie Optionen für die TeamViewer Vollversion.

➡ Wählen Sie dazu im Dialog aus der Dropdown-Liste eine Option. Klicken Sie anschließend auf **Hinzufügen**.

Hinweis: Entfernen Sie Optionen aus der Richtlinie über **Bearbeiten** | **Löschen**.



Tipp: Aktivieren Sie für eine Option **Erzwingen**, kann diese Option am Gerät nicht geändert werden. Andernfalls kann der Nutzer die Einstellungen am Gerät selbst definieren.

Folgende Optionen können für TeamViewer Einstellungs-Richtlinien definiert werden:

Option	Beschreibung
Anzeige am entfernten Computer deaktivieren, wenn die Eingaben des Verbindungspartners deaktiviert sind	Falls aktiviert, wird am entfernten Computer automatisch der Bildschirm deaktiviert, sobald die Eingaben des Partners deaktiviert werden.
Auf neue Version prüfen	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Intervall, in dem TeamViewer automatisch nach einem Update suchen soll.</p> <p>Folgende Intervalle stehen Ihnen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wöchentlich • monatlich • nie
Ausgehende Verbindungen protokollieren	Falls aktiviert, schreibt TeamViewer Informationen zu allen ausgehenden Verbindungen in eine Protokolldatei. Diese Option muss aktiviert sein, falls Sie den TeamViewer Manager nutzen.
Automatisches Trennen inaktiver Sitzungen	Wählen Sie einen Zeitraum, nach dem eine ausgehende Fernsteuerungs-Sitzung automatisch beendet wird, falls in dem definierten Zeitraum keine Interaktion stattfindet.
Beenden von TeamViewer verbieten	Falls aktiviert, kann TeamViewer nicht beendet werden. Dies ist z. B. dann sinnvoll, wenn Sie als Administrator, eine ständige Verfügbarkeit des Computers gewährleisten wollen.
Bildschirmhintergrund entfernen	Falls aktiviert, wird während einer TeamViewer-Sitzung der Bildschirmhintergrund des entfernten Computers ausgeblendet. Dadurch wird die Übertragungsgeschwindigkeit optimiert, da weniger Daten übertragen werden müssen.
Bildschirmübertragung automatisch starten	Falls aktiviert, wird Ihr Bildschirm übertragen, sobald sich der erste Teilnehmer zu Ihrem Meeting verbindet.
Black- und Whitelist	<p>Hinweis: Ausgehende TeamViewer-Sitzungen zu Partnern in der Blacklist sind weiterhin möglich.</p>



Option	Beschreibung
Computersounds und Musik abspielen	Falls aktiviert, wird der Sound des entfernten Computers auf den lokalen Computer übertragen.
Computersounds und Musik teilen	Falls aktiviert, wird der Sound des Präsentator-Computers zu den Teilnehmern übertragen.
Der Zugriff auf die TeamViewer Optionen ist nur Benutzern mit Windows-Administrator Rechten möglich	Falls aktiviert, können alle TeamViewer Einstellungen nur noch von Windows-Benutzerkonten mit Administratorrechten geändert werden.
Drag & Drop Interaktion deaktivieren	Falls aktiviert, wird die Drag & Drop-Funktionalität in TeamViewer ausgeschaltet. Dateien können dann nicht mehr per Drag & Drop übertragen werden.
Eigenen Bildschirmhintergrund entfernen	Falls aktiviert, wird während einem Meeting, der Bildschirmhintergrund Ihres Computers ausgeblendet.
Ein neues zufälliges Kennwort nach jeder Sitzung erstellen	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste, ob oder wann TeamViewer ein neues zufälliges Kennwort für eingehende Sitzungen generieren soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen Ihnen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bisheriges behalten: Nur falls TeamViewer neu gestartet wird, wird ein neues Kennwort generiert. • Neues erstellen: TeamViewer generiert nach jeder abgeschlossenen Sitzung ein neues Kennwort. • Deaktivieren: Es wird nur einmalig ein Kennwort generiert. • Nachfrage anzeigen: TeamViewer fragt Sie nach jeder Sitzung, ob ein neues Kennwort generiert werden soll.
Eingehende LAN-Verbindungen	<p>Es stehen folgende Optionen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deaktiviert: Lässt keine LAN-Verbindungen zu. • Akzeptieren: Akzeptiert eingehende LAN-Verbindungen über Port 5938.
Eingehende Verbindungen protokollieren	Falls aktiviert, schreibt TeamViewer Informationen zu allen eingehenden Verbindungen in eine Protokolldatei (<code>Connections_incoming.txt</code> im Programmverzeichnis).



