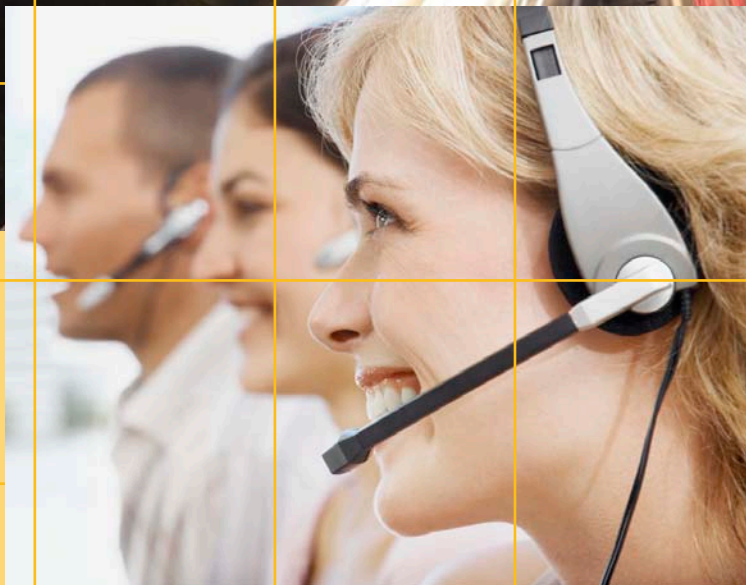


Support & Services

MICROS-FIDELIO GmbH

Kundendokumentation



Informationen zum Support mit der
BOMGAR Software

© 2010 MICROS-FIDELIO GmbH | Europadamm 2-6 | 41460 Neuss | Deutschland

Alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung von MICROS-FIDELIO GmbH darf kein Teil dieser Unterlagen übersetzt, kopiert oder in irgendeiner Form und Weise vervielfältigt werden. Die in diesen Unterlagen enthaltenen Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden. MICROS-FIDELIO GmbH übernimmt keine Haftung für Fehler, die eventuell in diesen Unterlagen auftreten. Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen der entsprechenden Hersteller und unterliegen den gesetzlichen Bestimmungen.

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG - WAS IST BOMGAR?	4
DAUERHAFTE INSTALLATION DER BOMGAR CLIENT SOFTWARE (EMPFOHLEN)	5
BOMGAR VERBINDUNG <u>OHNE</u> DAUERHAFTE INSTALLATION DER SOFTWARE.....	6
INSTALLATION DER BOMGAR SOFTWARE	8
DIE BOMGAR VERBINDUNG	10

Kundendokumentation Version 3

Die aktuellste Version wird immer auf unserer Website www.micros-fidelio.de (Support -> Weiterführende Links) zur Verfügung stehen.

<http://www.micros-fidelio.de/de-DE/Support.aspx>

Einleitung - Was ist BOMGAR?

Wenn eine Internetverbindung in Ihr Unternehmen hergestellt wurde, um Ihnen im Rahmen einer Supportanfrage online zu helfen, hat MICROS-Fidelio bisher die Software WEBEX eingesetzt, die aus diesem Grund sicher einer Vielzahl unserer Kunden ein Begriff sein dürfte.

Da wir aber selbstverständlich unsere eingesetzten Verbindungsmöglichkeiten konstant in puncto Sicherheit, einfacher Handhabung und technischer Verbesserungen prüfen und aktualisieren, haben wir uns nun entschlossen WEBEX ab Mitte August 2010 mit der Software **BOMGAR** zu ersetzen.

BOMGAR ermöglicht uns ebenfalls über das Internet Zugang in ihr Netzwerk / auf eine Ihrer Arbeitsstationen (PC oder Server) und arbeitet mit der sogenannten ‚Dual-Factor-Authentication‘, d.h. hierbei müssen beide Parteien der Durchführung der Verbindung zustimmen, um derart auch für beide Seiten ein Höchstmass an Sicherheit und Datenschutz zu gewährleisten.

