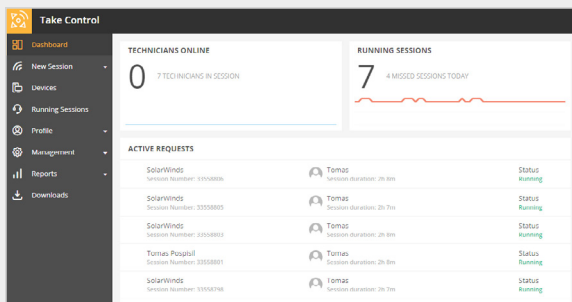
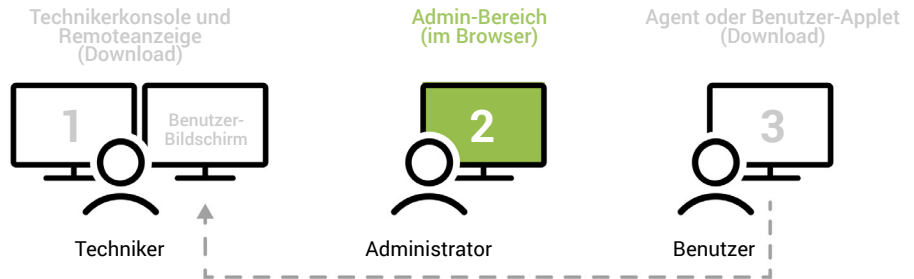


Erste Schritte mit SolarWinds Take Control

Zuerst melden Sie sich im **Admin-Bereich** an.

Im Admin-Bereich können Sie Techniker und Geräte einrichten und Ihr Konto konfigurieren.

Take Control besteht aus drei Hauptkomponenten:



DER STARTASSISTENT

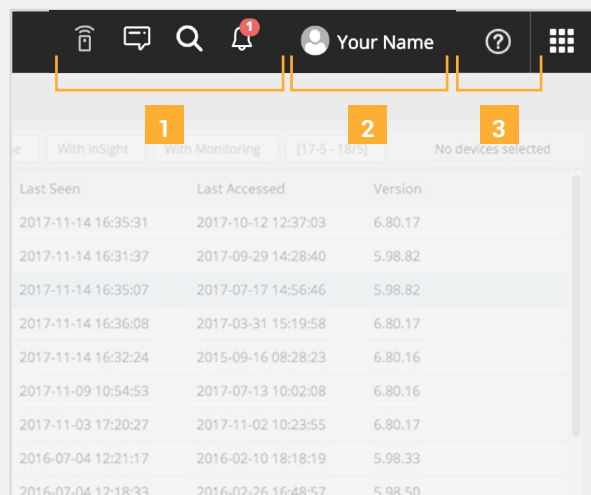
Nach Ihrer Anmeldung im Admin-Bereich fordert der Startassistent Sie auf, Ihrem Konto den Namen des Unternehmens, des Haupttechnikers und das Logo hinzuzufügen. Danach werden Sie zum Download der Technikerkonsole und der passenden Agentenversion aufgefordert.

Mit der Technikerkonsole erstellen und verwalten Sie Remote-Sitzungen und chatten mit Technikern oder Kunden. Der Agent ermöglicht die Fernsteuerung eines Gerätes mit und ohne Benutzereingriff. In der Geräteliste des Admin-Bereichs sehen Sie alle betreuten Geräte mit installiertem Agenten.

1 Die vier Symbole in der linken Hälfte der Kopfleiste sind von links nach rechts: Aktivierung der Gerätefernsteuerung, Kommunikation (Feedback geben, Funktionen erfragen), Durchsuchen des Admin-Bereichs und Anzeige von Systemmeldungen.

2 Um die Einstellungen zu öffnen, klicken Sie in der Kopfleiste auf **Your Name**. Dort können Sie Ihr Kennwort und die Sprache ändern und die Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren.

3 Über den Hilfeabschnitt (?) gelangen Sie zum Startassistenten, können mit dem Support chatten, die Tastaturkürzel der Anzeige aufrufen und das Benutzerhandbuch zu SolarWinds® Take Control™ öffnen.



JETZT KÖNNEN SIE LOSLEGEN!

Nach der Einrichtung wird Ihnen vorgeschlagen, bestimmte Funktionen zu erkunden, etwa das Einrichten von Technikern oder Geräten oder den Start einer Remote-Sitzung. Bewegen Sie den Mauszeiger über alle Elemente und Symbole im Navigationsbereich der Konsole. So finden Sie heraus, wofür sie da sind. Sie können auch den Navigationsbereich dafür öffnen.

Sie können alles auf eigene Faust erkunden. Wenn Sie lieber eine der Produktouren machen möchten, klicken Sie einfach auf das Symbol ? rechts unten.



