



# TeamViewer 9 Handbuch

---

## Management Console

---

Rev 9.2-07/2014



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Über die TeamViewer Management Console .....</b>	<b>4</b>
1.1	Über die Management Console .....	4
1.2	Über das Handbuch.....	5
<b>2</b>	<b>Allgemein .....</b>	<b>6</b>
2.1	Start und Login .....	6
2.2	Benutzeroberfläche.....	6
2.3	Mein Konto.....	7
2.4	Benachrichtigungen .....	11
<b>3</b>	<b>Computer &amp; Kontakte.....</b>	<b>13</b>
3.1	Gruppen, Computer oder Kontakte hinzufügen .....	13
3.2	Gruppen, Computer oder Kontakte bearbeiten .....	14
3.3	Gruppen teilen .....	14
3.4	Mit einem Computer oder Kontakt verbinden .....	15
3.5	Funktionen für Computer oder Kontakte aufrufen .....	15
<b>4</b>	<b>Service-Warteschlange .....</b>	<b>17</b>
4.1	Service-Anfrage .....	18
4.2	Anfrage erstellen.....	19
4.3	Anfrage zuweisen.....	20
4.4	Anfrage bearbeiten .....	21
4.5	Anfrage über personalisiertes QuickSupport Modul .....	21
<b>5</b>	<b>Firmen-Profil .....</b>	<b>23</b>
5.1	Firmen-Profil erstellen .....	23



5.2	Firmen-Profil bearbeiten.....	24
5.3	Einem Firmen-Profil beitreten .....	28
5.4	Lizenzierung .....	29
<b>6</b>	<b>Benutzerverwaltung .....</b>	<b>31</b>
6.1	Benutzer erstellen .....	31
6.2	Benutzer bearbeiten .....	32
6.3	Benutzer-Rechte .....	33
<b>7</b>	<b>Verbindungsprotokoll .....</b>	<b>36</b>
7.1	Verbindungen protokollieren.....	36
7.2	Verbindungen anzeigen .....	37
7.3	Verbindungen verwalten .....	37
7.4	Abrechnung von Verbindungskosten.....	38
7.5	Kommentare .....	40
<b>8</b>	<b>ITbrain™ Monitoring.....</b>	<b>42</b>
<b>9</b>	<b>Anpassen &amp; Ausrollen.....</b>	<b>43</b>
9.1	Personalisiertes QuickSupport-Modul erstellen.....	43
9.2	Personalisiertes QuickJoin-Modul erstellen .....	45
9.3	Personalisiertes Host-Modul erstellen.....	47
<b>10</b>	<b>TeamViewer Manager-Daten.....</b>	<b>48</b>



# 1 Über die TeamViewer Management Console

## 1.1 Über die Management Console

Die TeamViewer Management Console ist eine intuitiv bedienbare, webbasierte Management-Plattform zur Verwaltung Ihrer TeamViewer-Kontakte und Protokollierung von TeamViewer-Verbindungen.

Zudem bietet die TeamViewer Management Console umfangreiche Funktionen zur Verwaltung mehrerer TeamViewer-Konten und deren Pflege durch ein administratives Konto (Firmen-Profil).

Die TeamViewer Management Console ist mit einem Webbrowser über das Internet erreichbar und kann so unabhängig vom Betriebssystem aufgerufen werden. Eine lokale Datenbank oder ein Microsoft SQL-Server sind nicht notwendig.

Einige Funktionen der TeamViewer Management Console, wie Benutzerverwaltung und Verbindungsprotokoll, stehen nur in Verbindung mit einer TeamViewer-Lizenz und einem Firmen-Profil zur Verfügung. Die grundlegenden Funktionen zur Verbindungs-, Konto- und Computer & Kontakte-Verwaltung sind jedoch für alle Nutzer verfügbar.

**Hinweis:** Um die TeamViewer Management Console nutzen zu können, benötigen Sie ein TeamViewer-Konto.

### Allen Nutzern stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Verwaltung der Computer & Kontakte-Liste (hinzufügen, bearbeiten und löschen von Computern und Kontakten).
- Hinterlegung von Notizen und Zusatzinformationen zu Computern und Kontakten.
- Direkter Verbindungsaufbau zu einem Computer oder Kontakt aus dem Browser.
- Verwaltung des eigenen TeamViewer-Kontos.
- Erstellung individueller TeamViewer-Module (eingeschränkt).
- Funktionen der Service-Warteschlange.

### Lizenzierten Nutzern stehen folgende zusätzliche Funktionen zur Verfügung:

- Erstellung und Verwaltung eines TeamViewer Firmen-Profiles.
- Übersicht der Verbindungen und Verbindungsdetails zu den Computern und Kontakten.
- Protokollierung und Verwaltung der TeamViewer-Verbindungen.
- Kommentierung ausgehender Verbindungen nach Sitzungsende.



- Abrechnung der Verbindungen auf Basis individuell hinterlegter Abrechnungssätze.
- Export der Verbindungsdaten in Microsoft Excel oder als HTML-Datei zum Ausdrucken.
- Import von TeamViewer Manager-Daten.
- Uneingeschränkte Erstellung individueller TeamViewer-Module.
- Remote Monitoring mit ITbrain™.

## 1.2 Über das Handbuch

Dieses Handbuch beschreibt die wichtigsten Funktionen bei der Arbeit mit der TeamViewer Management Console. Es soll Ihnen helfen, die TeamViewer Management Console und deren Funktionalität besser zu verstehen und Ihnen eine erste Hilfestellung geben.

Wie unter Abschnitt 1.1 beschrieben, sind einige Funktionen der TeamViewer Management Console nur in Verbindung mit einer TeamViewer-Lizenz verfügbar. Diese Funktionen werden ab Kapitel 5 beschrieben. Falls Sie keine TeamViewer-Lizenz besitzen, bedeutet dies, dass es nicht notwendig ist, Kapitel 5-10 zu lesen.

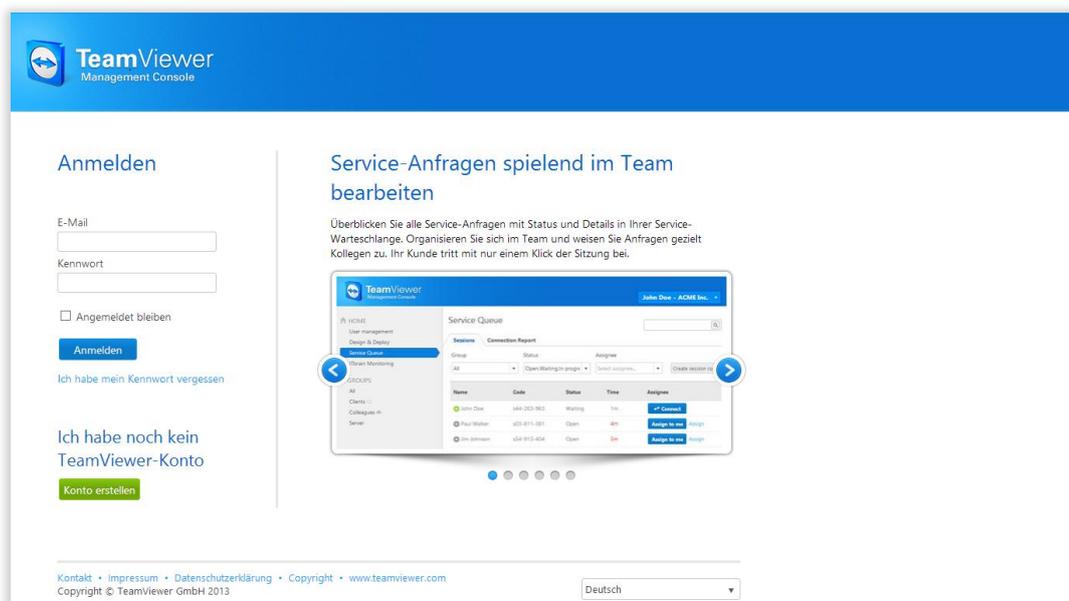


## 2 Allgemein

### 2.1 Start und Login

Die TeamViewer Management Console ist eine webbasierte Anwendung. Um diese aufzurufen, öffnen Sie die Seite <https://login.teamviewer.com> in einem Webbrowser.

Damit Sie mit der TeamViewer Management Console arbeiten können, müssen Sie sich mit Ihrem TeamViewer-Konto auf der linken Seite anmelden.



Der Anmeldebildschirm der TeamViewer Management Console.

**Hinweis:** Falls Sie noch kein TeamViewer-Konto haben, können Sie über die Schaltfläche **Konto erstellen** ein neues TeamViewer-Konto erstellen.

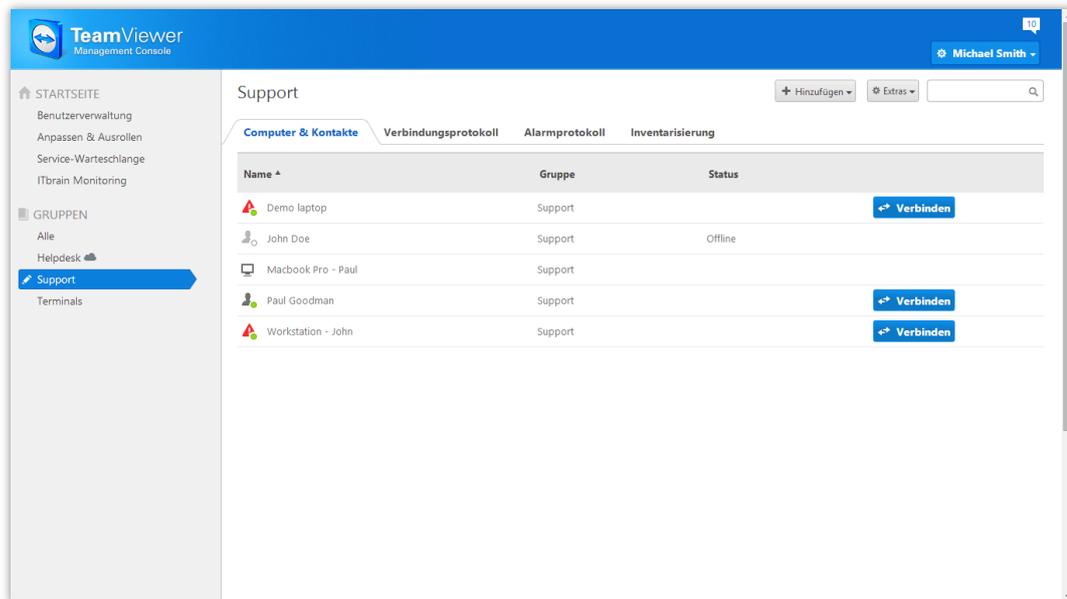
### 2.2 Benutzeroberfläche

Nachdem Sie sich mit Ihrem TeamViewer-Konto erfolgreich in der TeamViewer Management Console angemeldet haben, sehen Sie den Startbildschirm.

