



## Fernwartung mit TeamViewer 7

TeamViewer ist ein Programm zur Fernwartung von Computern. Wenn jemand Hilfe für seinen PC benötigt, ist es für den zuständigen Experten am einfachsten, wenn er sich auf das Rechnersystem aufschalten und den Fehler analysieren kann. In den meisten Fällen kann so der Fehler auch gleich behoben werden, ohne dass jemand vor Ort muss.

Der BISG (Bundesfachverband der IT-Sachverständigen und Gutachter e.V.) hat die aktuelle Version des TeamViewer 7 unter die Lupe genommen. In diesem Artikel stellen wir zunächst das Produkt mit seinen Funktionen vor und geben unseren Gesamteindruck wieder. Anschließend werden Sicherheitsaspekte thematisiert und bewertet. Getestet wurde die Version 7.0.12979

### Verbindungsaufbau mit und ohne Installation

Um eine Fernwartungs-Verbindung aufzubauen, muss sowohl beim Endanwender als auch beim Support Mitarbeiter TeamViewer gestartet werden. Dem Kunden kann man aus TeamViewer heraus eine Mail senden, die einen Download-Link für die Software enthält. Entsprechende Mailvorlagen liegen bereits vor und können individuell angepasst werden. Man kann den Hilfesuchenden auch auf die Homepage von TeamViewer führen, wo sich gleich auf der Startseite ein großer Button „Kostenlose Vollversion starten“ befindet, über den das Programm heruntergeladen werden kann.

Wenn die Datei ausgeführt wird, gibt es die Option, das Programm zu installieren oder ohne Installation direkt zu starten. Diese Möglichkeit ist sehr erfreulich, denn so kann auch Usern ohne Administratorrechte schnell geholfen werden. Weiterhin kann man TeamViewer erst mal unverbindlich testen, ohne es gleich installieren (und ggf. wieder deinstallieren) zu müssen.

Nach dem Start des Programms sieht der Kunde eine ID und ein Kennwort. Der Support-Mitarbeiter lässt sich zunächst die ID durchgeben und trägt Sie in seinem TeamViewer in das Eingabefeld ein. Diese ID ist eine Art Telefonnummer und es besteht die Möglichkeit, dieser ID einem Namen zuzuordnen und in einem Adressbuch zu speichern. Als nächstes lässt sich der Helfer das angezeigte Kennwort sagen, welches für jede Sitzung neu generiert wird.

Nach der Eingabe dieser Daten erscheint sogleich der Bildschirm des Kunden. Von nun an kann dessen PC mit Maus und Tastatur ferngesteuert werden. Hierfür ist keine zusätzliche Anfrage notwendig, was wir als sehr benutzerfreundlich empfinden.

## Funktionen von TeamViewer

Am oberen Bildschirmrand befindet sich eine Toolbar, über die zahlreiche Funktionen aufgerufen werden können. Hier eine Auswahl dieser Möglichkeiten:

- Die Darstellung des Bildschirms: In Originalgröße, skaliert, als Vollbild oder in einer bestimmten Bildschirmauflösung. Wenn Supporter und Kunde beide zwei Monitore haben, können diese 1:1 übertragen werden.
- Dateien können zwischen den Computern übertragen werden, auch per Drag & Drop.
- Richtungswechsel während der Sitzung sind möglich.
- Kommunikation per Video, Voice over IP, Telefonkonferenz und Chat.
- Screenshots können erstellt und ganze Sitzungen aufgezeichnet (und später ins AVI-Format konvertiert) werden.

Es ist den Entwicklern gelungen all diese Features zur Verfügung zu stellen, ohne dass die Kernfunktionalität darunter leidet.

## Geschwindigkeit, Stabilität und Support

Die Geschwindigkeit der Übertragung konnte voll überzeugen. Bei geringer Bandbreite wird automatisch die Bildqualität gedrosselt, somit ist ein zügiges Arbeiten weiterhin möglich. Selbst bei Verbindungspartnern in Fernost war die Geschwindigkeit noch akzeptabel und besser als uns dies von manchen Wettbewerbsprodukten und Windows Remoteverbindungen (RDP) bekannt ist.

