

Windows-Remotehilfe

Diese Dokumentation beschreibt das Vorgehen, um Unterstützung über die Windows-Remotehilfe anzufordern und eine Verbindung zu bestätigen. In modernen Windows-Versionen (Windows 10 und 11) wird hierfür primär die Anwendung **Remotehilfe** (Quick Assist) genutzt.

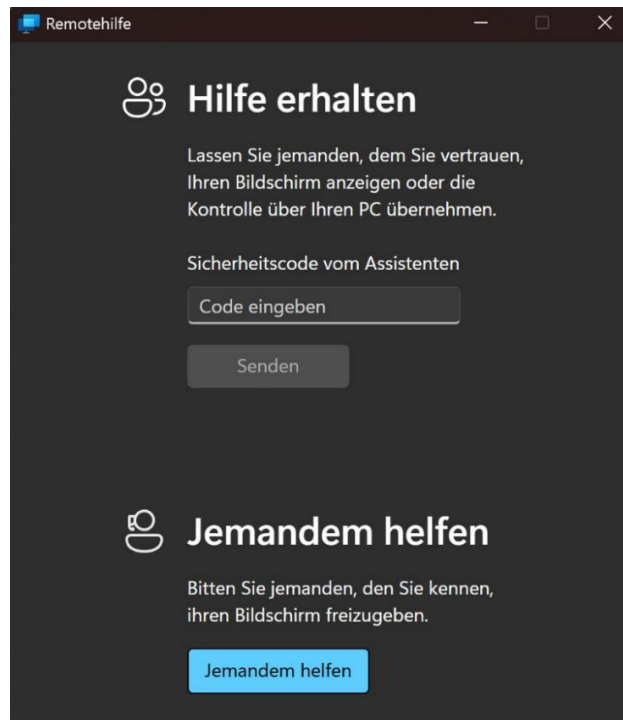
1. Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Computer über eine aktive Internetverbindung verfügt. Um Hilfe zu erhalten, benötigen Sie einen sechsstelligen Sicherheitscode, den Ihnen die helfende Person mitteilt.

2. Remotehilfe öffnen

1. Betätigen Sie die **Windows-Taste** auf Ihrer Tastatur oder auf das Startmenü.
2. Geben Sie den Begriff „**Remotehilfe**“ in das Suchfeld ein und bestätigen Sie mit „Enter“ (**Strg + Windows-Taste + Q**).

3. Verbindung herstellen



1. Geben Sie bei „**Sicherheitscode vom Assistenten**“ den **sechsstelligen Code** ein, den Sie von Ihrem Dienstleister erhalten haben.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „**Senden**“.

4. Zugriff bestätigen und zulassen

Bevor die helfende Person Ihren Bildschirm sehen oder steuern kann, müssen Sie dies explizit erlauben:

1. Nach der Code-Eingabe erscheint ein Dialogfenster mit dem Namen der Person, die helfen möchte.
2. Sie werden gefragt, ob Sie die Bildschirmfreigabe zulassen möchten.
3. Wählen Sie die Schaltfläche „**Zulassen**“, um die Sitzung zu starten.
4. Falls die helfende Person die vollständige Steuerung anfordert, erscheint eine weitere Sicherheitsabfrage. Bestätigen Sie auch diese mit „**Zulassen**“, damit Maus und Tastatur durch Ihren Dienstleister bedient werden können.

Info:

Sie behalten jederzeit die Kontrolle über die Sitzung:

- Um die Fernsteuerung kurzzeitig zu unterbrechen, klicken Sie am oberen Bildschirmrand auf „**Anhalten**“.
- Um die Verbindung komplett zu trennen, schließen Sie das Fenster der Remotehilfe oder klicken Sie auf „**Beenden**“ (X-Symbol).

Systemkompatibilität

Die moderne Remotehilfe-App (**Quick Assist**) ist wie folgt verfügbar:

- **Windows 11:** Standardmäßig integriert und über den Microsoft Store aktualisierbar.
- **Windows 10:** Verfügbar seit dem **Anniversary Update (Version 1607)**, welches im August 2016 veröffentlicht wurde.

Sicherheit

Geben Sie Sicherheitscodes nur an Personen weiter, denen Sie vertrauen. Microsoft-Mitarbeiter werden Sie niemals unaufgefordert kontaktieren, um Zugriff auf Ihren Rechner zu verlangen.

Hinweis: Microsoft-Produkt-Screenshots werden mit Genehmigung der Microsoft Corporation verwendet. Diese Information stellt keine Rechtsberatung dar. Bei einer geplanten kommerziellen Veröffentlichung in großem Rahmen sollte eine explizite Prüfung erfolgen.