Die Startseite ist in drei optisch getrennte Bereiche aufgeteilt: Menüleiste (links), Titelleiste (oben) und Inhaltsbereich. Dies ermöglicht eine intuitive und schnelle Bedienung.



Die Menüleiste und die Titelleiste sind als konstante Elemente auf jeder Seite der TeamViewer Management Console immer sichtbar.



Der Startbildschirm nach der Anmeldung.

## Menüleiste

Die Menüleiste dient der Navigation durch die TeamViewer Management Console.

In der Menüleiste werden die Gruppen Ihrer **Computer & Kontakte-Liste** sowie die **Benutzerverwaltung, Anpassen & Ausrollen**, die **Service-Warteschlange** und **ITbrain Monitoring** angezeigt. Bewegt man die Maus über die Menüpunkte bzw. eine Gruppe oder wählt diese aus, können weitere Aktionen durchgeführt werden.

Ist ein Eintrag ausgewählt, wird die Darstellung im Inhaltsbereich der Seite angepasst.

## Titelleiste

In der Titelleiste können verschiedene Aktionen, die das eigene TeamViewer-Konto betreffen, aufgerufen werden.

## Inhaltsbereich

Im Inhaltsbereich werden, je nachdem wo man sich auf der Seite befindet, verschiedene Informationen dargestellt.

## 2.3 Mein Konto

Mit der TeamViewer Management Console ist es möglich, Ihr TeamViewer-Konto zu verwalten. Zusätzliche Änderungen an Ihrem TeamViewer-Konto können Sie in den Einstellungen der TeamViewer Vollversion vornehmen.

**Hinweis:** Falls Sie mit Ihrem TeamViewer-Konto einem Firmen-Profil (*siehe Kapitel 4, Seite 17*) beigetreten sind, kann die Bearbeitung Ihres Kontos eingeschränkt sein (*siehe Abschnitt 6.3, Seite 33*).



Um Ihr TeamViewer-Konto zu bearbeiten, klicken Sie in der Titelleiste auf **Benutzername | Profil bearbeiten**.

Profil bearbeiten.

## Allgemein

Neben den üblichen Angaben wie Anzeigename, E-Mail und Kennwort können Sie außerdem folgende Einstellungen vornehmen.

- **Zwei-Faktor-Authentifizierung:** Sichern Sie Ihr TeamViewer-Konto zusätzlich zu E-Mail-Adresse und Kennwort durch einen weiteren Faktor vor dem unbefugten Zugriff. Klicken Sie dazu auf den Link **Aktivieren** und folgen Sie den Anweisungen im Dialog.
- **Lizenz:** Weisen Sie Ihrem TeamViewer-Konto eine Lizenz zu. Dadurch können Sie von jedem TeamViewer, an dem Sie sich mit Ihrem TeamViewer-Konto anmelden, lizenzierte Verbindungen aufbauen. Klicken Sie dazu auf den Link **Lizenz ändern**.
- **ITbrain™:** Falls Sie eine ITbrain™ Lizenz erworben haben, wird die Anzahl der überwachten Geräte angezeigt.
- **Personalisierter QuickSupport:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein individuelles Modul. Verbindungspartner, die sich zu einer Sitzung mit Service-Anfrage verbinden, die Ihnen zugewiesen ist, nehmen automatisch mit diesem Modul an der Sitzung teil.
- **Personalisierter QuickJoin:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein Modul. Teilnehmer die über einen Meeting-Link an einem Meeting teilnehmen, nutzen dieses Modul.
- **Verbindungs-Protokollierung:** Falls Sie einem Firmen-Profil beigetreten sind oder dieses administrieren (*siehe Kapitel 4, Seite 17*), können Sie hier ebenfalls festlegen ob Ihre Verbindungen protokolliert und kommentiert werden sollen.
  - **Alle Sitzungen in Verbindungs-Protokollierung erfassen:** Falls aktiviert, werden alle ausgehenden TeamViewer-Verbindungen (Meetings ausgenommen) Ihres Kontos in der TeamViewer Management Console protokolliert. Alle protokollierten Verbindungen werden im Verbindungsprotokoll angezeigt (*siehe Kapitel 7, Seite 36*).
  - **Kommentarfenster nach jeder Sitzung anzeigen:** Falls aktiviert, wird beim Beenden jeder ausgehenden TeamViewer-Verbindung (Meetings ausgenommen) ein Dialog im Browser geöffnet. Dort können Sie einen Kommentar zu der Verbindung verfassen (*siehe Abschnitt 7.5, Seite 40*).



## Apps

Verwalten Sie eigene Skripte und Apps, denen Sie Zugriff auf Ihr TeamViewer-Konto gewährt haben oder erstellen Sie eigene Skripte. Falls Sie Apps nutzen, die Zugriff auf Ihr TeamViewer-Konto haben, können Sie diesen Zugriff hier widerrufen.

Um ein Skript zu erstellen, das Sie mit Ihrem TeamViewer-Konto nutzen können, benötigen Sie einen Skript-Token. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Skript-Token erstellen**.

Definieren Sie folgende Eigenschaften für den Token:

Eigenschaft	Beschreibung
<b>Name</b>	Geben Sie im Textfeld einen beliebigen Namen für den Skript-Token ein.
<b>Beschreibung</b>	Geben Sie im Textfeld eine Beschreibung für den Skript-Token ein (z. B. die spätere Funktion des Skriptes, das Sie mit Hilfe des Tokens programmieren).
<b>Zugriffsebene</b>	<p>Gibt an, auf welche Inhalte das resultierende Skript generellen Zugriff hat. Der Zugriff kann durch die nachfolgenden Zugriffsrechte eingeschränkt werden. In diesem Fall, kann das Skript auf Inhalte innerhalb eines TeamViewer-Kontos zugreifen.</p> <p>Benötigt ein Skript Zugriff auf Informationen eines Firmen-Profiles, erstellen Sie einen Skript-Token in den Eigenschaften des Firmen-Profiles (<i>siehe Abschnitt 5.2, Seite 24</i>).</p>
<b>Kontoverwaltung</b>	<p>Legen Sie fest, auf welche Kontoinformationen das Skript zugreifen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen Ihres TeamViewer-Kontos.</li> <li>– <b>Ohne E-Mail anzeigen:</b> Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos mit Ausnahme Ihrer E-Mail-Adresse abrufen.</li> <li>– <b>Vollständiges Profil anzeigen:</b> Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos abrufen und anzeigen.</li> <li>– <b>Vollständiges Profil bearbeiten:</b> Das Skript kann alle Informationen Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten.</li> </ul>
<b>Benutzerverwaltung</b>	<p>Legen Sie fest, auf welche Informationen der Benutzerverwaltung das Skript zugreifen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen der Benutzerverwaltung.</li> <li>– <b>Benutzer anzeigen:</b> Das Skript kann alle Benutzer-Konten Ihrer Benutzerverwaltung auslesen und anzeigen.</li> <li>– <b>Benutzer anzeigen, erstellen und bearbeiten:</b> Das Skript kann Benutzer-Konten der Benutzerverwaltung anzeigen, neue erstellen oder bestehende bearbeiten.</li> <li>– <b>Benutzer und Administratoren anzeigen, erstellen und bearbeiten:</b> Das Skript kann Benutzer-Konten der Benutzerverwaltung anzeigen, neue erstellen oder bestehende bearbeiten. Dies gilt auch für Benutzer-Konten von Administratoren.</li> </ul>



Eigenschaft	Beschreibung
<b>Sitzungen verwalten</b>	<p>Legen Sie fest, welche Funktionen zur Verwaltung von Service-Anfragen in der Service-Warteschlange aufgerufen werden dürfen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Service-Anfragen in Ihrer Service-Warteschlange.</li><li>– <b>Sitzungen erstellen, eigene anzeigen und bearbeiten:</b> Das Skript kann Service-Anfragen erstellen und Service-Anfragen, die Ihnen zugewiesen sind, anzeigen und bearbeiten.</li><li>– <b>Sitzungen erstellen, alle anzeigen und eigene bearbeiten:</b> Das Skript kann Service-Anfragen erstellen, alle Service-Anfragen anzeigen und Anfragen, die Ihnen zugewiesen sind, bearbeiten.</li><li>– <b>Sitzungen erstellen, alle anzeigen und alle bearbeiten:</b> Das Skript kann Service-Anfragen erstellen, alle Service-Anfragen anzeigen und alle bearbeiten.</li></ul>
<b>Gruppenverwaltung</b>	<p>Legen Sie fest, welche Funktionen für Gruppen in Ihrer Computer &amp; Kontakte-Liste aufgerufen werden dürfen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Gruppen-Informationen.</li><li>– <b>Gruppen anzeigen:</b> Das Skript kann Gruppen Ihrer Computer &amp; Kontakte-Liste anzeigen.</li><li>– <b>Gruppen anzeigen, erstellen, bearbeiten und teilen:</b> Das Skript kann Gruppen erstellen und bearbeiten, sowie einzelne Gruppen mit Kontakten aus Ihrer Computer &amp; Kontakte-Liste teilen.</li></ul>
<b>Verbindungs-Protokollierung</b>	<p>Legen Sie fest, welche Funktionen zur Verwaltung von Verbindungsprotokollen aufgerufen werden dürfen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Verbindungsprotokolle.</li><li>– <b>Verbindungseinträge anzeigen:</b> Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen.</li><li>– <b>Verbindungseinträge anzeigen und bearbeiten:</b> Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten.</li><li>– <b>Verbindungseinträge anzeigen und bearbeiten und löschen:</b> Das Skript kann Verbindungsprotokolle Ihres TeamViewer-Kontos anzeigen und bearbeiten und löschen.</li></ul>
<b>Meetings</b>	<p>Legen Sie fest, auf welche Informationen zu Ihren (geplanten) Meetings das Skript zugreifen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen zu Ihren (geplanten) Meetings.</li><li>– <b>Meetings anzeigen:</b> Das Skript kann Ihre geplanten Meetings auslesen und anzeigen.</li><li>– <b>Meetings anzeigen und erstellen:</b> Das Skript kann geplante Meetings anzeigen, Meetings planen oder ein spontanes Meeting starten.</li><li>– <b>Meetings anzeigen, erstellen, bearbeiten und löschen:</b> Das Skript kann geplante Meetings anzeigen und bearbeiten, Meetings planen, ein spontanes Meeting starten oder geplante Meetings löschen.</li></ul>