Diese Dokumentation dient als kurze Einführung in die Nutzung von **BOMGAR** auf Ihrer - der Kundenseite - um uns eine entsprechende Verbindung in Ihr Unternehmen zu ermöglichen.

Für weitergehende Fragen oder Informationen sprechen Sie jederzeit gerne einen unserer Supportmitarbeiter an.

Wenn einer unserer Supportmitarbeiter Zugriff auf einen Ihrer PC's oder Server benötigt, kann er Ihnen unterschiedliche Varianten zum Start einer Support Sitzung anbieten, die im Folgenden beschrieben werden.

Dauerhafte Installation der BOMGAR Client Software (empfohlen)

Wir empfehlen die **BOMGAR** Software permanent auf einer oder mehreren Arbeitsstationen, die häufiger durch unseren Support „genutzt“ werden, zu installieren.

Dies ist sicherlich zum einen die schnellste Variante und bietet zum anderen die Möglichkeit den (oder die) Arbeitsstationen anschliessend wieder rechtemässig im Bezug auf weitere Softwareinstallationen einschränken zu können, wenn die Erstinstallation von **BOMGAR** erfolgreich abgeschlossen wurde.

Bitte nutzen Sie für eine Installation diesen Link:

https://eamesupport.microsdc.com/download_customer_connector.ns?cbw=0acdbcc825f42fbf4f20e5f50f1a570f

Wenn Sie dem Link folgen, erscheint nach wenigen Sekunden die Abfrage zur Softwareinstallation (s. Abb. 6 und 7 in diesem Dokument).

Die Installation muss entsprechend mit **Run** bzw. **Ausführen** bestätigt werden.

Nach erfolgreicher Einrichtung ist nun der sogenannte **Bomgar Button** auf Ihrem Desktop vorhanden (s. Abb. 1).



Abb. 1

Wenn Sie dieses Icon starten, wird immer der folgende Bildschirm erscheinen:

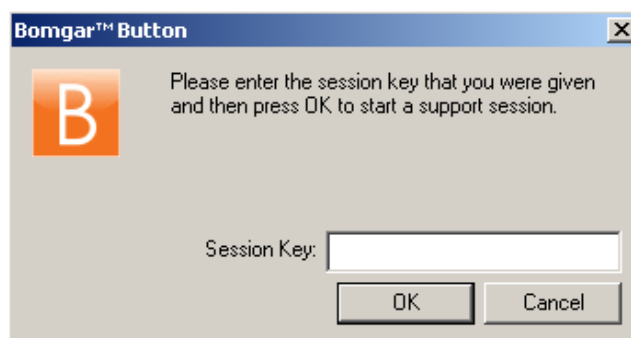


Abb. 2

Der Supportmitarbeiter diktiert Ihnen bei jeder notwendigen Verbindung dann einen sogenannten **Session Key**, der hier eingegeben wird (ein **Session Key** könnte z.B. wie folgt aussehen: ABC1234).

Im Anschluss erfolgt dann die eigentliche Verbindung wie ab Seite 10 beschrieben.

Möchten Sie die Verbindung zu einer Arbeitsstation herstellen lassen, die keine dauerhafte Installation der **BOMGAR** Software hat (oder haben soll), stehen folgende Möglichkeiten - wie nachfolgend beschrieben – zur Verfügung.

BOMGAR Verbindung ohne dauerhafte Installation der Software

Entweder unser Mitarbeiter schickt Ihnen für jede Supportsitzung eine E-Mail mit einem entsprechenden Link zum Start einer **BOMGAR** Supportsitzung (s. Abb. 3) – bitte dem Link folgen.