Option	Beschreibung
Einladung für eine Fernsteuerung	Geben Sie im Textfeld eine Einladungsnachricht ein. Der Einladungstext wird verwendet, falls ein Partner vom Gerät aus zu einer Fernsteuerungs-Sitzung eingeladen wird.
Einladung zu einem Meeting	Geben Sie im Textfeld eine Einladungsnachricht ein. Der Einladungstext wird verwendet, falls Sie vom Gerät aus zu einem Online-Meeting eingeladen.
Entfernen der Kontozugehörigkeit verhindern	Falls aktiviert, lässt sich die Kontozugehörigkeit eines zugewiesenen Geräts nicht entfernen.
Ereignisprotokoll aktivieren	Falls aktiviert, schreibt TeamViewer alle Ereignisse und Fehler in eine Protokolldatei.
Fernsteuerungssitzungen automatisch aufzeichnen	Falls aktiviert, startet die Sitzungsaufzeichnung automatisch bei Beginn jeder TeamViewer-Sitzung.
Ins Traymenü schließen	Falls aktiviert minimiert sich TeamViewer beim Schließen in das Traymenü (Infobereich der Taskleiste). TeamViewer kann anschließend über einen Rechtsklick auf das Tray-Icon beendet werden.
Integrierte Systemchecks aktivieren	Falls aktiviert, kann der Computer durch die integrierten Systemchecks und ITbrain überwacht und inventarisiert werden.
Kennwort für spontanes Meeting	Geben Sie im Textfeld ein Kennwort für von Ihnen gestartete Meetings an. Falls Sie die Teilnahme an einem Meeting nur mit Meeting-ID erlauben möchten, können Sie dieses Feld leer lassen.
Kennwörter für erneute Verbindungen zwischenspeichern	Falls aktiviert werden Kennwörter standardmäßig zwischengespeichert, um eine sofortige Wiederaufnahme der Verbindung zu ermöglichen. Nach dem Beenden von TeamViewer sind die Kennwörter nicht mehr gespeichert.



Option	Beschreibung
Kennwortsicherheit	<p>Wählen Sie hier wie sicher (komplex) das zufällige Kennwort, welches bei jedem Neustart von TeamViewer neu generiert wird, sein soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard (4 Stellen): Das Kennwort besteht aus 4 Zahlen. • Sicher (6 Zeichen): Das Kennwort besteht aus 6 Zeichen - eine Kombination aus Zahlen und Buchstaben. • Sicher (8 Zeichen): Das Kennwort besteht aus 8 Zeichen - eine Kombination aus Zahlen und Buchstaben. • Sehr sicher (10 Zeichen): Das Kennwort besteht aus 10 Zeichen - eine Kombination aus Zahlen, Buchstaben und Sonderzeichen. • Deaktiviert (kein zufälliges Kennwort): Es wird kein zufälliges Kennwort erzeugt.
Lokales TeamViewer Panel automatisch minimieren	Falls aktiviert, wird das lokale TeamViewer Panel (falls nicht benötigt) automatisch innerhalb von 10 Sekunden an den Bildschirmrand minimiert.
Mauszeiger des Partners darstellen	Falls aktiviert, werden die Mausbewegungen Ihres Partners auf Ihrem Desktop grafisch abgebildet. Wahlweise können Sie diese Option auch im Fernsteuerungsfenster während einer laufenden TeamViewer-Sitzung aktivieren.
Meetings automatisch aufzeichnen	Falls aktiviert, werden alle Meetings automatisch aufgezeichnet.
Nachrichten von vertrauenswürdigen Konten annehmen	Falls aktiviert, werden Chat-Nachrichten ausschließlich von Konten, mit denen sie schon einmal eine TeamViewer-Verbindung hatten, angenommen bzw. angezeigt.
Neue Verbindungen in Tabs öffnen	Falls aktiviert, werden alle Fernsteuerungs-Sitzungen und Monitore eines entfernten Computers in einem (1) Fernsteuerungsfenster dargestellt. Andernfalls in separaten Fenstern.



