

Anleitung für die Nutzung des Lösungsknopfes

Vandreike Consulting & Training

Stand: 31.08.2017

V1.1

Einleitung

Der Lösungsknopf ist Ihre persönliche, direkte und schnelle Hilfe für Ihre Probleme in MS Office Programmen (Word, Excel, PowerPoint und Outlook).

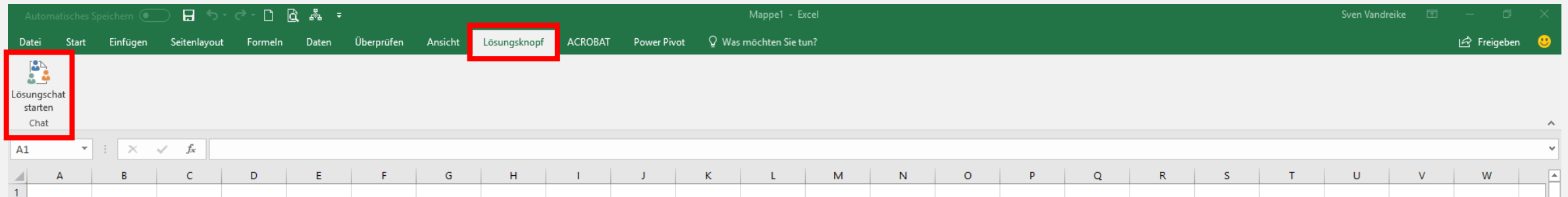
Mit dieser Einleitung können Sie den Lösungsknopf bedienen und sich von unserem Support unterstützen lassen.

Viel Spaß wünscht Ihnen das ganze Team von

Vandreike Consulting & Training

Das Lösungsknopf-Register

- In den MS Office Programmen Word, Excel, Outlook und PowerPoint finden Sie unter den Registern ein Register „Lösungsknopf“. Wenn Sie dieses anklicken, sehen Sie linker Hand einen Button „Lösungsknopf starten“. Wenn Sie ihn klicken, starten Sie den interaktiven Chat.



Das geöffnete Chatfenster

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a 'Supportzeit' chat window. The chat window displays a message from a support agent: "[13:20 Supporter]: Schön, dass Sie da sind. Bitte füllen Sie das Formular unten mit Ihren Daten. Sobald Sie Ihre Daten eingetragen haben, können Sie mit dem Chat beginnen." Below the message is a form with the following fields: "Nachname:", "Vorname:", "E-Mail Adresse:", and "Firmen Code:". There are also two buttons: "Mit Support Bildschirm teilen" and "Anfrage Senden". A red box highlights the registration form fields, and a red arrow points from this box to a larger, more detailed view of the same form on the right side of the image.

In diesem Fenster geben Sie bitte Ihren Vor- und Nachnamen, sowie Ihre E-Mail-Adresse an. Dann bitte auch den Firmen-Code, den Sie von der Person erhalten, die die Bestellung des Lösungsknopfes bei uns ausgelöst hat. Danach klicken Sie auf „Daten eingeben“. Damit haben Sie sich in den Chat eingeloggt.

Start des Chats

Sobald Sie eingeloggt sind, können Sie unseren Supportern im weißen Feld Ihr Problem schildern und dann auf „Anfrage senden“ klicken.

Supportzeit Mo - Fr. von 9:00 - 17:00 Uhr

[17:39 Supporter]: Vielen Dank für ihre Daten Herr/Frau Vandreike. Was können wir für Sie tun?

Mit Support Bildschirm teilen | Anfrage Senden

Nachname: Vandreike | Vorname: Sven

E-Mail Adresse: loesungsknopf@vandreike-consulting.de

Firmen Code: 12345678ab

Daten korrigieren

Supportzeit Mo - Fr. von 9:00 - 17:00 Uhr

[17:42 Ich]: Ich brauche Hilfe.
[17:42 Supporter]: Vielen Dank für Ihre Support Anfrage. Sobald ein Supporter sich um Ihre Anfrage kümmert, bekommen Sie eine Nachricht bzw. eine E-Mail.

Mit Support Bildschirm teilen | Anfrage Senden

Dann bekommen Sie eine Dankesmeldung und einer unserer Supporter wird sich um Ihr Anliegen kümmern. Sobald sich ein Supporter Ihr Anliegen anschaut und Ihnen antwortet, sehen Sie die Nachricht ebenfalls in diesem Chatfenster.

Supportzeit Mo - Fr. von 9:00 - 17:00 Uhr

[17:42 Ich]: Ich brauche Hilfe.
[17:42 Supporter]: Vielen Dank für Ihre Support Anfrage. Sobald ein Supporter sich um Ihre Anfrage kümmert, bekommen Sie eine Nachricht bzw. eine E-Mail.
[17:45 Supporter]: Was kann ich für genau tun?