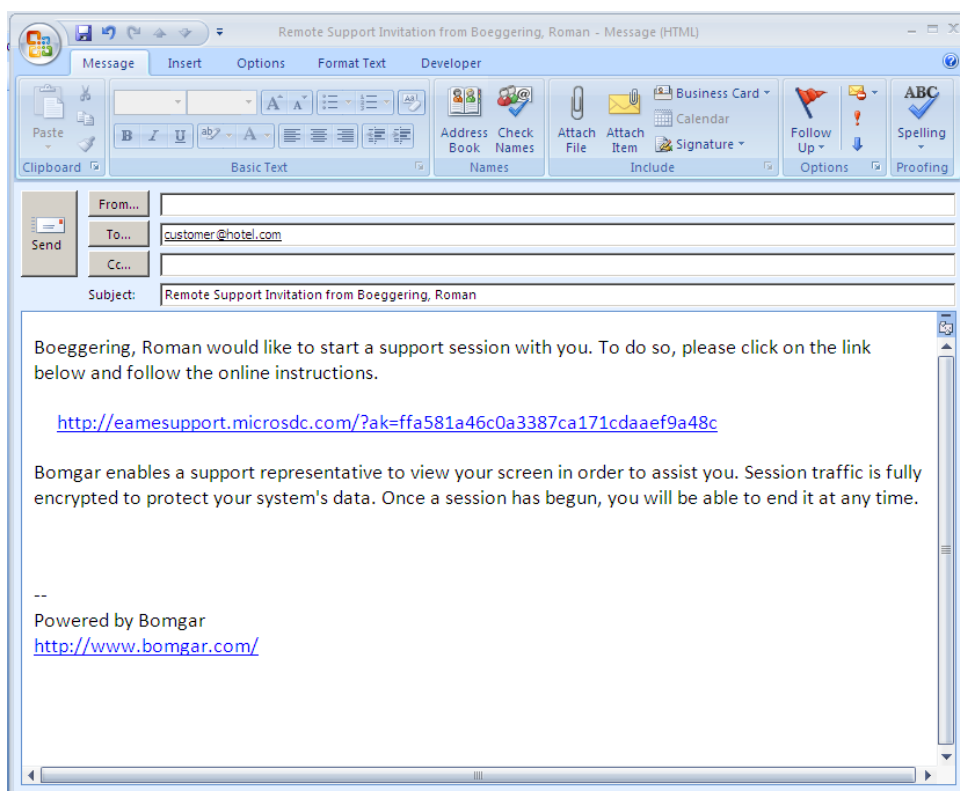


Abb. 3

Support via BOMGAR Kundendokumentation

Alternativ diktiert der Supportmitarbeiter Ihnen ebenfalls einen sogenannten *Session Key*, den Sie auf der Seite <https://eamesupport.microsdc.com> in das dafür vorgesehene Feld eingeben

(oder Sie folgen dem Link auf der Seite www.micros-fidelio.de (*Support* -> dann rechts *Weiterführende Links* und dort *BOMGAR- Remote Support (temporäre Installation)* anklicken).
<http://www.micros-fidelio.de/de-DE/Support.aspx>

