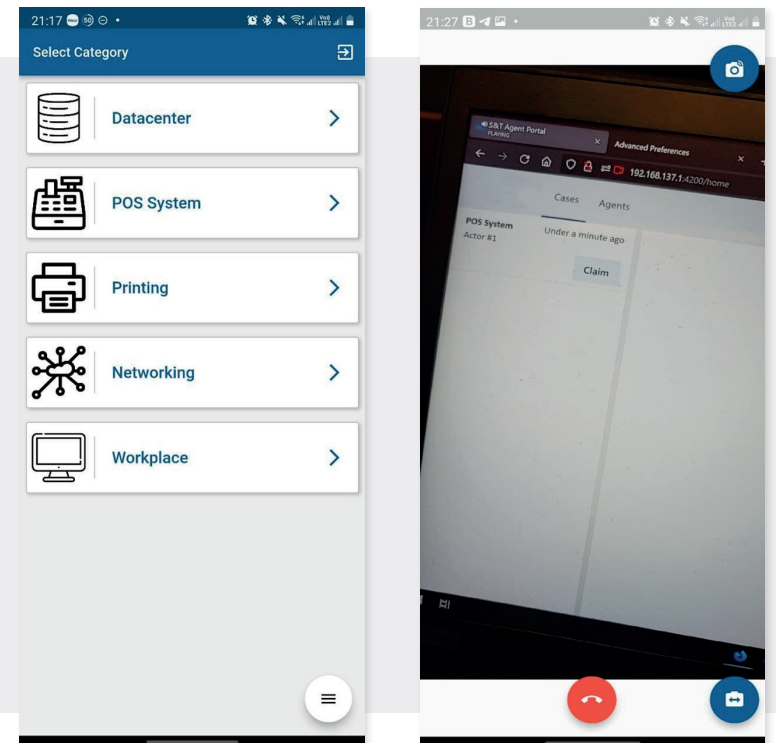


## Remote-Unterstützung beim Vor-Ort-Einsatz Ihrer Techniker

durch Video, Audio und Fernsteuerung eines Devices mit USB-Anschluss

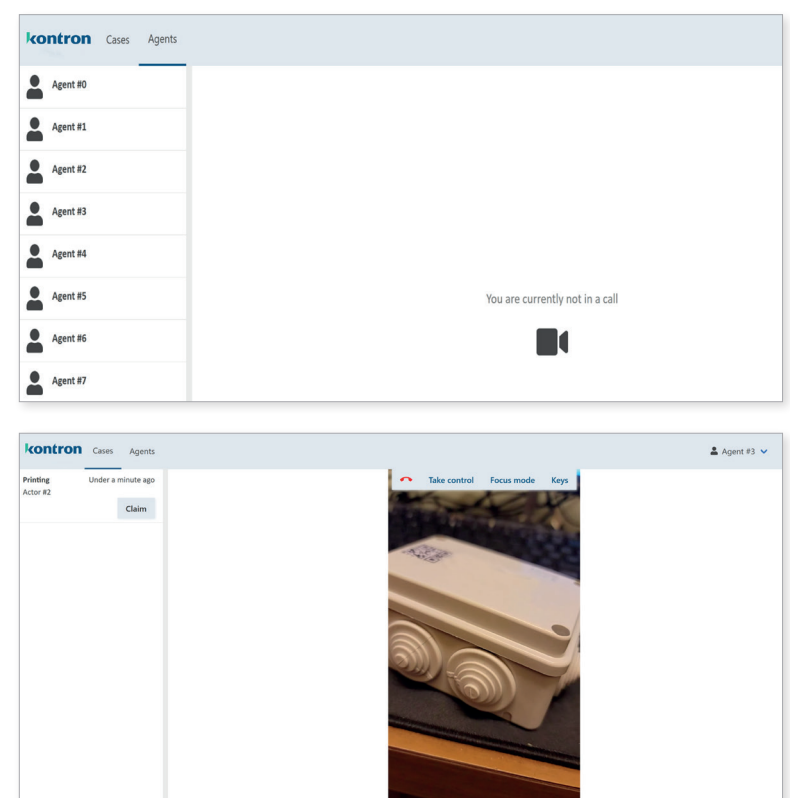
### Vorbereitung

- › Techniker verbindet ComBox mit dem USB-Port des Hardware Devices
- › Verbinden mit der ComBox: Scannen des QR-Codes auf der ComBox in der Remote Hands App am Handy



### Ablauf

- › Techniker fordert Hilfe zu einem Thema durch Drücken einer Category/eines Services in der Remote Hands App an
- › Helpdesk Agent sieht Call im Remote Hands Portal und übernimmt den Support für seine Zuständigkeit
- › Der Agent sieht das Handy-Video und hört das Handy-Audio
- › Um den Techniker direkt bei der Analyse und Konfiguration unterstützen zu können, übernimmt der Agent Tastatur und Maus des Hardware Devices vor Ort und bedient damit remote das Hardware Device