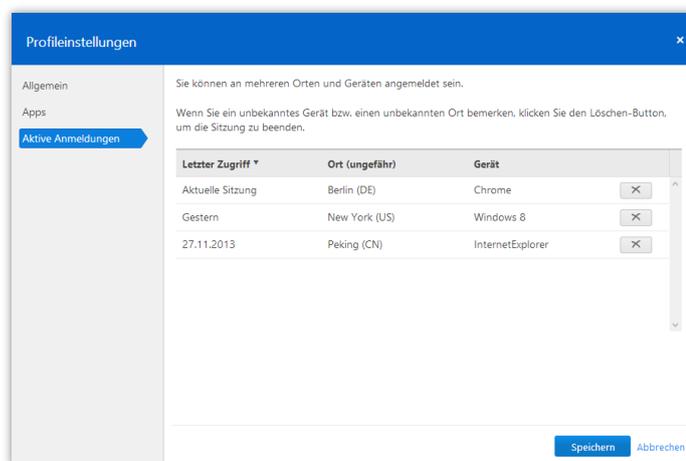
Eigenschaft	Beschreibung
<b>Token</b> (nur in den Eigenschaften des Tokens verfügbar)	Das Token ist eine eindeutige Zeichenkette, mit der das Skript über die API Zugriff auf Ihr Konto erlangt. Geben Sie das Token nur an Personen oder Skripte weiter, denen Sie vertrauen.

Mit Hilfe des Skript-Tokens und der TeamViewer API können Sie ein Skript programmieren. Nähere Informationen dazu finden Sie auf der Integrationen-Website [integrate.teamviewer.com](https://integrate.teamviewer.com).

## Aktive Anmeldungen

Die TeamViewer Management Console bietet die Möglichkeit, alle aktiven Anmeldungen Ihres TeamViewer-Kontos anzuzeigen. Falls Sie vergessen haben Ihr TeamViewer-Konto an einem Computer/Gerät abzumelden, können Sie dies mit Hilfe dieser Funktion tun.

Über das Symbol  neben einer aktiven Anmeldung können Sie diese beenden.



Aktive Anmeldungen anzeigen.

## 2.4 Benachrichtigungen

In den Benachrichtigungen werden alle Nachrichten und Neuigkeiten innerhalb Ihrer Computer & Kontakte-Liste gesammelt und dargestellt.

Die Benachrichtigungen sind mit Ihrem TeamViewer-Konto verknüpft und sind so an jedem TeamViewer, an dem Sie sich mit Ihrem Konto anmelden, verfügbar.

Für folgende Ereignisse werden Benachrichtigungen angezeigt:

- Neu erstellte Service-Anfragen
- Service-Anfragen, die Ihnen zugewiesen wurden
- Neue Kontaktanfragen für Ihre Computer & Kontakte-Liste
- Alarmmeldungen zu den integrierten Systemchecks in TeamViewer
- Aktuelle ITbrain™ Alarmmeldungen
- Ein Kontakt möchte eine Gruppe mit Ihnen teilen



The screenshot shows the TeamViewer Management Console interface. The main content area is titled 'Benutzerverwaltung' (User Management) and contains a table with the following data:

Name *	E-Mail	Letzter Zugriff
Amanda White	white@example.com	27.11.2013 15:04
Marc Hudson	hudson@example.com	23.11.2012 12:48
Michael Smith Firmenadministrator	smith@example.com	Heute
Paul Mayer Administrator	mayer@teamviewer.com	23.11.2012 08:46

On the right side, the 'Benachrichtigungen' (Notifications) dialog box is open, showing a list of alarms and a service queue. The alarms section includes:

- Demo laptop: 22 Stunden 31 Minuten, Prozess explorer.exe wird ausgeführt
- Demo laptop: 22 Stunden 31 Minuten, Antivirus-Software nicht aktiv oder veraltet
- Demo laptop: 22 Stunden 31 Minuten, Windows-Dienst airbackup Service Control...
- Demo laptop: 22 Stunden 31 Minuten, Verfügbarer Arbeitsspeicher ist unter 2000 MB
- Demo laptop: 22 Stunden 31 Minuten, Windows Update nicht aktiv
- Demo laptop: 22 Stunden 31 Minuten, Windows-Firewall nicht aktiv
- Workstation - John: 1 Tag 17 Stunden, Antivirus-Software nicht aktiv oder veraltet
- Workstation - John: 1 Tag 17 Stunden, Windows Update nicht aktiv

The service queue section includes:

- John Walker: How do I minimize the size of a converted se...
- Helen Jones: Not able to export contacts from email client

Der Dialog Benachrichtigungen in der Computer & Kontakte-Liste.

Klicken Sie auf das Symbol  am Zeilenende jeder Benachrichtigung, um ein Kontextmenü zu öffnen.

Dieses beinhaltet alle Funktionen, die Sie auch innerhalb Ihrer Computer & Kontakte-Liste aufrufen können.

- Für Alarme können Sie das Kontextmenü des Computers, der den Alarm ausgelöst hat, aufrufen.
- Für die Service-Warteschlange können Sie das Kontextmenü der Service-Anfragen öffnen.
- Für Kontakte können Sie Kontakthanfragen bearbeiten.
- Für Gruppen können Sie Gruppen teilen Anfragen bearbeiten.



# 3 Computer & Kontakte

In der TeamViewer Management Console können Sie übersichtlich und zentral die Gruppen, Computer und Kontakte Ihrer Computer & Kontakte-Liste verwalten und Fernsteuerungssitzungen starten.

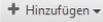
Alle Gruppen Ihrer Computer & Kontakte-Liste werden in der Menüleiste unter **Gruppen** angezeigt. Wenn Sie eine Gruppe auswählen, werden die Computer und Kontakte aus dieser Gruppe im Inhaltsbereich angezeigt.

## 3.1 Gruppen, Computer oder Kontakte hinzufügen

Mit der TeamViewer Management Console ist es möglich, neue Gruppen, Computer und Kontakte zu erstellen und diese zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzuzufügen.

### Gruppe hinzufügen

Um eine Gruppe hinzuzufügen, wählen Sie eine der Methoden:

- Bewegen Sie die Maus über den Eintrag **Gruppen** in der Seitenleiste und klicken Sie anschließend auf das Symbol .
- Wählen Sie eine bestehende Gruppe in der Computer & Kontakte Ansicht. Klicken Sie anschließend auf das Symbol  und wählen Sie die Option **Gruppe hinzufügen...**

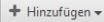
### Computer hinzufügen

Um einen Computer hinzuzufügen, wählen Sie eine der Methoden:

- Wählen Sie die Gruppe, zu der der Computer hinzugefügt werden soll. Klicken Sie anschließend auf das Symbol  und wählen Sie die Option **Computer hinzufügen**.
- Bewegen Sie die Maus über die Gruppe, zu der der Computer hinzugefügt werden soll und klicken Sie auf das Symbol . Wählen Sie anschließend die Option **Computer hinzufügen**.

### Kontakt hinzufügen

Um einen Kontakt hinzuzufügen, wählen Sie eine der Methoden:

- Wählen Sie die Gruppe, zu der der Kontakt hinzugefügt werden soll. Klicken Sie anschließend auf das Symbol  und wählen Sie die Option **Kontakt hinzufügen**.
- Bewegen Sie die Maus über die Gruppe, zu der der Computer hinzugefügt werden soll und klicken Sie auf das Symbol . Wählen Sie anschließend die Option **Kontakt hinzufügen**.



## 3.2 Gruppen, Computer oder Kontakte bearbeiten

### Gruppe bearbeiten

In den Eigenschaften einer Gruppe können Sie folgende Parameter bearbeiten:

- **Name:** Ändern Sie den Namen der Gruppe.
- **Abrechnungssatz:** Weisen Sie der Gruppe einen Abrechnungssatz für die Abrechnung von Verbindungen, die zu Geräten der Gruppe hergestellt wurden, zu.
- **Personalisierter QuickSupport:** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein individuelles Modul. Verbindungspartner, die sich zu einer Sitzung mit Service-Anfrage aus dieser Gruppe verbinden, nehmen automatisch mit diesem Modul an der Sitzung teil.
- **ITbrain Monitoring Richtlinie:** Wählen Sie eine Richtlinie, anhand derer Computer in dieser Gruppe durch ITbrain geprüft werden.
- **Freigaben:** Wählen Sie Kontakte aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste, mit denen Sie die Gruppe teilen möchten.
- **Löschen:** Löschen Sie die Gruppe aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste.

Wählen Sie dazu die Gruppe, die Sie bearbeiten möchten und klicken Sie anschließend auf das Symbol  vor dem Gruppennamen.

**Hinweis:** Um eine Gruppe zu löschen, darf diese keinen Computer oder Kontakt enthalten.

### Computer oder Kontakt bearbeiten

Sie können die aus der TeamViewer Vollversion gewohnten Änderungen (z. B. Alias, Gruppe oder Beschreibung) in den Eigenschaften des Computers oder Kontaktes vornehmen. In den Eigenschaften eines Geräts können Sie diesem, falls aktiv, auch eine ITbrain Monitoring Richtlinie zuweisen (*siehe Abschnitt 8, Seite 42*).