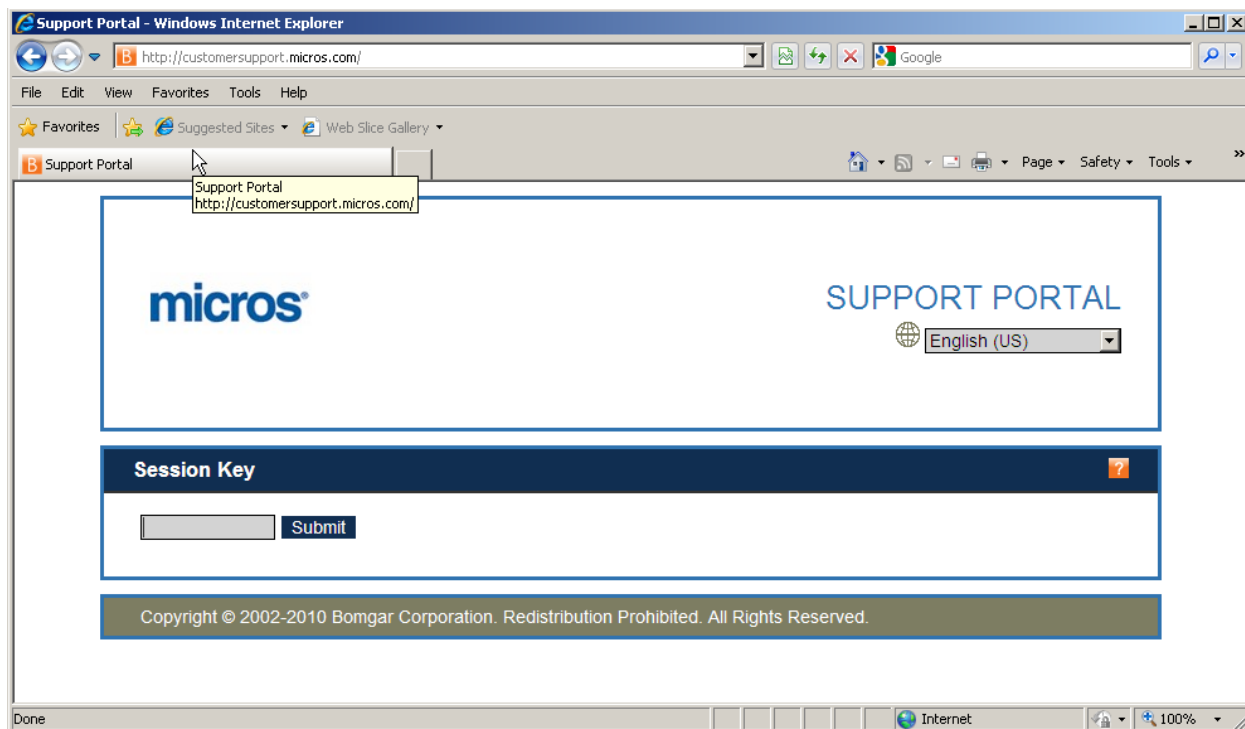


Abb. 4

Installation der BOMGAR Software

Unabhängig davon, welche der obengenannten Varianten zur Initialisierung Sie gewählt haben, folgt nun die Installation der Software (der Schritt wie in Abb. 5 beschrieben, fällt allerdings bei dauerhafter Einrichtung der **BOMGAR** Software weg).

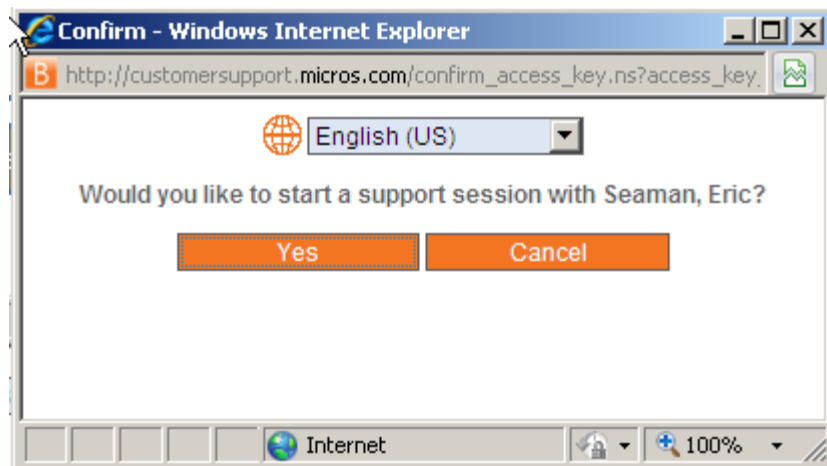


Abb. 5

Optional kann bei Abb. 5 die gewünschte Sprache ausgewählt werden (in Deutschland ist „Deutsch“ bereits die Standardeinstellung).

In jedem Fall muss der Beginn der Supportsitzung mit **Yes** bzw. **Ja** bestätigt werden.