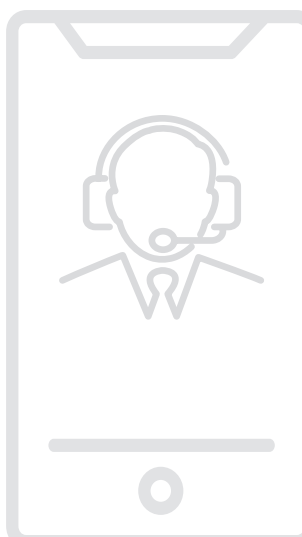
Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032

[hannes.foettinger@kontron.com](mailto:hannes.foettinger@kontron.com)

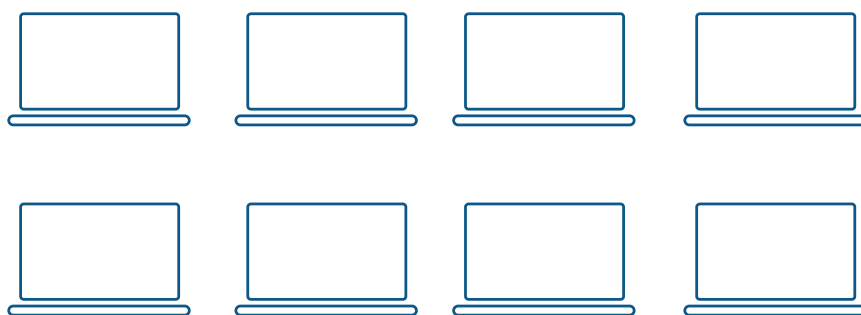


# Remote-Unterstützung beim Vor-Ort-Einsatz Ihrer Techniker

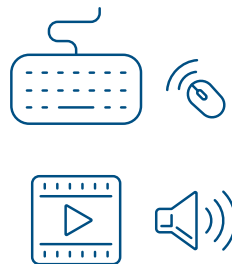
durch Video, Audio und Fernsteuerung eines Devices mit USB-Anschluss

## Helpdesk mit Remote Hands Portal

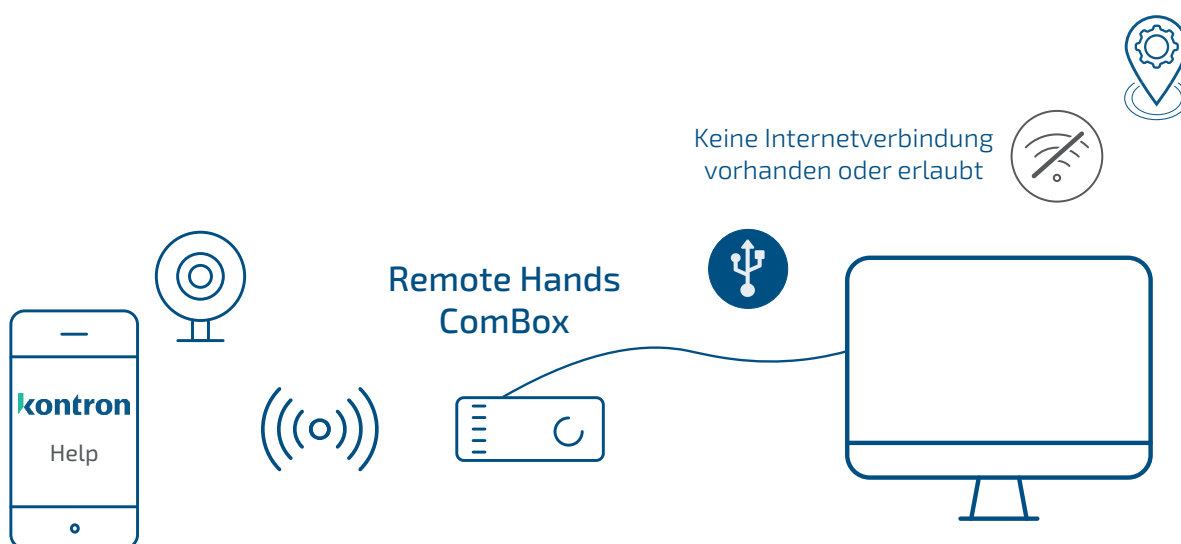
Remote-Unterstützung über Video/Audio/Tastatur/Maus



mobile Connection



## vor Ort beim Kunden



Handy des Technikers

Hardware Device mit USB-Anschluss für Tastatur/Maus oder Serial Interface

PC, Notebook, Maschinensteuerung, Anlagen, Server, POS Kassa, IoT-Geräte etc.