Um einen Computer oder Kontakt zu bearbeiten, wählen Sie eine der Methoden:

- Bewegen Sie die Maus über den Computer oder Kontakt und klicken Sie auf das Symbol  und anschließend auf **Eigenschaften / Kontakt bearbeiten**.
- Klicken Sie auf den Namen eines Computers oder Kontakts und wählen Sie die Option **Eigenschaften / Kontakt bearbeiten**.

## 3.3 Gruppen teilen

Sie haben die Möglichkeit, Gruppen aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste mit einzelnen Kontakten aus Ihrer Liste zu teilen. Komplette Gruppen können so schnell und einfach anderen Kontakten zur Verfügung gestellt werden.

Für geteilte Gruppen können Sie den Nutzern Berechtigungen zuweisen. Gruppen können dadurch entweder durch bestimmte Nutzer verändert werden (Eigenschaften bearbeiten, Kontakte hinzufügen, etc.) oder die Gruppen werden nur in deren Computer & Kontakte-Liste angezeigt und können nicht bearbeitet werden. Verbindungen zu Computern oder Kontakten aus geteilten Gruppen können unabhängig von den Berechtigungen immer hergestellt werden.

Neben dem Gruppennamen einer Gruppe, die Sie mit Kontakten geteilt haben wird das Symbol  angezeigt.



Neben dem Gruppennamen einer Gruppe, die mit Ihnen geteilt wurde, wird das Symbol  angezeigt.

Um eine Gruppe zu teilen, wählen Sie eine der Methoden:

- Öffnen Sie die Eigenschaften der Gruppe und klicken Sie anschließend auf den Menüeintrag **Freigabe**. Hier können Sie die Kontakte, mit denen Sie die Gruppe teilen möchten hinzufügen, aus der Liste entfernen und Berechtigungen vergeben.
- Öffnen Sie die Eigenschaften eines Kontaktes und klicken Sie anschließend auf den Menüeintrag **Freigabe**. Hier können Sie die Gruppen, die Sie mit dem Kontakt teilen möchten hinzufügen, aus der Liste entfernen und Berechtigungen vergeben.

## 3.4 Mit einem Computer oder Kontakt verbinden

Es besteht die Möglichkeit, direkt aus der TeamViewer Management Console heraus eine Fernsteuerungssitzung mit einem Computer oder Kontakt aus der Computer & Kontakte-Liste aufzubauen.

Um eine Verbindung zu einem Computer oder Kontakt herzustellen, wählen Sie eine der Methoden:

- Bewegen Sie die Maus über einen Eintrag in der Computer & Kontakte Ansicht und klicken Sie auf das Symbol .
- Klicken Sie auf den Namen eines Computers oder Kontakts und wählen Sie die Option **Verbinden**.

Falls Sie TeamViewer 9 auf Ihrem Computer installiert haben, wird automatisch eine Verbindung zu Ihrem Partner hergestellt. Falls kein TeamViewer 9 auf Ihrem Computer installiert ist, erscheint ein Popup und Sie können entscheiden, ob Sie TeamViewer installieren möchten oder die Verbindung aus dem Browser aufbauen möchten.

## 3.5 Funktionen für Computer oder Kontakte aufrufen

Für Computer und Kontakte können Sie weitere Funktionen aufrufen.

Bewegen Sie dazu die Maus in der Computer & Kontakte Ansicht über einen Eintrag und klicken Sie auf dessen Namen.

Folgende Funktionen können aufgerufen werden:

Funktion	Beschreibung
<b>Verbinden</b>	Stellt eine Verbindung mit Kennworteingabe her.
<b>Zur Computerliste hinzufügen</b>	Fügt den Computer zu Ihrer Computer & Kontakte-Liste hinzu, falls dieser bei einer Verbindung noch nicht in Ihrer Computer & Kontakte-Liste war.
<b>Verbindungen anzeigen</b>	Zeigt im <b>Verbindungsprotokoll</b> die nach dem <b>Gerät</b> gefilterten Verbindungen an ( <a href="#">siehe Kapitel 7, Seite 36</a> ).
<b>Eigenschaften / Kontakt bearbeiten</b>	Öffnet die Eigenschaften des Computers oder des Kontaktes.



<b>Funktion</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Alarmer</b> (nur Computer)	Alarmermeldungen durch ITbrain™ oder die Systemchecks in der TeamViewer Vollversion ( <i>siehe Kapitel 8, Seite 42</i> ).
<b>Aufwecken</b> (nur Computer)	Weckt den Computer durch Wake-on-LAN. Nähere Informationen dazu finden Sie im <i>TeamViewer 9 Handbuch Wake-on-LAN</i> .
<b>ITbrain Monitoring Aktivieren</b> (nur Computer)	Aktivieren Sie ITbrain™ für das Gerät ( <i>siehe Kapitel 8, Seite 42</i> ). Falls Sie keine ITbrain-Lizenz erworben haben, wird eine Testphase gestartet.



# 4 Service-Warteschlange

Mit der Service-Warteschlange organisieren Sie den spontanen Kunden-Support im Team. In der Service-Warteschlange werden Kundenanfragen gesammelt und durch eine Service-Anfrage dargestellt. Jede Service-Anfrage repräsentiert die Anfrage eines Kunden, der Hilfe benötigt. Einzelne Service-Anfragen können nach der Erstellung individuell durch Kollegen aus Ihrem Team bearbeitet werden.

**Der typische Anwendungsfall der Service-Warteschlange stellt sich wie folgt dar:**

*Sie sind Angestellter im technischen Support eines Unternehmens oder Dienstleister für IT-Support. Ihr Kunde meldet sich bei Ihnen, weil er ein Problem mit seinem Computer hat und technische Hilfe benötigt. Sie erstellen in der TeamViewer Management Console eine Service-Anfrage für diese Kundenanfrage und hinterlegen den Namen des Kunden, seine E-Mail-Adresse und eine kurze Beschreibung des aufgetretenen Problems. Anschließend können Sie entscheiden, wer aus Ihrem Team die Kundenanfrage bearbeiten soll, indem Sie die Service-Anfrage einem Kollegen zuweisen. Der Kollege schickt eine Einladungs-E-Mail an den Kunde. Dieser verbindet sich zu einer TeamViewer-Sitzung und Ihr Kollege kann mit Hilfe unterschiedlicher TeamViewer-Funktionen wie Fernsteuerung, Dateiübertragung oder Chat, das Problem lösen.*

The screenshot displays the 'Service-Warteschlange' (Service Queue) in the TeamViewer Management Console. The interface includes a sidebar with navigation options like 'STARTSEITE', 'Benutzerverwaltung', and 'Service-Warteschlange'. The main area shows a summary of sessions with a pie chart and a bar chart. Below this is a table of service requests with columns for Name, E-Mail, Code, Status, Zeit, Bearbeiter, Gruppe, and Beschreibung.

Name	E-Mail	Code	Status	Zeit	Bearbeiter	Gruppe	Beschreibung
Brad Oneil	oneil@example.com	s30-264-257	Geschlossen	0m	Michael Smith	Helpdesk	Which apps can I use to generat...
Helen Jones	jones@example.com	s90-909-918	Neu	1T	Verbinden	Helpdesk	Not able to export contacts fro...
John Walker	walker@example.com	s67-796-594	Neu	1T	Mir zuweisen	Helpdesk	How do I minimize the size of a ...
Ryan Riggins	riggins@example.com	s76-035-399	Neu	1T	Zuweisen	Helpdesk	I have problems generating wor...

Die Service-Warteschlange mit einer Übersicht aller Service-Anfragen und den Bearbeitern.

Zur verständlicheren Darstellung wird folgende Bezeichnung festgelegt:

- **Kunde:** Die Person, die eine Anfrage an Sie stellt, weil sie technische Hilfe benötigt.



## 4.1 Service-Anfrage

Die Service-Anfrage repräsentiert innerhalb der Service-Warteschlange eine Kundenanfrage und wird durch einen eindeutigen, einmaligen Sitzungscode repräsentiert. Nähere Informationen zu den Eigenschaften einer Service-Anfrage finden Sie in Abschnitt 4.2, Seite 19.

### Verwalten der Service-Anfragen

Alle Service-Anfragen, die Sie erstellen oder die Ihnen zugewiesen sind, werden in der TeamViewer Management Console unter **Service-Warteschlange | Sitzungen** dargestellt und organisiert.

Innerhalb der Ansicht können die angezeigten Service-Anfragen weiter eingegrenzt werden. Dazu können Sie oberhalb der angezeigten Tabelle die Anfragen nach **Gruppe**, **Status** und **Bearbeiter** filtern. Wenn Sie auf einen Eintrag in der Kopfzeile der Tabelle klicken, können Sie die Anfragen nach den Spalten sortieren. Über das Menü **Ansicht** können Sie bestimmen, welche Spalten in der Tabelle angezeigt werden und die grafische Darstellung der Service-Anfragen aktivieren oder deaktivieren.

Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen für die Verwaltung einer Service-Anfrage zur Verfügung:

#### Zuweisen

Standardmäßig sind Service-Anfragen, die Sie erstellen, Ihnen zugewiesen. Falls Sie bei der Erstellung einer Service-Anfrage keinen Bearbeiter festlegen, ist dies nachträglich in der Übersicht möglich.

- **Mir zuweisen**  
Weisen Sie die Service-Anfrage sich selbst zu. Sie sind dann der Bearbeiter und bearbeiten die Anfrage.
- **Zuweisen**  
Legen Sie über den Link einen Kontakt aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste als Bearbeiter fest und weisen Sie die Service-Anfrage ihm zu.

#### Verbinden

Falls eine Service-Anfrage Ihnen als Bearbeiter zugewiesen ist, stellen Sie über das Symbol eine Fernsteuerungs-Sitzung her.