Nach ein paar Sekunden wird der Download und die Installation der **BOMGAR** Software eingeleitet (s. Abb. 6 und 7)

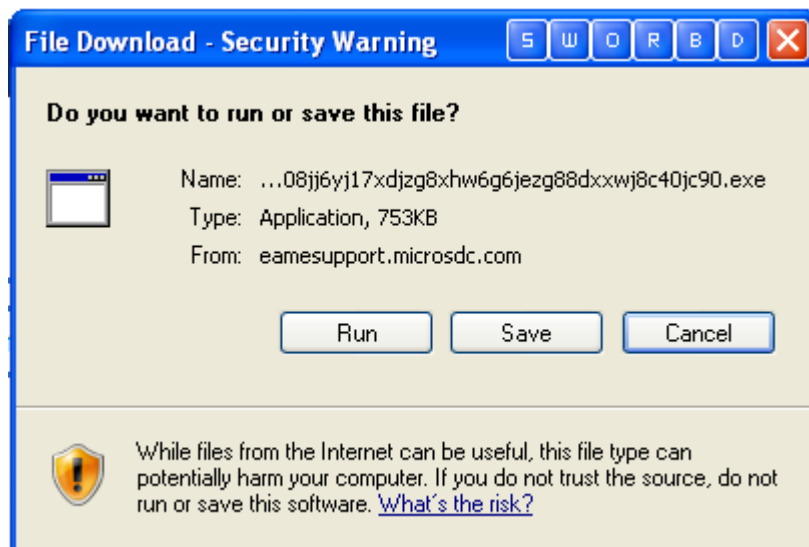


Abb. 6

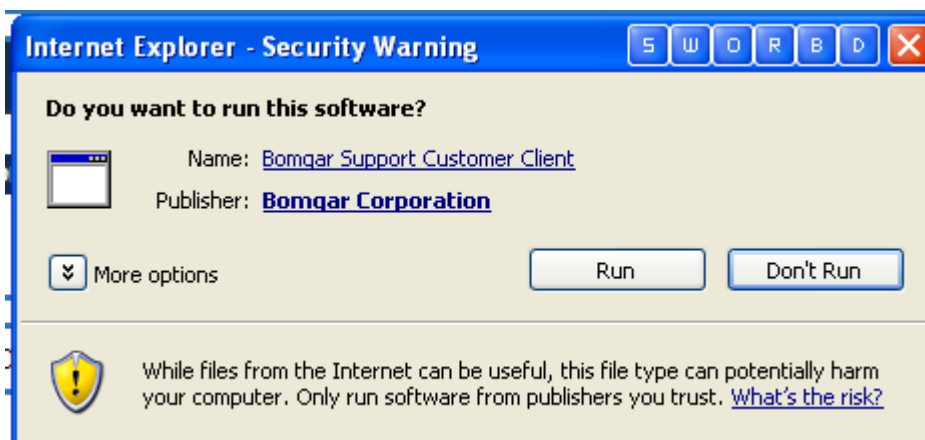


Abb. 7

Bitte bestätigen Sie die Abfragen jeweils mit **Run** bzw. **Ausführen**.

Während der Installation werden zudem (möglicherweise) die Abbildungen 8 und 9 auf Ihrer Arbeitsstation erscheinen.

