



Die Remotesteuerung ermöglicht Produktivitätssteigerungen durch Minimierung von Ausfallzeiten

HP Touchpoint Manager



Remotesteuerung

Sie können über Ihren Browser von praktisch überall, wo Sie Zugriff auf das Netzwerk haben, eine Verbindung mit verwalteten Microsoft Windows-Geräten herstellen und Probleme beheben.¹

Die Mitarbeiter in der heutigen Arbeitswelt arbeiten von zuhause aus, reisen zu den Standorten der Kunden, nehmen an Konferenzen teil oder sind aus anderen Gründen unterwegs. Es ist also unwahrscheinlich, dass Sie immer direkt vor Ort auf ihre verwalteten Geräte zugreifen können. Die Remotesteuerungsfunktion von HP Touchpoint Manager ermöglicht es Ihnen jedoch, von jedem Standort, an dem Sie über Netzwerkzugriff verfügen, auf die Anfragen Ihrer Benutzer zu reagieren und gleichzeitig IT-bezogene Probleme proaktiv zu überwachen und zu beheben.

Mit dem HP Touchpoint Manager können Sie die Produktivität steigern, indem Sie durch IT-Probleme verursachte Ausfallzeiten minimieren und die nötigen Informationen und Tools erhalten, um Probleme im Vorfeld zu erkennen und zu beheben. Da die Remotesteuerung ein Cloud-basierter Dienst ist, kann das IT-Team seine Aufgaben von jedem beliebigen Standort mit Netzwerkzugriff erledigen und Geräte, Daten und Benutzer verwalten – egal ob diese im Büro oder unterwegs sind.²

Der HP Touchpoint Manager wendet Best Practices und branchenübliche Verschlüsselungsverfahren an, um die Sicherheit bei jeder Remotesteuerungssitzung zu gewährleisten. Mithilfe der Remotesteuerungsfunktion können Sie Windows-Geräte analysieren, erforderliche Upgrades verwalten, neue Software bereitstellen und Probleme mit jeglichen Geräten an jedem beliebigen Standort beheben, sofern diese mit dem Internet verbunden sind. Wenn Sie nur über eine begrenzte Anzahl an IT-Mitarbeitern verfügen, die sich möglicherweise auch noch an unterschiedlichen Standorten befinden, ist die Remotesteuerungsfunktion eine der effektivsten Möglichkeiten für Ihre Organisation, mit weniger Ressourcen mehr zu erreichen und Vor-Ort-Termine zur Problembehebung oder zur Durchführung von routinemäßigen Wartungsmaßnahmen möglichst zu vermeiden.

Nimmt beispielsweise einer Ihrer verwalteten Benutzer an einer Konferenz in einer anderen Stadt teil und stellt währenddessen ein Problem auf seinem Windows-Gerät fest, können Sie eine Remotesteuerungssitzung starten, um der Ursache auf den Grund zu gehen, Support bereitzustellen und eine Lösung anzubieten. Wenn darüber hinaus auf einem von Ihnen verwalteten Gerät routinemäßige Wartungsmaßnahmen oder Software-Updates erforderlich sind, können Sie die Remotesteuerungsfunktion starten, eine Zugriffsanfrage an den Benutzer senden und das Update durchführen.

Starten einer Remotesteuerungssitzung

Um die Remotesteuerungsfunktion über ein Gerät mit dem HP Touchpoint Manager zu starten, klicken Sie in der Menüleiste auf „Geräte“ und wählen anschließend aus der angezeigten Liste der verwalteten Geräte das Gerät aus, auf das Sie zugreifen möchten. Wählen Sie im Dropdown-Menü „Ich möchte ...“ die Option „Remotesteuerung aktivieren“ aus. Der Benutzer erhält daraufhin eine Zugriffsanfrage von Ihnen. Stimmt der Benutzer dem Zugriff zu, öffnet sich ein weiteres Fenster mit dem Remote Control Session Viewer, in dem Ihnen der Desktop des verwalteten Geräts angezeigt wird. Über dieses Fenster können Sie nun alle Bereiche des per Fernzugriff gesteuerten Desktops verwalten.

Konfigurieren der Einstellungen für Remotesteuerungssitzungen

Als IT-Administrator können Sie auch die Einstellungen für Remotesteuerungssitzungen konfigurieren. Um auf das Konfigurationsmenü zuzugreifen, wählen Sie „Dienste“ und anschließend unter „Remotesteuerung“ die Option „Konfigurieren“ aus. Ihnen stehen dann die folgenden Optionen zur Auswahl:

- **Tastatur und Maus sperren:** Deaktiviert Tastatur und Maus des Remotegeräts. Während der Remotesteuerungssitzung funktionieren dann nur Tastatur und Maus des Remote Control Viewers. Hinweis: Spezielle Windows-Tastenkombinationen wie STRG+ALT+ENTF oder Windows-TASTE +L sind nicht gesperrt.
- **Hintergrund unterdrücken:** Ersetzt eine Volltonfarbe für den Gerätehintergrund des Remotegeräts. Wenn Sie diese Funktion aktivieren, muss die Remotesteuerungsfunktion keine Hintergrundaktualisierungen senden, während Teile des Remotedesktops dargestellt werden. Hintergründe bestehen häufig aus bandbreitenintensiven Bildern wie beispielsweise Fotos, die sich nicht gut komprimieren lassen und deren Übertragung über langsamere Verbindungen mehr Zeit in Anspruch nehmen kann.
- **Bildqualität:** Reduziert die Menge der übertragenen Farbinformationen. Die Standardeinstellung ist „Mittel“, also 12 Bits pro Pixel. Wenn der Viewer die Farbtiefe reduziert, muss die umfassende Farbpalette des Remotedesktops einer reduzierten Farbpalette im Viewer zugeordnet werden. Entsprechend können die Farben in einem Remotesteuerungsfenster von denen des Remotedesktops abweichen.
- **Tastatursprache:** Ermöglicht die Auswahl der für die Tastatur gewünschten Sprache über eine Dropdown-Liste.
- **Inaktivitätszeitlimit:** Ermöglicht es, den Zeitraum festzulegen, über den die Remotesteuerungssitzung aktiv bleibt, wenn keine Maus- oder Tastaturaktivität mehr erkannt wird. Dies ist insbesondere dann nützlich, wenn Sie das Remotegerät überwachen, aber nicht ständig die Maus bewegen oder Tastatureingaben machen möchten, um die Sitzung aufrechtzuerhalten.

