



# Anleitung zum ComNet Support Menü

## **ComNet Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH**

Carlo-Schmid-Str. 15

52146 Würselen

Tel.: +49 (0)2405 / 4888 - 0

eMail: [info@comnet.de](mailto:info@comnet.de)

Amtsgericht Aachen: HRB 4463

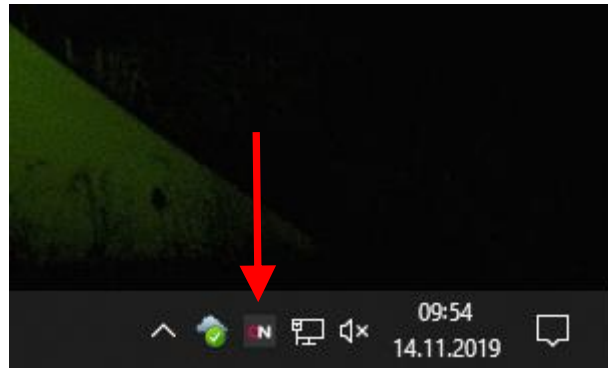
Geschäftsführer: Bernd Schmitz, Holger Schmitz

**Stand 30.12.2019**

## 1. Öffnen des Support Menüs

Das ComNet-Support-Menü ist kontinuierlich in Betrieb.

Um auf das ComNet Support Menü zugreifen zu können klicken Sie mit der linken Maustaste auf das ComNet Symbol unten rechts in der Taskleiste:



## 2. Übersicht über die Funktionen



Über den Button „Hilfe anfordern“ können Sie unserem Support direkt eine Nachricht schicken (weitere Infos weiter unten).

Über den Button „Kundenbereich/Anleitungen“ erreichen Sie direkt den Kundenbereich der ComNet-Webseite. Hier finden Sie auch diverse Anleitungen.

Über den Button „Fernwartung“ starten Sie automatisch das Programm „Teamviewer“ zur Durchführung einer Fernwartung durch einen unserer Techniker (weitere Infos weiter unten).

Unter „Datenschutzbestimmungen“ finden Sie unsere Informationen zum Datenschutz (Weblink)

Wenn Sie den Button „Beenden“ anklicken minimieren Sie das Support Menü zurück in die Taskleiste (Das Support-Menü wird weiter ausgeführt)

### 3. Hilfe anfordern

Wenn Sie auf den Button „Hilfe anfordern“ klicken öffnet sich automatisch ein Nachrichtenfenster, über das Sie unserem Support eine Nachricht senden können:



SupportMenu

Ihr Name:

Ihre E-Mail-Adresse:  
  Kopie an mich

Ihre Telefonnummer:

Wen betrifft es?

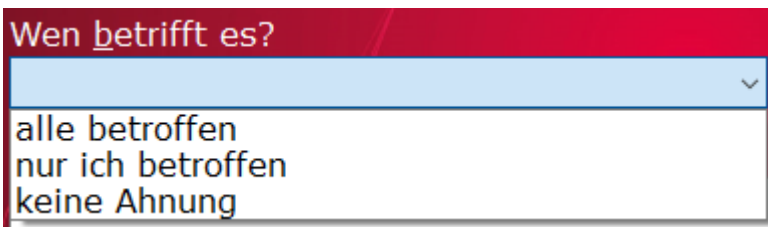
Fehlerbeschreibung:

Wenn Sie auf **Senden** klicken, wird automatisch eine eMail an [support@comnet.de](mailto:support@comnet.de) generiert und verschickt. Neben den obigen Angaben wird, **wenn gewünscht**, ein **Bildschirmfoto** aller Monitore übermittelt

Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten übermittelt und gespeichert werden.

Falls nicht automatisch erfolgt tragen Sie bitte Ihren Namen, Ihre Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer ein. Mit einem Haken bei „Kopie an mich“ wird eine Kopie der Nachricht an die angegebene eMail-Adresse versendet.

Unter dem Punkt „Wen betrifft es?“ wählen Sie bitte zwischen den vorgegebenen Möglichkeiten „alle betroffen“, „nur ich betroffen“ oder „keine Ahnung“ die zutreffende Auswahl.



Wen betrifft es?

alle betroffen  
nur ich betroffen  
keine Ahnung

**Tragen Sie bitte die Fehlerbeschreibung in das dafür vorgesehene Textfeld ein.** Aus Datenschutzgründen müssen Sie die Datenschutzbestimmungen durch Setzen eines Hakens bestätigen.

Nach einem Klick auf „Senden“ werden Sie gefragt, ob Sie ein Bildschirmfoto als Anhang mitsenden möchten.



#### 4. Fernwartung starten

Mit einem Klick auf „Fernwartung starten“ öffnen Sie automatisch einen Teamviewer-Zugang zu Ihrem Rechner in einem separaten Fenster.

Den Sitzungscode, der in diesem Fenster angezeigt wird, übermitteln Sie bitte bei Bedarf einem ComNet-Techniker.



**Hinweis: Bitte melden Sie sich immer über das Icon „Abmelden“ auf Ihrem ASP-Desktop ab, da das Support-Tool sonst den Abmeldevorgang verhindert.**