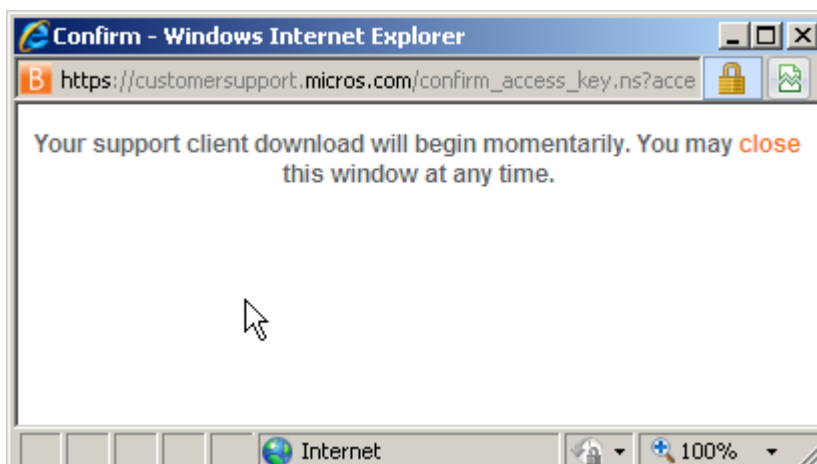


Abb. 8

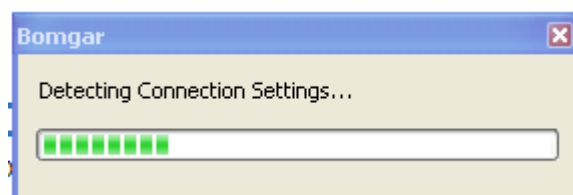


Abb. 9

Die BOMGAR Verbindung

Nach erfolgreicher Installation werden Sie folgende Anzeige sehen:

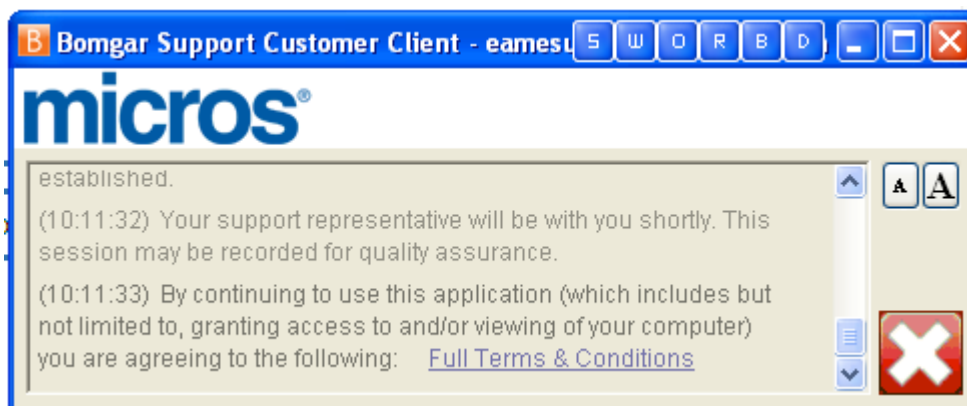


Abb. 10

Der Supportmitarbeiter erbittet nun Zugriff auf Ihre Arbeitsstation und daher wird sich die Darstellung aus Abbildung 10 nach kurzer Zeit wie folgt verändern:

