



Sie benötigen Hilfe von unserem Supportteam per Fernwartung und setzen den Google Chrome als Webbrowser ein?

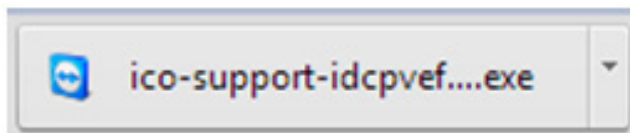
Hier finden Sie eine kurze Anleitung, wie Sie eine Fernwartung starten können:

1. Zunächst sollten Sie mit einem unserer Servicemitarbeiter unter der Telefonnummer 06432/9139-350 Kontakt aufnehmen. Diesem können Sie das Problem erläutern. Fahren Sie mit den anderen Punkten fort, falls er Sie bittet eine Fernwartung zu starten.
2. Besuchen Sie die Internetseite [www.ico-hilft.de](http://www.ico-hilft.de).
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **<Fernwartung starten>**

## Fernwartung starten

Die ICO-Support-Datei wird auf Ihren Rechner heruntergeladen.

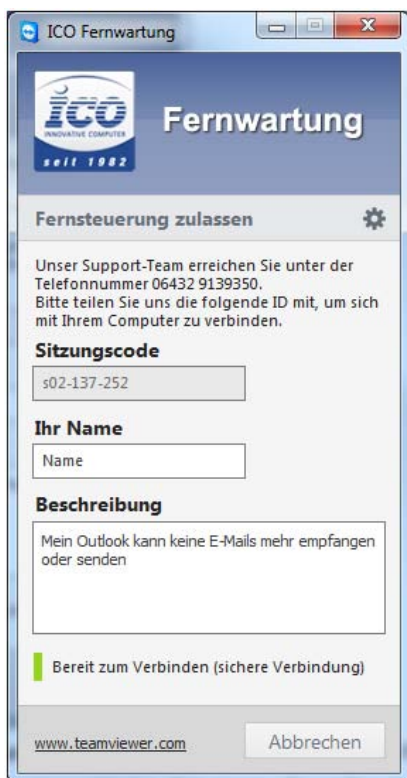
4. Am unteren Bildschirmrand öffnet sich eine Leiste mit dem Download.  
Klicken Sie auf den Eintrag mit dem Namen **<ico-support-idcpvfe9ak.exe>**



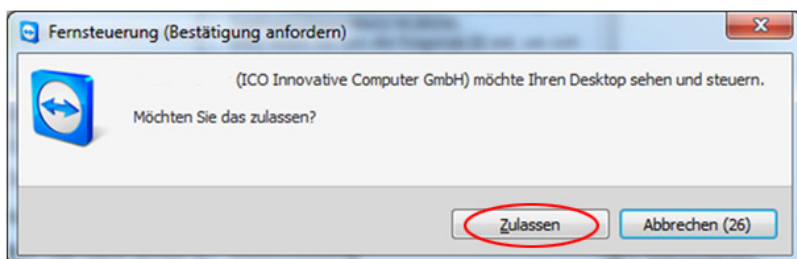
5. Es öffnet sich das Fenster mit der Sicherheitswarnung „Möchten Sie diese Datei ausführen?“. Bestätigen Sie die Abfrage über den Button **<Ausführen>**.



6. Nachdem Sie **<Ausführen>** bestätigt haben, öffnet sich das Fenster „ICO Fernwartung“. Geben Sie hier Ihren Namen und eine kurze Problembeschreibung an.



7. Der Servicemitarbeiter bekommt nun Ihren Computer in einer Liste angezeigt und kann eine Verbindung mit dem Rechner aufbauen.
8. Sobald der Servicemitarbeiter versucht sich auf Ihren Computer zu verbinden, öffnet sich noch die Sicherheitsabfrage „Fernsteuerung (Bestätigung anfordern)“. Klicken Sie nun auf die Schaltfläche **<Zulassen>**.



Sobald eine Verbindung zu Ihrem Rechner hergestellt wurde, beginnt unser Servicemitarbeiter mit der Lösung Ihres Problems.



## Kontakt

Sie haben Fragen zu unserer Anleitung?  
Unser Serviceteam steht Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!  
Telefon: 06432 9130 350  
Internet: [www.ico.de/service](http://www.ico.de/service)