GERÄTE HINZUFÜGEN UND VERWALTEN

- 1 Sitzung mit Benutzereingriff mithilfe des Applets starten
- 2 Gerät auswählen
- 3 Sitzung ohne Benutzereingriff mithilfe des Agenten starten
- 4 Gerätedaten anzeigen und bearbeiten

In der Geräteliste im Admin-Bereich werden die Computer und Geräte im Kundennetzwerk angezeigt, auf denen der Agent von SolarWinds Take Control installiert ist.

Über den Agenten haben Sie durchgängigen Zugriff auf die betreffenden Kundengeräte. Sie können Gerätedaten anzeigen und bearbeiten, Skripte einspielen, Prüfungen durchführen und durch Klicken auf **Connect** eine Supportsession starten.

Sie können auch nach einem bestimmten Computer suchen, die ganze Liste nach Domains oder MAC-Adressen filtern oder alle Gruppen anzeigen.

Als Nächstes kommt die
Technikerkonsole.



The screenshot shows the SolarWinds Take Control interface. Callout 1 points to the 'PENDING REQUESTS' section. Callout 2 points to the 'MY COMPUTERS' section. Callout 3 points to a list of devices under 'Workgroup'. Callout 4 points to the 'ADD NEW COMPUTER' form fields. Callout 5 points to the 'Link expiration date' dropdown. Callout 6 points to the 'ADD COMPUTER...' button at the bottom left.

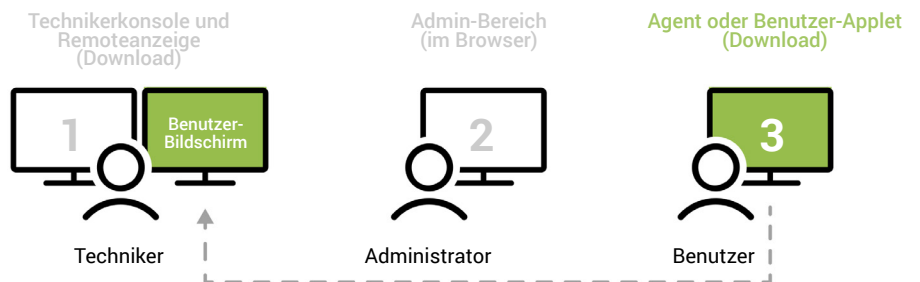
FUNKTIONEN DER TECHNIKERKONSOLE

- 1 Eingehende Supportanfragen anzeigen
- 2 Kontoeinstellungen konfigurieren
- 3 Liste der Geräte mit installiertem Agenten
- 4 Gerätedaten
- 5 Sitzung ohne Benutzereingriff starten
- 6 Agenten auf einem Kundencomputer installieren

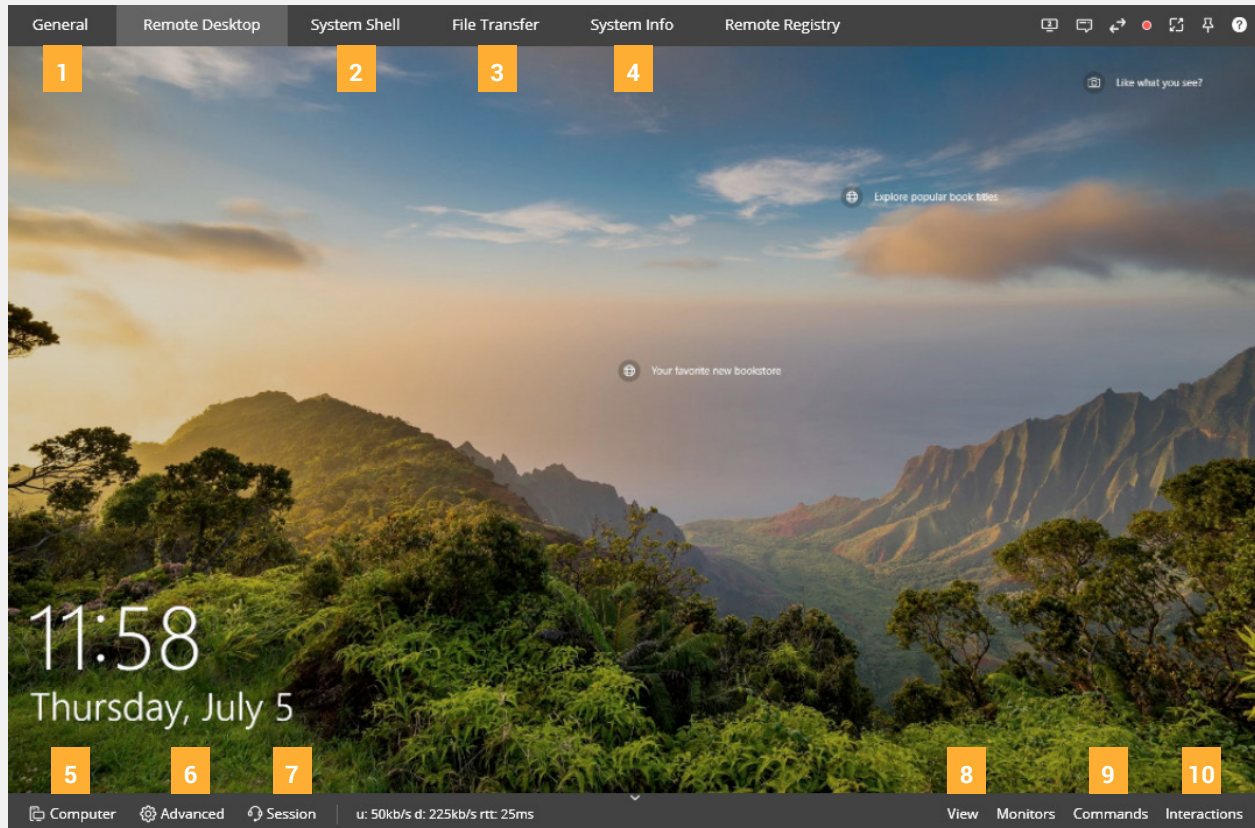
In der Technikerkonsole sehen Sie eingehende Supportanfragen. Von hier aus starten Sie Support Sitzungen und konfigurieren Ihr Konto. Sie können in der Konsole mit Technikerkollegen chatten, Sitzungsverläufe anzeigen und Sitzungen farblich kennzeichnen.