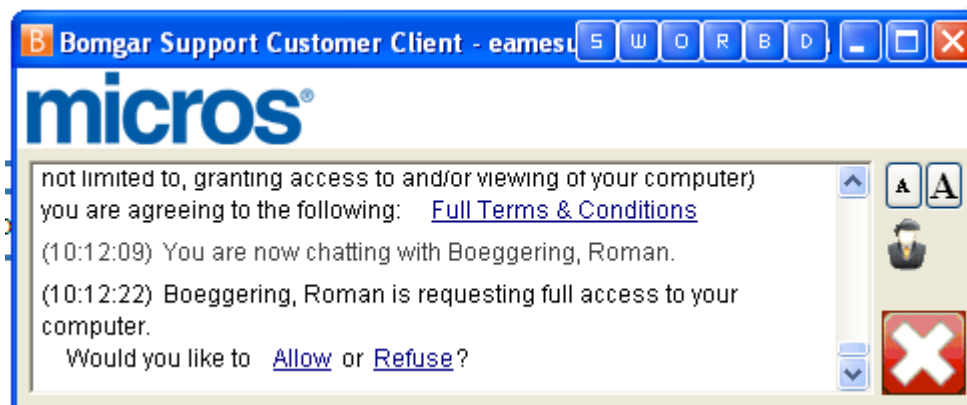


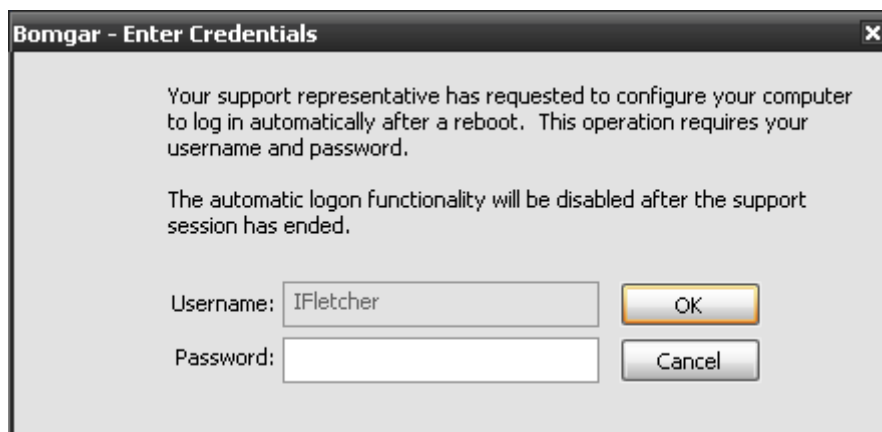
Abb. 11

Bitte bestätigen Sie Ihre Zugriffserlaubnis mit **Allow** bzw. **Zulassen** (bei Auswahl von *Refuse* bzw. *Ablehnen* wird der Verbindungsaufbau abgebrochen).

Während der Supportsitzung können Sie jederzeit mit dem Supportmitarbeiter online Kontakt aufnehmen / chatten.

Mit dem roten X könnte die Verbindung von Ihrer Seite zu jedem Zeitpunkt endgültig abgebrochen werden. Dann ist für unseren Support kein weiterer Zugriff auf diese Arbeitsstation möglich.

Während einer Supportsitzung kann ggf. auch ein Neustart Ihrer Arbeitsstation erforderlich sein. Damit Sie Ihre Anmeldedaten nicht bekannt geben müssen, wird der Supportmitarbeiter Ihnen folgenden Abfragebildschirm anzeigen:



Bomgar - Enter Credentials

Your support representative has requested to configure your computer to log in automatically after a reboot. This operation requires your username and password.

The automatic logon functionality will be disabled after the support session has ended.

Username: IFletcher

Password:

Abb. 12

Geben Sie dann bitte Ihr PC oder Server Passwort ein – im Anschluss kann nun jederzeit ein Neustart ausgeführt werden, ohne dass Sie weiterhin an der Arbeitsstation anwesend sein müssen (diese Abfrage bzw. Eingabe behält aber nur während der laufenden Supportsitzung Ihre Gültigkeit).

Nach Durchführung der notwendigen bzw. gewünschten Supportarbeiten wird die Sitzung durch unseren Mitarbeiter beendet und Sie werden entsprechend informiert.

Aus Sicherheitsgründen wird Ihre Arbeitsstation immer beim Beenden der Verbindung gesperrt und Sie müssen sich über **CTRL-ALT-Del** bzw. **STRG-ALT-Entf** wieder mit Ihren Benutzerdaten anmelden.

Was kann MICROS-Fidelio für Sie tun?

Ausführlichere Informationen über die Support- und Serviceleistungen von MICROS-Fidelio erhalten Sie per Email unter: vertrieb@micros.com

Über MICROS-Fidelio

Für das Gastgewerbe und den Facheinzelhandel gehören wir zu den weltweit führenden Herstellern von Unternehmenslösungen. Globale Präsenz und lokaler Support haben uns zu repräsentativen Referenzen verholfen: Hotels, Restaurants, Tagungszentren, Geschäfte, Stadien und Arenen, Freizeitparks, Casinos und Kreuzfahrtschiffe. Mit unseren Kunden stehen wir im ständigen Dialog. Das Ergebnis ist ein großes Lösungsangebot bestehend aus integrierter Software, Hardware, Unternehmenstechnologie und Dienstleistungen. Unsere Lösungen helfen, Ihren Betrieb zu optimieren und Ihren Gewinn durch individuellen Gastservice zu steigern.

MICROS-FIDELIO GmbH

Europadamms 2-6
41460 Neuss

Telefon: +49-(0)2131-137 0
Fax: +49-(0)2131-137 777

www.micros-fidelio.de