- **↔ Verbinden**  
Starten Sie eine Fernsteuerungs-Sitzung. Es ist noch kein Verbindungspartner online. Warten Sie bis der Kunde sich ebenfalls zu der Sitzung verbindet.
- **↔ Verbinden**  
Nehmen Sie an der Sitzung mit Service-Anfrage teil. Der Kunde hat die Verbindung gestartet sich bereits zu der Sitzung verbunden.

#### Bearbeiten

Bearbeiten Sie eine Service-Anfrage nachträglich, indem Sie in der Liste der Anfragen auf den Namen der Service-Anfrage klicken. Alternativ klicken Sie auf das Symbol  am Ende einer Anfrage und wählen Sie die Option **Bearbeiten**.

Bearbeiten Sie alle Informationen in den Eigenschaften der Service-Anfrage. Dort finden Sie auch den Link zur Teilnahme an der TeamViewer-Sitzung und den Sitzungscode der Anfrage.

- **Code:** Identifiziert eine Service-Anfrage eindeutig und dient dem Aufbau einer TeamViewer-Sitzung (z. B. s12-345-678).
- **Link:** Dient zur Teilnahme an einer TeamViewer-Sitzung mit Service-Anfrage (z. B. <https://get.teamviewer.com/s12345678>).



### Sitzung schließen

Falls Sie eine Sitzung erstellt haben oder Schreibrechte für die Gruppe besitzen, in der sich die Anfrage befindet, schließen Sie gegebenenfalls die Sitzung. Schließen Sie eine Sitzung, z. B. wenn ein Bearbeiter diese bearbeitet hat und das Problem des Kunden gelöst ist.

Klicken Sie dazu auf das Symbol  am Ende einer Anfrage und wählen Sie die Option **Sitzung schließen**.

### Status einer Service-Anfrage

Der Status einer Service-Anfrage wird in der Liste der Anfragen in der Spalte **Status** angezeigt. Eine Service-Anfrage kann folgende Zustände haben:

- **Neu:** Service-Anfrage wurde erstellt. Weder der Bearbeiter, noch der Kunde haben sich zu der Sitzung verbunden.
- **Wartend:** Einer der Verbindungspartner hat sich zu der Sitzung verbunden.
- **In Bearbeitung:** Beide Verbindungspartner haben sich zu einer Fernsteuerungs-Sitzung verbunden. Dies ist der Fall, wenn der Bearbeiter die Sitzung startet und der Kunde sich dazu verbindet, oder wenn der Kunde die Verbindung startet und der Bearbeiter eine Fernsteuerungs-Sitzung anfordert.
- **Geschlossen:** Die Sitzung wurde durch den Bearbeiter oder den Ersteller der Anfrage geschlossen (siehe oben).
- **Abgelaufen:** Die Anfrage wurde innerhalb von 24 Stunden nicht geschlossen.

Je nach Status wird das Symbol der Service-Anfrage unterschiedlich dargestellt.

Symbol	Beschreibung
	Die Service-Anfrage ist Ihnen zugewiesen. Warten Sie bis sich der Verbindungspartner zu der Sitzung verbindet.
	Die Service-Anfrage ist einem anderen Bearbeiter zugewiesen. Dieser kann die Anfrage bearbeiten.
	Die Service-Anfrage ist Ihnen zugewiesen und der Verbindungspartner hat sich zu der Sitzung verbunden. Bearbeiten Sie die Anfrage.

## 4.2 Anfrage erstellen

In der Regel erstellen Sie Service-Anfragen, wenn ein Kunde Hilfe benötigt. Über die Anfrage in Ihrer Computer & Kontakte-Liste können Sie sich dann ohne die Eingabe von TeamViewer-ID und Kennwort zu Ihrem Kunden verbinden oder andere Funktionen der Computer & Kontakte-Liste aufrufen.

Service-Anfragen sind mit der Computer & Kontakte-Liste verbunden und werden in einer Gruppe erstellt. Um Anfragen zu strukturieren, können Sie diese zur besseren Übersicht in unterschiedlichen Gruppen erstellen.

**Beispiel:** Sie sind Hersteller mehrere Softwareprodukte, dann erstellen Sie Service-Anfragen zu Produkt A in einer Gruppe „Produkt A“ und Service-Anfragen zu Produkt B in einer Gruppe „Produkt B“ und so weiter.

Sie müssen die Gruppen mit den Kollegen, die die Service-Anfragen bearbeiten, teilen.



**Beispiel:** Kollege A ist Supporter für Produkt A, deshalb teilen Sie die Gruppe „Produkt A“ mit ihm, damit Sie Ihren Kollegen A als Bearbeiter für diese Anfrage festlegen können.

Erstellen Sie also je nach Problem individuell eine Service-Anfrage, indem Sie in der Liste der Anfragen auf die Schaltfläche **Service-Anfrage erstellen** klicken.

Definieren Sie die Eigenschaften einer Service-Anfrage im Dialog **Service-Anfrage erstellen**.

Im Dialog definieren Sie die Eigenschaften der Anfrage. Eine Service-Anfrage beinhaltet folgende Informationen:

- **Name:** Name des Kunden, der die Anfrage stellt.
- **E-Mail:** E-Mail-Adresse des Kunden, der die Anfrage stellt.
- **Beschreibung:** Beschreibung des Problems der Kundenanfrage.
- **Gruppe:** Gruppe in Ihrer Computer & Kontakte-Liste, in der die Service-Anfrage erstellt wird.
- **Bearbeiter:** Kontakt aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste, der die Service-Anfrage bearbeitet.

Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche **Speichern**. Die Service-Anfrage erscheint in der Übersicht und kann bearbeitet werden.

## 4.3 Anfrage zuweisen

Standardmäßig werden Service-Anfragen, die Sie erstellen, Ihnen zugewiesen. Sie können Service-Anfragen aber auch anderen Bearbeitern zuweisen. Dadurch können Sie Kundenanfragen koordinieren und Service-Anfragen, Kontakten aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste zuordnen. Sie müssen die Gruppen, in denen sich die Service-Anfragen befinden, mit den Kontakten teilen.

**Beispiel:** Kollege A ist Supporter für Produkt A, deshalb teilen Sie die Gruppe „Produkt A“ mit ihm, damit Sie Ihren Kollegen A als Bearbeiter für diese Anfrage festlegen können.

Um die Service-Anfrage einem Kontakt zuzuweisen, haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

- Wählen Sie bei der Erstellung einer Service-Anfrage einen anderen Bearbeiter als sich selbst.
- Klicken Sie in der Übersicht auf den Link **Zuweisen** (nur verfügbar, wenn die Service-Anfrage noch niemandem zugewiesen ist).
- Wählen Sie die Option **Zuweisen**, wenn Sie auf das Symbol  am Ende einer Service-Anfrage klicken.



**Hinweis:** Kontakte aus Ihrer Computer & Kontakte-Liste mit Schreibrechten für die Gruppe, in der sich die Service-Anfragen befinden, können ebenfalls Bearbeiter zuweisen.

## 4.4 Anfrage bearbeiten

Falls eine Service-Anfrage Ihnen zugewiesen ist, können Sie diese bearbeiten und mit dem Kunden in Kontakt treten, um das Problem zu lösen.

**Beispiel:** Sie sind Kollege A und Supporter für Produkt A. Ein Kollege hat die Gruppe „Produkt A“ mit Ihnen geteilt und Ihnen die Service-Anfrage eines Kunden zugewiesen, der Probleme mit Produkt A hat.

Je nach Problemstellung bietet Ihnen die TeamViewer Management Console in Verbindung mit der TeamViewer Vollversion verschiedene Möglichkeiten, die Lösung des Problems zu bewerkstelligen.

- Stellen Sie eine Fernsteuerungs-Sitzung zu dem Kunden her, um Probleme direkt auf dem Computer des Kunden zu lösen.

Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche  oder .

Folgende Möglichkeiten stehen nur in der TeamViewer Vollversion zur Verfügung. Lesen Sie dazu das *TeamViewer 9 Handbuch Fernsteuerung*.

- Starten Sie ein Meeting, um Ihrem Verbindungspartner z. B. Sachverhalte zu erklären. Klicken Sie dazu in der auf die Schaltfläche **Präsentation (Bestätigung anfordern)**.
- Chatten Sie mit dem Verbindungspartner, um die Anfrage zu eruieren, oder kleinere Probleme schnell zu lösen.

Klicken Sie dazu auf das Symbol .

- Senden Sie Dateien an den Verbindungspartner, z. B. Handbücher oder vorgefertigte Anleitungen für häufig gestellte Anfragen.

Klicken Sie dazu auf das Symbol .

- Kopieren Sie z. B. Logfiles vom Computer Ihres Verbindungspartners auf Ihren Computer, um so Probleme spezifizieren zu können.

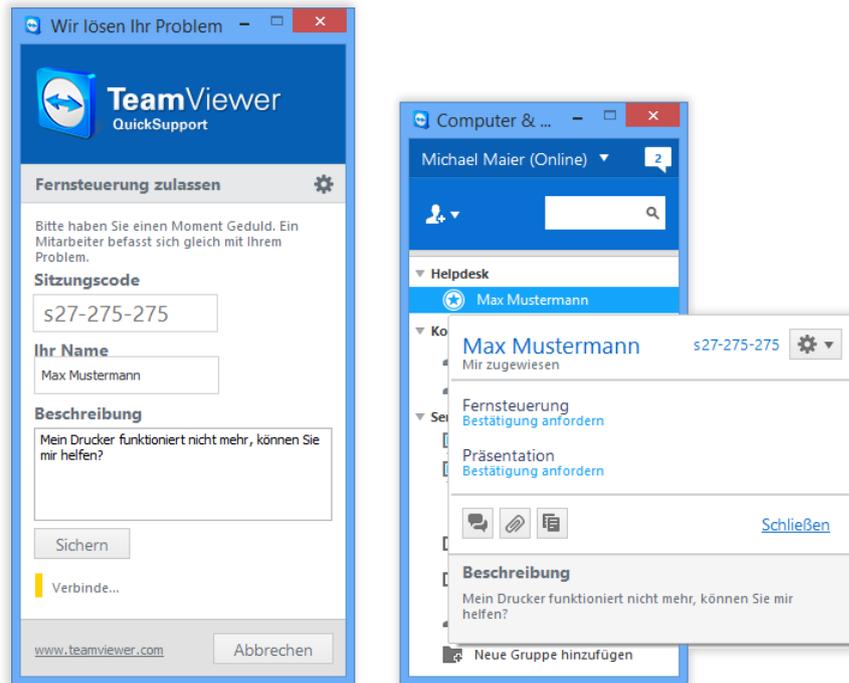
Klicken Sie dazu auf das Symbol .