Option	Beschreibung
Neue Versionen automatisch installieren	<p>Wählen Sie aus der Dropdown-Liste, ob TeamViewer automatisch Updates installieren soll.</p> <p>Folgende Optionen stehen Ihnen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Updates (beinhaltet neue Hauptversionen): Updates werden immer installiert, auch Updates auf neue Hauptversionen. • Updates innerhalb dieser Hauptversion: Nur Updates innerhalb der aktuell installierten Hauptversion werden installiert. • Sicherheitsupdates innerhalb dieser Hauptversion: Nur Updates innerhalb der aktuell installierten Hauptversion, die zur Verbesserung der Sicherheit dienen, werden installiert. • Keine automatischen Updates: Es werden nie automatisch Updates installiert.
Online-Status für diese TeamViewer ID verbergen	Falls aktiviert, wird Ihre TeamViewer-ID (Computer) auf keiner Computer & Kontakte-Liste als online angezeigt.
Qualität	<p>Hier können Sie wählen zwischen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatisch: Gleicht die Darstellungsqualität und die Übertragungsgeschwindigkeit optimal entsprechend der zur Verfügung stehenden Bandbreite an. • Qualität optimieren: Optimiert die Darstellungsqualität zu Lasten der Übertragungsgeschwindigkeit. • Geschwindigkeit optimieren: Optimiert die Übertragungsgeschwindigkeit der Verbindung. Dabei wird die Darstellungsqualität reduziert - optimal für Fernsteuerungen. • Eigene Einstellungen: Definieren Sie eigene Einstellungen für die Anzeigequalität.
QuickConnect Schaltfläche	Falls aktiviert, wird die QuickSupport-Schaltfläche in der Titelleiste von Windows-Anwendungen angezeigt.
Synchronisierung der Zwischenablage	Falls aktiviert, sind sämtliche Texte in der Zwischenablage auch für den Partner verfügbar.



Option	Beschreibung
Tastenkombinationen übertragen	Falls aktiviert, werden Tastenkombinationen (z. B. ALT+TAB) standardmäßig direkt an den entfernten Computer übertragen und nicht lokal ausgeführt.
TeamViewer mit Windows starten	Haben Sie TeamViewer bei der Installation nicht für den Start mit Windows konfiguriert, können Sie dies hier tun. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen. TeamViewer startet dann automatisch mit Windows und wird so bereits direkt nach dem Windows-Start und vor der Windows-Anmeldung ausgeführt.
Teilnehmerinteraktion	<p>Wählen Sie zwischen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volle Interaktion: Alle Meeting-Teilnehmer können sich am Meeting beteiligen und alle Funktionen wie VoIP, Chat oder Dateibox stehen zur Verfügung. • Minimale Interaktion (Präsentationsmodus): Nur Sie als Präsentator haben die Möglichkeit die Meetingfunktionen zu nutzen. Alle anderen Teilnehmer können nur zuschauen. Während einem Meeting können bei Bedarf jedoch alle Meetingfunktionen für die Teilnehmer freigegeben werden. • Eigene Einstellungen: Klicken Sie auf die Schaltfläche Konfigurieren... um eigene Interaktionseinstellungen vorzunehmen.
Telefonkonferenz	Definieren Sie eigene Telefonkonferenz-Daten.
UDP verwenden (empfohlen)	Falls aktiviert, versucht TeamViewer schnelle UDP Verbindungen aufzubauen. Diese Funktion sollten Sie nur deaktivieren, falls es regelmäßig zu Verbindungsabbrüchen kommt.
Verbindungen zu diesem Gerät protokollieren	<p>Falls aktiviert, werden Details zu Verbindungen auf das Gerät in der TeamViewer Management Console erfasst und protokolliert.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <u>Abschnitt 7.2 "Geräteprotokolle", Seite 59</u>.</p>
Verhindern, dass die Kontozugehörigkeit entfernt wird	Falls aktiviert, kann die Kontozugehörigkeit für das Gerät nicht entfernt werden. Dies ist nur möglich, falls TeamViewer deinstalliert wird.