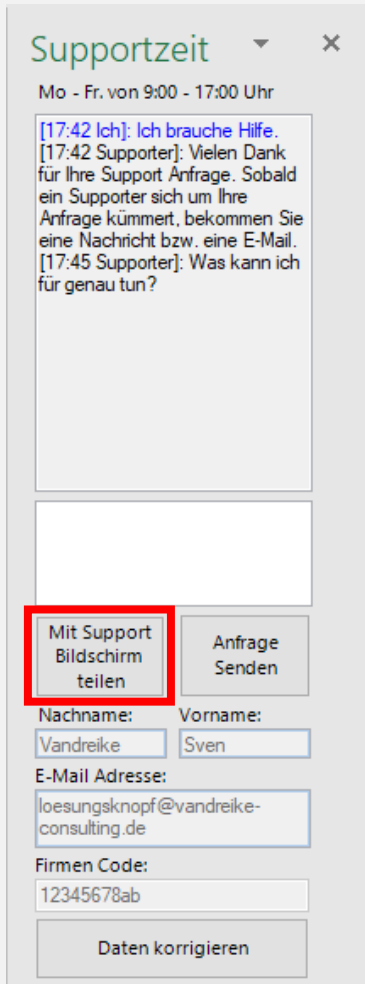
Mit Support Bildschirm teilen | Anfrage Senden

Sie können die Antwort an dem Namen [Supporter] erkennen.

Wenn Sie wieder antworten möchten, schreiben Sie wieder in dem weißen Feld Ihre Nachricht und klicken auf „Anfrage senden“.

Übrigens: Wenn Sie nicht im Chat warten können oder wollen, können Sie sich die Nachrichten des Chats später auch in Ihrem E-Mail Postfach anschauen.

Aufschalten



Supportzeit Mo - Fr. von 9:00 - 17:00 Uhr

[17:42 Ich]: Ich brauche Hilfe.
[17:42 Supporter]: Vielen Dank für Ihre Support Anfrage. Sobald ein Supporter sich um Ihre Anfrage kümmert, bekommen Sie eine Nachricht bzw. eine E-Mail.
[17:45 Supporter]: Was kann ich für genau tun?

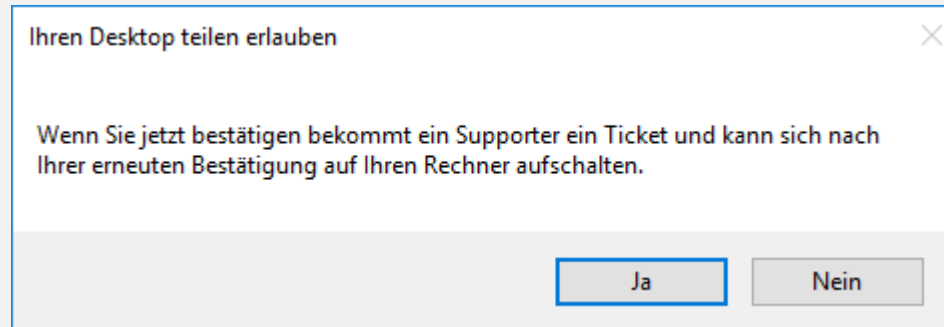
Mit Support Bildschirm teilen Anfrage Senden

Nachname: Vorname:

E-Mail Adresse:

Firmen Code:

Es kann auch einmal passieren, dass Sie einem Supporter Ihren Bildschirm teilen möchten. Dieses geht ganz einfach über den Button „Mit Support Bildschirm teilen“. Wenn Sie ihn anklicken, erscheint eine Nachricht, die fragt, ob sich ein Supporter aufschalten darf.



Ihren Desktop teilen erlauben

Wenn Sie jetzt bestätigen bekommt ein Supporter ein Ticket und kann sich nach Ihrer erneuten Bestätigung auf Ihren Rechner aufschalten.

Nun prüft unser Chat, ob Sie schon das Programm TeamViewer auf Ihrem Rechner installiert haben. Ist dieses so, wird das Programm genutzt. Wenn Sie es nicht haben, lädt unser Chat automatisch unser Supporttool herunter. Wenn Sie es ausführen, kann sich unser Supporter auf Ihren Rechner schalten. Sie müssen vorher dieses noch einmal erlauben.

Übrigens: Unsere Supporter können nicht klicken, sondern nur sehen und mit Ihrer Maus etwas zeigen. Dies dient Ihrer Sicherheit. Der Einfachheit halber bietet sich in diesem Fall ein gleichzeitiges Telefonat an.