## 4.5 Anfrage über personalisiertes QuickSupport Modul

Sie können personalisierte QuickSupport Module so konfigurieren, dass diese eine Support-Anfrage erstellen, sobald sie ausgeführt werden. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen **Benutzer automatisch Ihrer Service-Warteschlange hinzufügen** bei der Erstellung eines personalisierten QuickSupport (*siehe Abschnitt 9.1, Seite 43*).

Dadurch haben Sie folgende Vorteile:

- Sie müssen Service-Anfragen nicht selbst erstellen
- Kunden können Ihr Problem selbst direkt im Modul beschreiben
- Sie müssen die Anfragen nur einem Bearbeiter zuweisen



Personalisiertes QuickSupport Modul mit Service-Anfrage und Problembeschreibung.



# 5 Firmen-Profil

Mit der TeamViewer Management Console ist es möglich, mehrere TeamViewer-Konten innerhalb einer Firma zentral durch einen oder mehrere Benutzer zu verwalten. Dazu wird ein Firmen-Profil benötigt. Benutzer können mit einem bestehenden TeamViewer-Konto einem Firmen-Profil beitreten und es können neue Benutzer angelegt werden, die automatisch mit dem Firmen-Profil verknüpft sind.

Alle Benutzer die mit Ihrem TeamViewer-Konto einem Firmen-Profil beigetreten sind, werden zentral durch einen oder mehrere Benutzer mit administrativen Rechten (Administratoren) verwaltet.

Ein Firmen-Profil wird für die **Verbindungsprotokollierung**, die **Benutzerverwaltung** und **Verbindungskommentare** benötigt.

**Hinweis:** Um ein Firmen-Profil in der TeamViewer Management Console zu erstellen wird eine TeamViewer 8 (oder höher) Premium, Corporate, Professional oder Enterprise Lizenz benötigt.

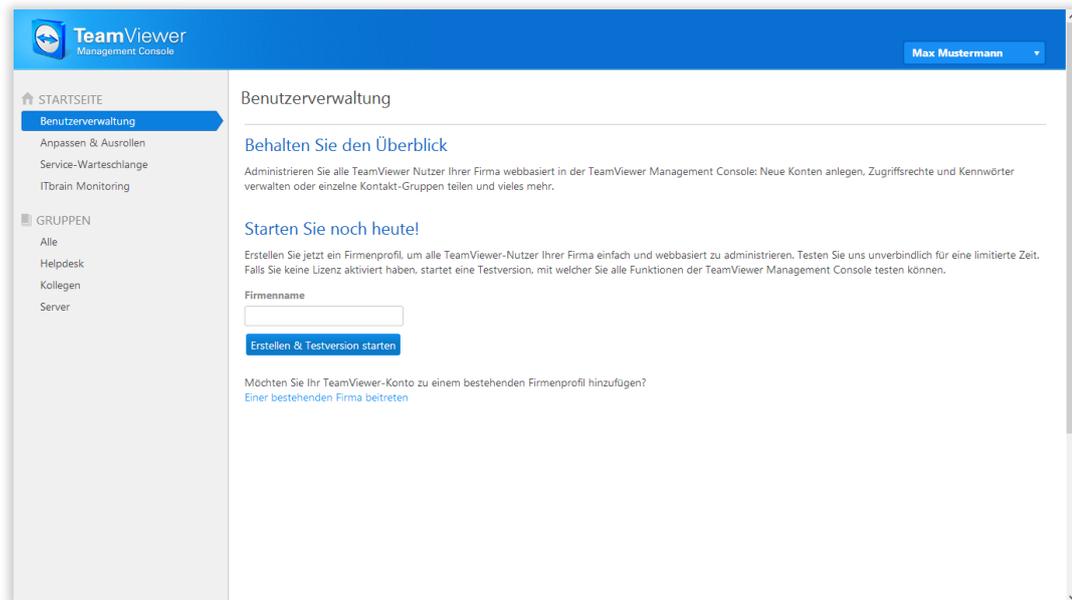
## 5.1 Firmen-Profil erstellen

Um den Inhalt dieses Abschnittes zu verdeutlichen, folgt ein Anwendungsfall zum Erstellen eines Firmen-Profiles:

*Sie sind innerhalb einer Firma verantwortlich für ein Team von Mitarbeitern, die mit Hilfe von TeamViewer per Fernsteuerung Kunden bei deren Computerproblemen helfen. Sie besitzen ein TeamViewer-Konto, in dem Sie alle relevanten Computer-IDs, oder TeamViewer-Kontakte der Kunden hinterlegt haben. Um Ihren Mitarbeitern nur die für die einzelnen Kunden relevanten Informationen und Berechtigungen zu geben wäre es hilfreich, wenn Sie die TeamViewer-Konten Ihrer Mitarbeiter individuell anpassen könnten. Dazu erstellen Sie ein Firmen-Profil. Anschließend können Sie neue Benutzer anlegen oder bestehende TeamViewer-Konten mit diesem Profil verknüpfen und so alle TeamViewer-Konten Ihrer Mitarbeiter zentral verwalten und an Ihre Bedürfnisse anpassen.*

Um ein Firmen-Profil zu erstellen, klicken Sie in der Menüleiste auf **Benutzerverwaltung**. Geben Sie im Textfeld im Inhaltsbereich einen **Firmennamen** ein und bestätigen Sie diesen mit einem Klick auf die Schaltfläche **Erstellen & Testversion starten**.

Sie haben nun ein Firmen-Profil erstellt und sind Administrator dieses Profils.



Ein TeamViewer Firmen-Profil erstellen.

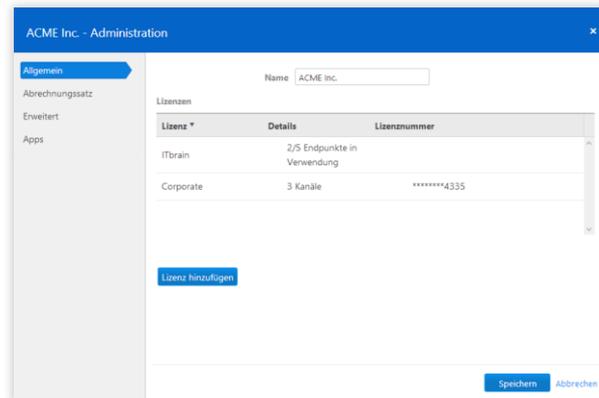
### Als Administrator eines Firmen-Profiles haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Firmen-Profil bearbeiten (Abrechnungssätze definieren, individuelle Textfelder für die Eigenschaften eines Computers festlegen, Lizenzen verwalten), *siehe Abschnitt 5.2, Seite 24.*
- Benutzer verwalten (erstellen, bearbeiten, löschen), *siehe Kapitel 6, Seite 31.*
- Berechtigungen für Benutzer vergeben, *siehe Abschnitt 6.3, Seite 33.*
- Verbindungen verwalten (ansuchen, bearbeiten, löschen), *siehe Kapitel 7, Seite 36.*
- Verbindungsdaten exportieren (HTML, CSV), *siehe Abschnitt 7.3, Seite 37.*
- TeamViewer Manager-Daten importieren, *siehe Kapitel 8, Seite 42.*
- Gruppen aus der Computer & Kontakte-Liste mit Benutzern teilen, *siehe Abschnitt 6.2, Seite 32.*

## 5.2 Firmen-Profil bearbeiten

Haben Sie ein Firmen-Profil erstellt oder sind Administrator eines bestehenden Firmen-Profiles, können Sie weitere Eigenschaften festlegen. Durch Hinzufügen von TeamViewer-Lizenzen, Erstellen von Abrechnungssätzen und Festlegen von Verbindungseinstellungen können Sie das Profil vervollständigen.

Um das Firmen-Profil zu bearbeiten, klicken Sie in der Titelleiste auf **Benutzername | Firmenname**.



Firmen-Profil bearbeiten.

## Allgemein

### Beschreibung

**Name** Hier steht der vom Administrator vergebene Name der Firma. Dieser kann bei Bedarf durch einen Administrator geändert werden.

**Lizenzen** Hier sehen Sie die Übersicht aller Lizenzen, die für das Firmen-Profil zur Verfügung stehen. Falls Benutzer der Firma beitreten deren Konto mit einer Lizenz verknüpft ist, steht diese der Firma ebenfalls zur Verfügung. Ebenso können weitere TeamViewer-Lizenzen für die Firma hinzugefügt werden (*siehe Abschnitt 5.4, Seite 29*).

## Abrechnungssatz

Mit Hilfe eines Abrechnungssatzes können Sie festlegen, wie viel eine Verbindung kostet. Stellt ein TeamViewer-Konto, das Ihrem Firmen-Profil beigetreten ist, eine Verbindung zu einem Kunden her, werden anhand des vordefinierten Abrechnungssatzes die Kosten der Verbindung berechnet (*siehe Abschnitt 7.4, Seite 38*).

Über die Schaltfläche **Neuen Satz hinzufügen** können Sie mehrere verschiedene Abrechnungssätze für die Abrechnung von Verbindungen definieren.

Die erstellten Abrechnungssätze können Gruppen aus der Computer & Kontakte-Liste zugewiesen werden (*siehe Abschnitt 7.4, Seite 38*).

## Erweitert

### Beschreibung

**Minimale Verbindungsdauer (Sekunden)** Legen Sie fest, ab welcher Zeitdauer eine Verbindung in der TeamViewer Management Console protokolliert werden soll. Geben Sie dazu die Zeit in Sekunden ein, die eine Verbindung mindestens dauern muss, damit diese protokolliert wird. Alle Verbindungen oberhalb dieses Zeitlimits werden protokolliert.