Option	Beschreibung
Videos und VoIP des Partners aufzeichnen (benötigt Zustimmung des Partners)	<p>Falls aktiviert, können die Teilnehmer entscheiden, ob ihr Webcam-Video und VoIP bei einer Meetingaufzeichnung aufgezeichnet werden dürfen.</p> <p>Falls deaktiviert, wird außer dem Bildschirm ausschließlich das eigene Webcam-Video und VoIP aufgezeichnet.</p>
Video und VoIP des Partners aufzeichnen (benötigt Zustimmung des Partners)	<p>Falls aktiviert, kann der Verbindungspartner entscheiden, ob sein Webcam-Video und VoIP bei einer Sitzungsaufzeichnung aufgezeichnet werden dürfen.</p> <p>Falls deaktiviert, wird außer dem Bildschirm ausschließlich das eigene Webcam-Video und VoIP aufgezeichnet.</p>
Vollzugriff wenn ein Partner sich auf den Windows Anmeldebildschirm verbindet	<p>Falls aktiviert, bekommen Partner, die sich beim Start einer Verbindung auf den Windows-Anmeldebildschirm verbinden, automatisch Vollzugriff auf Ihren Computer.</p>
Wake-on-LAN	<p>Konfigurieren Sie TeamViewer für Wake-on-LAN. So können Sie diesen Computer auch wenn er ausgeschaltet ist fernsteuern, indem Sie diesen bevor Sie eine Verbindung herstellen aufwecken.</p> <p>Eine detaillierte Anleitung zur Konfiguration von TeamViewer Wake-on-LAN finden Sie im <i>TeamViewer Handbuch - Wake-on-LAN</i>.</p>
Windowsanmeldung	<p>In dieser Dropdown-Liste können Sie festlegen, ob entfernte TeamViewer-Benutzer sich zu Ihrem Computer, statt mit dem zufälligen Kennwort, mit Windows-Anmeldedaten verbinden dürfen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht zugelassen: Standardeinstellung. Die Authentifizierung ist ausschließlich über das zufällige oder permanente Kennwort möglich. • Nur für Administratoren: Der Partner, der sich auf Ihren Computer verbinden will, benötigt um sich zu authentifizieren, die Kontodaten eines Windows-Administrator-Kontos auf Ihrem Computer. • Für alle Benutzer: Der Partner, der sich auf Ihren Computer verbinden will, benötigt die Kontodaten eines beliebigen Windows-Benutzerkontos auf Ihrem Computer. <p>Hinweis: Stellen Sie sicher, dass alle Windows-Logins sichere Kennwörter verwenden!</p>



Option	Beschreibung
Zugriffskontrolle (ausgehend)	<p>Stellen Sie ein, welcher Zugriff Ihnen auf dem Computer Ihres Partners gestattet ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollzugriff • Alles Bestätigen • Sehen und Zeigen • Eigene Einstellungen • Ausgehende Fernsteuerungssitzungen verbieten <p>Nähere Informationen dazu finden Sie im <i>TeamViewer Handbuch - Fernsteuerung</i>.</p>
Zugriffskontrolle (eingehend)	<p>Stellen Sie ein, welcher Zugriff Ihrem Partner auf Ihren Computer gestattet ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollzugriff • Alles Bestätigen • Sehen und Zeigen • Eigene Einstellungen • Verbiete eingehende Fernsteuerungssitzungen <p>Nähere Informationen dazu finden Sie im <i>TeamViewer Handbuch - Fernsteuerung</i>.</p>
Zugriffskontrolle (Meetings)	<p>Stellen Sie ein, welche Rechte Sie und die Meeting-Teilnehmer standardmäßig zugeteilt bekommen sollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollzugriff • Sehen und Zeigen • Eigene Einstellungen • Meetings verbieten <p>Nähere Informationen dazu finden Sie im <i>TeamViewer Handbuch - Meeting</i>.</p>