Bei einer Verbindung gab es allerdings zwei Abbrüche. Dies gab uns Gelegenheit auch den Support von TeamViewer zu testen. Die Hotline klärte zunächst, ob auf beiden Seiten die aktuelle Version vorliegt und bat anschließend darum, Log-Dateien von beiden Seiten an eine Support-Adresse zu schicken. Noch am selben Tag kam die Antwort mit der Empfehlung, für diese spezielle Verbindung UDP (ein Netzwerkprotokoll) nicht zu nutzen und dem Hinweis, wo dies eingestellt wird. Tatsächlich kam es später zu keinen weiteren Verbindungsabbrüchen.

## Sicherheitsaspekte

### Verschlüsselte Verbindungen

Wenn Daten über das Internet übertragen werden, spielt die Sicherheit eine große Rolle. Um die Sicherheit zu gewährleisten, müssen die Daten End-to-End verschlüsselt übertragen werden. Dies geschieht bei TeamViewer auf Basis eines RSA Public-/Private Key Exchange und AES (256 Bit) Session Encoding. Diese Technik wird in vergleichbarer Form auch bei https/SSL eingesetzt und gilt nach heutigem Stand der Technik als sicher.

Die beiden PCs, die eine Verbindung zueinander aufbauen, kommunizieren zunächst mit Servern von TeamViewer und fordern von diesem die Schlüssel an. Hierdurch werden „Man-in-the-middle-Attacks“ verhindert. Die Server von TeamViewer haben dadurch Kenntnis darüber, welche Computer miteinander kommunizieren, jedoch können auch diese den Verbindungsinhalt nicht entziffern.

## Zugriff auf unbeaufsichtigte Rechner

TeamViewer kann auch so installiert werden, dass ein Zugriff auf einen unbeaufsichtigten Rechner möglich ist (= Host-Installation). Es wird dann ein Systemdienst installiert, der beim Starten des PCs mit gestartet wird. Bei dieser Installation wird ein Passwort hinterlegt, über das der Verbindungsaufbau möglich ist. Hier ist es wichtig, dass ein sicheres Passwort gewählt wird. Zusätzlich kann konfiguriert werden, dass nur für bestimmte Rechner oder Accounts (TeamViewer IDs, TeamViewer-Konten) Verbindungen erlaubt bzw. verboten werden (Black- & White-List).

Es besteht das Risiko, dass ein Dienstleister oder ein eigener Mitarbeiter sich über die Host-Installation Zugang zu einem Server verschafft, ohne dies mit dem Auftraggeber/Arbeitgeber abzustimmen. Von Seiten TeamViewer wird daher dafür gesorgt, dass bei einer solchen Installation ein Icon in der Windows Tray Bar (rechts unten) zu sehen ist. Ebenfalls überprüfen lässt sich dies über die Anzeige der Systemdienste (Befehl: services.msc).

Grundsätzlich ist zu sagen, dass jeder mit physischem Zugang zu einem PC/Server vielfältige Möglichkeiten hat, Daten von diesem Gerät abzugreifen. Hier liegt also ein generelles Risiko vor. TeamViewer könnte für solche Zwecke missbraucht werden, wobei jemand mit böser Absicht wohl eher zu Programmen greifen würde, die sich besser verbergen lassen.

## Fazit

Die hohe Benutzerfreundlichkeit von TeamViewer ist vorbildlich! Die Kernaufgabe Fernwartung ist mit ganz wenigen Klicks möglich, so dass der Verbindungsaufbau auch in der Kommunikation mit absoluten Computer-Neulingen unproblematisch und schnell gelingt.

Der Anbieter legt spürbar großen Wert auf hohe Sicherheits-Standards. Dies sicherlich auch aus Eigeninteresse, denn die Benutzung von Fernwartungs-Software hängt vom Vertrauen der Benutzer ab.

**TeamViewer 7 (Version 7.0.12979) erhält vom BISG die Bestnote von fünf Sternen und wird mit dem BISG-Gütesiegel ausgezeichnet!**