**Verbindungen zusammenfassen mit einer maximalen Unterbrechung von (in Minuten)** Tritt während einer Sitzung eine kurze Unterbrechung auf, so können Sie für die Abrechnung mehrere Verbindungen zu einer Verbindung zusammenfassen. Legen Sie fest, bis zu welcher Unterbrechungsdauer Verbindungen zusammengefasst werden sollen.



<b>Beschreibung</b>	
<b>Pausen einschließen</b>	Falls aktiviert, wird die Dauer der Unterbrechung bei der Zusammenfassung von Verbindungen berücksichtigt.
<b>Personalisierter QuickSupport</b>	Wählen Sie, welches individuelle QuickSupport Modul auf Firmenebene verwendet werden soll.  Falls für Gruppen und Benutzer kein individuelles Modul definiert ist, wird das gewählte Modul an diese vererbt. Verbindet sich ein Kunde zu einer Sitzung mit Service-Anfrage, die innerhalb des Firmen-Profiles erstellt wurde, wird beim Kunden das gewählte Modul ausgeführt.
<b>Personalisierter QuickJoin</b>	Wählen Sie, welches individuelle QuickJoin Modul auf Firmenebene verwendet werden soll.  Falls für Gruppen und Benutzer kein individuelles Modul definiert ist, wird das gewählte Modul an diese vererbt. Verbindet sich ein Kunde zu einem Meeting, das innerhalb des Firmen-Profiles erstellt wurde, wird beim Kunden das gewählte Modul ausgeführt.
<b>Freifelder</b>	Erstellen Sie benutzerdefinierte Freifelder. Diese werden in den Eigenschaften eines Computers angezeigt. Dort können Sie dann entsprechende Werte für diese Felder hinterlegen.

## Apps

Verwalten Sie als Administrator eines Firmen-Profiles, Skripte und Apps, denen Sie Zugriff auf Informationen des Firmen-Profiles gewährt haben oder erstellen Sie eigene Skripte. Falls Sie Apps nutzen, die Zugriff auf Ihr Firmen-Profil haben, können Sie diesen Zugriff hier widerrufen.

Um ein Skript zu erstellen, das Sie mit dem Firmen-Profil nutzen können, benötigen Sie einen Skript-Token. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Skript-Token erstellen**.

Definieren Sie folgende Eigenschaften für den Token:

<b>Eigenschaft</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Name</b>	Geben Sie im Textfeld einen beliebigen Namen für den Skript-Token ein.
<b>Beschreibung</b>	Geben Sie im Textfeld eine Beschreibung für den Skript-Token ein (z. B. die spätere Funktion des Skriptes, das Sie mit Hilfe des Tokens programmieren).
<b>Zugriffsebene</b>	Gibt an, auf welche Inhalte das resultierende Skript generellen Zugriff hat. Der Zugriff kann durch die nachfolgenden Zugriffsrechte eingeschränkt werden. In diesem Fall, kann das Skript auf Inhalte innerhalb eines Firmen-Profil zugreifen.  Benötigt ein Skript Zugriff auf Informationen Ihres TeamViewer-Kontos, erstellen Sie einen Skript-Token in den Eigenschaften Ihres Kontos ( <i>siehe Abschnitt 2.3, Seite 7</i> ).



Eigenschaft	Beschreibung
<b>Benutzerverwaltung</b>	<p>Legen Sie fest, auf welche Möglichkeiten zur Verwaltung der Benutzer eines Firmen-Profiles mit dem Skript möglich sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Informationen der Benutzer eines Firmen-Profiles.</li> <li>– <b>Benutzer anzeigen:</b> Das Skript kann alle Benutzer eines Firmen-Profiles abrufen.</li> <li>– <b>Benutzer anzeigen, erstellen und bearbeiten:</b> Das Skript kann alle Benutzer eines Firmen-Profiles abrufen, neue Benutzer erstellen und Benutzerinformationen bearbeiten.</li> <li>– <b>Benutzer und Administratoren anzeigen, erstellen und bearbeiten:</b> Das Skript kann alle Benutzer (inklusive Administratoren) eines Firmen-Profiles abrufen, neue Benutzer erstellen und Benutzerinformationen bearbeiten.</li> </ul>
<b>Sitzungen verwalten</b>	<p>Legen Sie fest, welche Funktionen zur Verwaltung von Service-Anfragen in der Service-Wartschlange aufgerufen werden dürfen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Service-Anfragen innerhalb des Firmen-Profiles.</li> <li>– <b>Alle Sitzungen anzeigen:</b> Das Skript kann alle Service-Anfragen des Firmen-Profiles anzeigen.</li> <li>– <b>Sitzungen erstellen und alle anzeigen:</b> Das Skript kann Service-Anfragen erstellen und Service-Anfragen des Firmen-Profiles anzeigen.</li> <li>– <b>Sitzungen erstellen, alle anzeigen und alle bearbeiten:</b> Das Skript kann Service-Anfragen erstellen, alle Service-Anfragen anzeigen und alle bearbeiten.</li> </ul>
<b>Gruppenverwaltung</b>	<p>Legen Sie fest, welche Funktionen für Gruppen in der Computer &amp; Kontakte-Liste aufgerufen werden dürfen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Gruppen-Informationen.</li> <li>– <b>Gruppen anzeigen:</b> Das Skript kann Gruppen der Computer &amp; Kontakte-Liste anzeigen.</li> <li>– <b>Gruppen anzeigen, erstellen, bearbeiten und teilen:</b> Das Skript kann Gruppen erstellen und bearbeiten, sowie einzelne Gruppen mit Kontakten aus der Computer &amp; Kontakte-Liste teilen.</li> </ul>
<b>Verbindungs-Protokollierung</b>	<p>Legen Sie fest, welche Funktionen zur Verwaltung von Verbindungsprotokollen aufgerufen werden dürfen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Kein Zugriff:</b> Das Skript hat keinen Zugriff auf Verbindungsprotokolle.</li> <li>– <b>Verbindungseinträge anzeigen:</b> Das Skript kann Verbindungsprotokolle innerhalb des Firmen-Profiles anzeigen.</li> <li>– <b>Verbindungseinträge anzeigen und bearbeiten:</b> Das Skript kann Verbindungsprotokolle innerhalb des Firmen-Profiles anzeigen und bearbeiten.</li> <li>– <b>Verbindungseinträge anzeigen und bearbeiten und löschen:</b> Das Skript kann Verbindungsprotokolle innerhalb des Firmen-Profiles anzeigen und bearbeiten und löschen.</li> </ul>
<b>Token</b> (nur in den Eigenschaften des Tokens verfügbar)	<p>Das Token ist eine eindeutige Zeichenkette, mit der das Skript über die API Zugriff auf Ihr Konto erlangt. Geben Sie das Token nur an Personen oder Skripte weiter, denen Sie vertrauen.</p>



Mit Hilfe des Skript-Tokens und der TeamViewer API können Sie ein Skript programmieren. Nähere Informationen dazu finden Sie auf der Integrationen-Website [integrate.teamviewer.com](https://integrate.teamviewer.com).

## 5.3 Einem Firmen-Profil beitreten

Jedes TeamViewer-Konto kann einer beliebigen Firma beitreten.

**Achtung:** Falls Sie mit Ihrem TeamViewer-Konto einer Firma beitreten, verlieren Sie die Kontrolle über Ihr TeamViewer-Konto! Treten Sie keiner Firma bei, die Sie nicht kennen oder der Sie nicht vollkommen vertrauen! Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden!

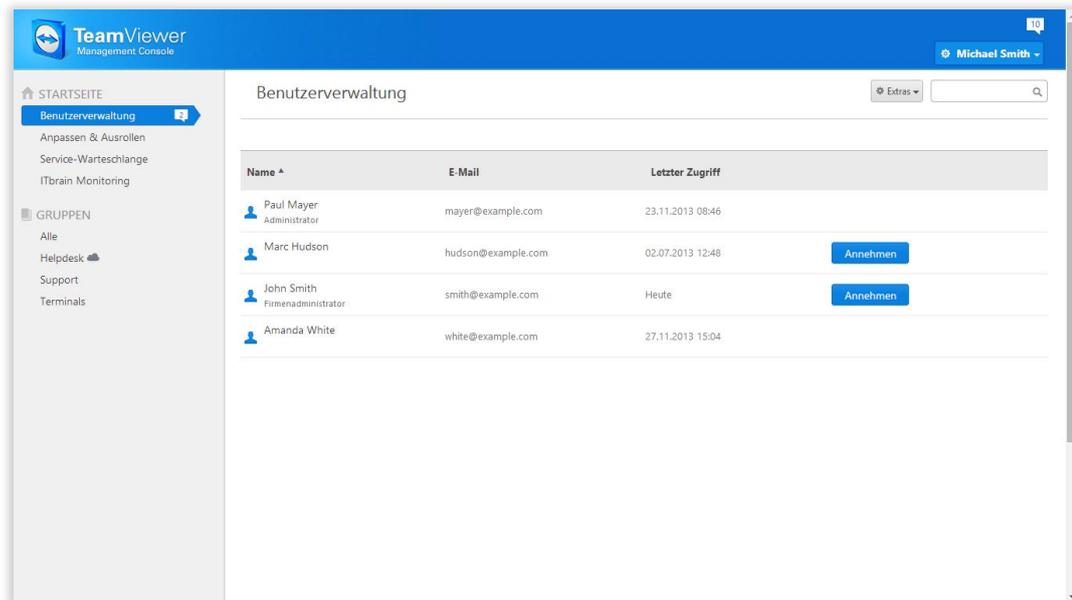
Um mit einem TeamViewer-Konto einer Firma beizutreten, klicken Sie in der Menüleiste auf den Eintrag **Benutzerverwaltung**. Klicken Sie anschließend im Inhaltsbereich auf den Link **Einer bestehenden Firma beitreten** und geben Sie die E-Mail eines Firmen-Administrators ein. Bestätigen Sie den Vorgang abschließend mit einem Klick auf die Schaltfläche **Firma beitreten**.