Hinweis: Optionen, die die lokalen Einstellungen, das TeamViewer-Konto oder sicherheitsbezogene Einstellungen betreffen können nicht in der TeamViewer Management Console definiert werden.



Hinweis: Einstellungen, die in der Richtlinie nicht definiert werden, behalten den Wert der lokal vorgenommenen Einstellungen.

10.2 Eine Richtlinie zuweisen

Weisen Sie erstellte Richtlinien für TeamViewer Einstellungen Ihren Geräten zu. Auf dem Gerät werden die definierten Optionen der Richtlinie übernommen. Änderungen an den Optionen einer Richtlinie werden auf dem Gerät automatisch aktualisiert sobald TeamViewer ausgeführt wird.

Um die Einstellungen eines Gerätes mit Hilfe einer Richtlinie zu definieren, muss sichergestellt werden, dass das Gerät Ihnen gehört.

Dazu muss das Gerät Ihrem TeamViewer-Konto zugewiesen sein. Dadurch wird gewährleistet, dass die Einstellungen einer TeamViewer-Installation nicht unautorisiert geändert werden können.

Um eine Richtlinie für TeamViewer Einstellungen einem Gerät zuzuweisen, wählen Sie eine der Methoden:

- ➡ Klicken Sie unter **Anpassen & Ausrollen** auf die Schaltfläche **TeamViewer-Richtlinien zuweisen**. Folgen Sie den Anweisungen im Dialog.
- ➡ Öffnen Sie die Eigenschaften einer Gruppe und wählen Sie unter **TeamViewer-Richtlinie** eine vorhandene Richtlinie.

Hinweis: Damit die Richtlinie den Geräten der Gruppe zugewiesen werden kann, muss in den jeweiligen Geräteeinstellungen die Option **TeamViewer Richtlinie > Von Gruppe erben** aktiviert sein. Um zum ersten Mal eine Richtlinie zuzuweisen, muss das Gerät online sein.

- ➡ Öffnen Sie die Eigenschaften eines Gerätes und wählen Sie unter **Allgemein | TeamViewer Richtlinie** eine vorhandene Richtlinie.



11 TeamViewer Manager-Daten

Verwenden Sie bereits TeamViewer Manager, können Sie Daten die dort protokolliert und erfasst wurden, in die TeamViewer Management Console importieren.

Alle in TeamViewer Manager hinterlegten Informationen wie Computer, Kosten oder Bemerkungen werden übernommen.

Um TeamViewer Manager Daten in die TeamViewer Management Console zu importieren, wird das TeamViewer Manager Migration Tool benötigt. Mit dessen Hilfe wird die Datenbank des TeamViewer Managers in die TeamViewer Management Console importiert. Es können beliebig viele Datenbanken importiert werden.


Um TeamViewer Manager Daten in die TeamViewer Management Console zu importieren, wählen Sie eine beliebige Gruppe und klicken Sie im Inhaltsbereich auf **Extras | Aus TeamViewer Manager importieren**. Folgen Sie anschließend den Anweisungen im Import-Dialog.

Token	Erstellt am	Importiert
57eef270-333c-4f4a-a69e-917344cd26ba	31.10.2014	0

TeamViewer Manager Daten importieren.

Im Import-Dialog können Sie ebenfalls importierte Daten löschen.



➡ Klicken Sie dazu im Import-Dialog auf das Symbol  neben einem Migration-Token und anschließend auf **Löschen (inkl. Importierter Verbindungen)**.