

# Fjernsupport

Sådan foregår en support

1. kontakt Supportten på tlf. 5335 5873
2. oplys om styresystem (f.eks. Windows 7 – Vista – XP – MAC OS v. 10 – Linux )
3. oplys om problem (hvilket program og hvad ?) her afgøres om problemet er egnet til at blive løst via fjernsupport (alternativt kan besøg evt. aftales)
4. evt. pris aftales

hent **kunde** modulet (ønskes en permanent installation kan den fuldepakke hentes på <http://www.teamviewer.com/da/download/index.aspx> )

## **kunde modulet:**

**Til Windows** (alle versioner incl windows 7 32 såvel som 64 bits udgaver)



<http://www.teamviewer.com/download/TeamViewerQS.exe>

**Til MAC**



<http://www.teamviewer.com/download/TeamViewerQS.dmg>

**Til Linux** (her hentes den fulde pakke – der er ikke noget kunde modul)



<http://www.teamviewer.com/da/download/index.aspx#downloadAreaLinux>



Efter modulet er hentet **køres det** – programet generere et unikt ID samt et engangs kodeord

denne ID skal oplyses til supporteren ligeledes engangs adgangskoden

herefter kan Supportten løse og guide dig, der kan være 2 vejs kommunikation via tekst / tale / video, du kan samtidig se alt som foregår.

Programmet leveres af



Programmet er meget sikkert – der forbindes til teamviewer.com – det er ID et som er afgørende for om forbindelsen oprettes, hver eneste gang en session starter op rettes et nyt sessions-kodeord ellers tillades ikke forbindelse.

Forbindelse til og fra teamviewer.com er krypteret på samme niveau som kommunikation med din netbank og det offentlige.

## Kryptering



TeamViewer arbejder med komplet kryptering på basis af en RSA public-/private key exchange og AES (256 Bit) session encoding. Denne teknik benyttes også ved https/SSL og anses for at være fuldstændig sikker efter den helt aktuelle standard.

Da en private key aldrig forlader client-computeren, er det teknisk sikret, så mellemkoblede computere ikke kan afkode datastrømmen på internettet – og det gælder dermed også for TeamViewers routingsserver.

## Adgangssikring



Ud over det automatisk genererede PartnerID, opretter TeamViewer et dynamisk sessions-kodeord, der ændrer sig i standardindstillingen ved hver opstart, og som dermed giver ekstra sikkerhed mod uberettiget adgang til systemet.

Vigtige ekstrarfunktioner såsom fil-transferen kræver en ekstra manuel bekræftelse fra brugeren.

Desuden er det generelt ikke muligt ubemærket at styre en computer, da brugeren ved den anden computer skal være informeret om adgang af hensyn til databeskyttelse.



## Kodesignatur

Som en ekstra sikkerhedsfunktion signeres alle vores programmer vha. VeriSign Code Signing. Dette gør, at softwarens udgiver altid kan identificeres på en pålidelig måde.