Verwenden des HTML Remote Control Session Viewer

Sobald Sie eine Remotesteuerungssitzung gestartet haben, wird in Ihrem Browser der HTML Remote Control Session Viewer angezeigt. Auf einer Symbolleiste auf der linken Bildschirmseite befinden sich die folgenden Bedienelemente:

- **Tastatur:** Zeigt die Bildschirmtastatur an. Sie können die Tastatur verwenden, um Tasten zu drücken, die der Browser normalerweise nicht an das Remotegerät übergeben kann. Die Tasten STRG, ALT und UMSCHALT (Pfeil nach oben) bleiben gedrückt, bis Sie erneut auf die Taste klicken.
- **Remoteausführung:** Hiermit können Sie auf dem Remotegerät nach einer ausführbaren Datei suchen und diese starten, ohne viele weitere Schritte ausführen zu müssen.
- **Screenshot:** Hierüber können Sie einen Screenshot aufzeichnen und das Bild speichern.
- **Hochladen:** Hierüber können Sie Dateien von Ihrem Computer per Fernzugriff auf das Remotegerät übertragen.
- **Herunterladen:** Hierüber können Sie Dateien per Fernzugriff vom Remotegerät auf Ihren Computer übertragen.
- **Monitore:** Wenn der Remotecomputer mehrere Monitore aufweist, können Sie hierüber einen Monitor auswählen. Die Miniaturansichten der Monitore zeigen, was auf den einzelnen Monitoren zu Beginn der Sitzung angezeigt wurde.
- **Zoom:** Hierüber können Sie zwischen den Zoommodi wechseln, um die Anzeige zu verkleinern oder zu vergrößern. Wenn Sie die Anzeige der Remotesitzung verkleinern, wird sie vom Viewer skaliert und an die Größe des Browserfensters angepasst. Wenn die Fenstergröße zu klein ist, lassen sich Texte und andere Elemente der skalierten Sitzung möglicherweise nur schwer erkennen. Beim Vergrößern werden Bildlaufleisten eingeblendet, über die Sie zu den Bereichen einer Sitzung gelangen, die nicht ins Fenster passen.

- **Chat:** Hierüber können Sie sich mit dem Benutzer am Remotegerät unterhalten, um die Lösungsfindung zu beschleunigen. Mithilfe der Chatfunktion können Sie sicherstellen, dass Sie auf das richtige Problem eingehen und über alle nötigen Informationen verfügen, um eine Lösung zu finden.

- **Neu starten:** Hierüber können Sie das Gerät des Benutzers per Fernzugriff neu starten, unter Umständen auch ohne die sonst üblichen zusätzlichen Navigationsschritte. Hinweis: Durch einen Neustart des Geräts wird die Remotesteuerungssitzung beendet. Bitten Sie den Benutzer, sich nach dem Neustart verfügbar zu halten, um eine neue Remotesteuerungssitzung zu genehmigen. Der IT-Administrator aktiviert in der Regel eine neue Remotesteuerungssitzung, um sicherzustellen, dass die implementierten Korrekturen ihren Zweck erfüllen und das Problem des Benutzers lösen.

- **Einstellungen:** Hierüber können Sie während der Remotesitzung über ein einziges Dialogfeld die Benutzereinstellungen und Leistungsoptionen anpassen und Hotkeys aktivieren, um so zahlreiche Navigationsschritte einzusparen.

Mit der Remotesteuerung des HP Touchpoint Managers ist sichergestellt, dass die Benutzer wissen, wann ihre Geräte per Fernzugriff gesteuert werden und von wem. Rollenbasierte Rechte sorgen dafür, dass IT-Administratoren ausschließlich auf die Geräte der von ihnen verwalteten Benutzer zugreifen können, um sie per Fernzugriff zu steuern. Die Remotesteuerung des HP Touchpoint Managers ist gleichzeitig flexibel und sicher und ermöglicht es Ihnen, von nahezu überall Support für Windows-Nutzer bereitzustellen, die mit dem Internet verbunden sind.

¹ Unterstützt auf Geräten mit den Betriebssystemen Windows 7 mit Service Pack 1 (SP1) oder höher, Windows 8, Windows 8.1 oder Windows 10 (Intel®-basierte x86-/x64-Systeme).

² Der HP Touchpoint Manager unterstützt die Betriebssysteme Android™, iOS und Windows und ist auf PCs, Notebooks, Tablets und Smartphones verschiedener Hersteller nutzbar. Nicht in allen Ländern verfügbar. Weitere Informationen unter hp.com/touchpoint. Touchpoint Manager erfordert den Erwerb einer Lizenz.

Für Updates registrieren unter
hp.com/go/getupdated