Durch Klicken auf **Connect** starten Sie eine Sitzung mit Benutzereingriff. Bitten Sie den Benutzer des betreffenden Gerätes, startcontrol.com aufzurufen und dort den von der Konsole generierten sechsstelligen Code einzugeben. Nach Aufbau der Verbindung von SolarWinds Take Control mit dem Gerät werden Ihnen Gerätedaten angezeigt.

Letzte Komponente: Die Remoteanzeige, die mit dem Agent oder Applet des Benutzers kommuniziert.



REMOTEANZEIGE FÜR DEN DIREKTZUGRIFF AUF KUNDENCOMPUTER



- | | |
|---|---|
| <p>1 Details zur Kundenanfrage und Gerätedaten im Dashboard anzeigen</p> | <p>6 RDP verwenden, Portweiterleitung oder Feedback per Umfrage einholen</p> |
| <p>2 Zugriff auf Befehlszeile oder Powershell®</p> | <p>7 Sitzung übertragen, teilen oder pausieren</p> |
| <p>3 Dateien und Ordner zwischen lokalem und Remote-System übertragen</p> | <p>8 Visualisierungseinstellungen auf dem Remote-System anpassen</p> |
| <p>4 Daten zum Remote-System anzeigen: Prozesse, Anwendungen und Dienste</p> | <p>9 Befehle an das Remote-System senden</p> |
| <p>5 Remote-System neu starten oder herunterfahren</p> | <p>10 Screenshots anfertigen, Laserpointer verwenden und Sitzung aufzeichnen</p> |

Die Remoteanzeige ist das Tool, über das der Supporttechniker auf den Desktop des Kundengerätes zugreift.

Um während einer Supportsession auf den Remote-Computer zuzugreifen, klicken Sie auf die Registerkarte für Remote Desktop.


Mit der Remoteanzeige können Sie Befehle an das Remote-System senden und damit interagieren.

WIR SIND FÜR SIE DA

Brauchen Sie Hilfe oder weitere Informationen? Die folgenden Ressourcen helfen Ihnen sicherlich weiter:

 **Online-Hilfe:** Alles zur Funktionsweise der Software und zu ihren einzelnen Funktionen.

 **Wissensdatenbank:** Artikel mit Antworten zu vielen Fragen rund um die Bedienung von Take Control.

 **Community-Wissen:** Haben Sie eine besonders schwierige Frage? Vielleicht wissen Technikerkollegen aus der SolarWinds-Community Rat.



SolarWinds MSP unterstützt IT-Dienstleister mit Technik für die Erbringung eines professionellen und rentablen Service. Lokal installiert und in der Cloud bieten unsere Lösungen mehrschichtige Sicherheit, kollektive Intelligenz sowie intelligente Automatisierung und schaffen datenbasierte Einblicke, dank derer Provider ihre Arbeit schneller und einfacher erledigen. SolarWinds MSP hilft IT-Anbietern, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: die Erfüllung ihrer SLAs und den Aufbau eines gewinnbringenden Geschäftsmodells.

© 2018 SolarWinds MSP Canada ULC und SolarWinds MSP UK Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Die Marken, Servicemarken und Logos von SolarWinds sind ausschließlich Eigentum von SolarWinds MSP Canada ULC, SolarWinds MSP UK Ltd. oder seiner verbundenen Unternehmen. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Für die Korrektheit, die Vollständigkeit und den Nutzen der hierin enthaltenen Informationen übernimmt SolarWinds weder ausdrücklich noch stillschweigend Gewähr noch Haftung oder Verantwortung.