Einer Firma beitreten.

### Als Firmen-Administrator Benutzer bestätigen

Nachdem ein Benutzer einer Firma beigetreten ist erhält der Administrator des Firmen-Profiles eine E-Mail und der Benutzer erscheint in dessen Ansicht der Benutzerverwaltung (*siehe Kapitel 6, Seite 31*).

Der Administrator muss den Benutzer bestätigen. Als Administrator des Firmen-Profiles klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Annehmen** in der Benutzerverwaltung.



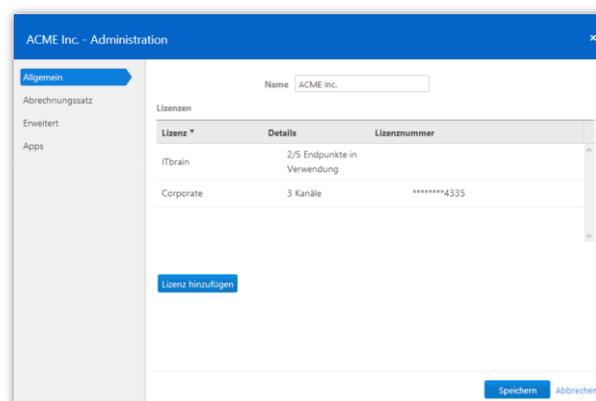
Neue Benutzer bestätigen.

## 5.4 Lizenzierung

Innerhalb eines Firmen-Profiles ist es möglich mehrere TeamViewer-Lizenzen zu verwenden und diese einzelnen Benutzern zuzuordnen. Dabei gibt es zwei grundlegende Möglichkeiten, wie TeamViewer-Lizenzen mit einem Firmen-Profil verknüpft werden.

- Administratoren des Firmen-Profiles fügen der Firma neue Lizenzen hinzu.
- Benutzer, die eine TeamViewer-Lizenz mit ihrem TeamViewer-Konto verknüpft haben, stellen diese automatisch zur Verfügung, wenn sie einer Firma beitreten.

Falls beim Erstellen eines Firmen-Profiles eine Lizenz mit dem TeamViewer-Konto des Erstellers verknüpft ist, wird diese Lizenz automatisch der Firma zugeordnet. Dadurch ist sie für alle Benutzer der Firma verfügbar.



Lizenzen eines Firmen-Profiles verwalten.

**Hinweis:** Ist beim Erstellen einer Firma keine TeamViewer-Lizenz mit dem Konto verknüpft, ist die Nutzung des Firmen-Profiles in der TeamViewer Management Console auf einen Testzeitraum von 15 Tagen beschränkt.



Tritt ein Benutzer einer Firma bei und hat eine TeamViewer-Lizenz mit seinem TeamViewer-Konto verknüpft, wird diese Lizenz automatisch der Firma zugeordnet. Dies ist ebenso der Fall, wenn ein Benutzer, der bereits Mitglied einer Firma ist, eine Lizenz mit seinem TeamViewer-Konto verknüpft.

Als Administrator einer Firma können Sie die Lizenzen aller Benutzer im **Firmen-Profil** verwalten. Über die **Benutzerverwaltung** können Sie nach Bedarf Benutzern Ihrer Firma weitere Lizenzen zuweisen (siehe Kapitel 6, Seite 31).

The screenshot shows the 'Marc Hudson' user profile page in the TeamViewer Management Console. The page has a blue header with the user's name and a close button. On the left, there is a sidebar with three menu items: 'Allgemein' (selected), 'Berechtigungen', and 'Freigaben'. The main content area contains the following fields and options:

- Name: Marc Hudson
- E-Mail: hudson@example.com
- Status: Aktiv
- Lizenz: Corporate (3) - \*4335
- QuickSupport: Corporate (3) - \*4335
- QuickJoin: Keine
- QuickJoin: Automatisch
- Alle Sitzungen in Verbindungs-Protokollierung erfassen
- Kommentarfenster nach jeder Sitzung anzeigen

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Kennwort zurücksetzen', 'Speichern', and 'Abbrechen'.

Firmen-Benutzern Lizenzen zuweisen.

**Hinweis:** Sind Sie einem Firmen-Profil beigetreten, kann der Administrator Ihre Lizenz sehen und bei Bedarf weiteren Firmen-Benutzern zuweisen. Das bedeutet: Jeder Benutzer der eine TeamViewer-Lizenz besitzt, verliert bei Beitritt in eine Firma das alleinige Recht diese Lizenz zu nutzen. Die Kontrolle über die Lizenz liegt nach Beitritt bei den Administratoren des Firmen-Profiles.



# 6 Benutzerverwaltung

**Hinweis:** Für die in den folgenden Abschnitten beschriebenen Funktionen benötigen Sie ein TeamViewer-Konto mit administrativen Rechten. Diese erhalten Sie, nachdem Sie eine Firma erstellt haben (*siehe Abschnitt 5.1, Seite 23*) oder ein Administrator des Firmen-Profiles Ihnen die Rechte dazu gegeben hat (*siehe Abschnitt 6.3, Seite 33*).

In der **Benutzerverwaltung** lassen sich die TeamViewer-Konten, die Ihrem Firmen-Profil beigetreten sind, zentral verwalten. Dies geschieht durch einen oder mehrere administrative Benutzer.

Folgende Funktionen stehen in der Benutzerverwaltung zur Verfügung:

- Benutzer hinzufügen
- Benutzer bearbeiten
- Benutzer deaktivieren
- Benutzerspezifische Berechtigungen vergeben
- Benutzerspezifische Verbindungen verwalten
- Gruppen teilen

**Beispiel:** Sie sind Administrator eines Firmen-Profiles. Damit Sie die 200 Benutzer Ihres Firmen-Profiles nicht alleine pflegen und verwalten müssen, können Sie die Berechtigung einzelner Benutzer so anpassen, dass diese andere Benutzer sowie das Firmen-Profil verwalten dürfen.

## 6.1 Benutzer erstellen

Für den Fall, dass nicht jeder Mitarbeiter Ihrer Firma ein TeamViewer-Konto besitzt, oder neue Mitarbeiter hinzukommen, können Sie innerhalb eines Firmen-Profiles neue TeamViewer-Konten erstellen und einrichten.

Um neue Benutzer für Ihre Firma zu erstellen, klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** auf **Extras | Benutzer hinzufügen**. Für neue Benutzer können die unter *Abschnitt 6.2, Seite 32* beschriebenen Eigenschaften definiert werden.



Benutzer hinzufügen.

Die von Ihnen definierten Anmeldedaten geben Sie an Ihre Mitarbeiter weiter.

Falls alle Mitarbeiter Ihrer Firma bereits ein TeamViewer-Konto besitzen, können Sie diese auffordern mit ihrem Konto dem Firmen-Profil in der TeamViewer Management Console beizutreten. Lesen Sie dazu [Abschnitt 5.3, Seite 28](#) oder klicken Sie in der Benutzerverwaltung auf **Extras | Vorhandenes Konto hinzufügen** und folgen Sie den Anweisungen im Dialog.

## 6.2 Benutzer bearbeiten

Sie können die Eigenschaften eines Benutzers Ihrer Firma nachträglich bearbeiten.

Um einen Benutzer zu bearbeiten, wählen Sie eine der Methoden:

- Klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** bei den Eigenschaften eines Benutzers auf das Symbol  und anschließend auf **Benutzer bearbeiten**.
- Klicken Sie unter **Benutzerverwaltung** auf den Namen eines Benutzers.

Folgende Eigenschaften können für Benutzer definiert werden:

### Allgemein

Eigenschaften	Beschreibung
<b>Name</b>	Benutzername des TeamViewer-Kontos.
<b>E-Mail</b>	E-Mail-Adresse des TeamViewer-Kontos.
<b>Kennwort</b>	Kennwort für das TeamViewer-Konto.
<b>Status</b>	Wählen Sie, ob der Benutzer <b>aktiv</b> oder <b>inaktiv</b> ist. Falls Sie inaktiv wählen, wird der Benutzer deaktiviert und das Konto kann nicht genutzt werden. Dies ist z. B. dann notwendig, falls ein Benutzer Ihre Firma verlässt oder Sie aus einem anderen Grund die Nutzung eines Benutzer-Kontos unterbinden wollen.
<b>Lizenz</b>	Wählen Sie, welche Lizenz dem Benutzer zugewiesen werden soll.



Eigenschaften	Beschreibung
<b>Personalisierter QuickSupport</b>	Wählen Sie, welches individuelle QuickSupport Modul der Benutzer verwenden soll. Verbindet sich ein Kunde zu einer Sitzung mit Service-Anfrage, die dem Benutzer zugewiesen ist, wird beim Kunden das gewählte Modul ausgeführt.
<b>Personalisierter QuickJoin</b>	Wählen Sie, welches individuelle QuickJoin Modul der Benutzer verwenden soll. Verbindet sich ein Kunde zu einem Meeting des Benutzers, wird beim Kunden das gewählte Modul ausgeführt.
<b>Alle Sitzungen in Verbindungs-Protokollierung erfassen</b>	Falls aktiviert, werden ausgehende Verbindungen des Benutzers protokolliert und im Verbindungsprotokoll angezeigt.
<b>Kommentarfenster nach jeder Sitzung anzeigen</b>	Falls aktiviert, kann der Benutzer nach Ende einer Verbindung einen Kommentar zu dieser Verbindung verfassen.

## Berechtigungen

Den Benutzern können verschiedene Rechte zugewiesen werden. Je nach Berechtigung haben die Benutzer unterschiedliche Möglichkeiten bei der Verwaltung von anderen Benutzern und Verbindungen.

Näheres hierzu lesen Sie unter [Abschnitt 6.3, Seite 33](#).

## Freigaben

Gruppen aus der Computer & Kontakte-Liste können mit Benutzern geteilt werden ([siehe Abschnitt 3.3, Seite 14](#)).

Wählen Sie dazu aus der Dropdown-Liste **Gruppe hinzufügen...** die Gruppe, die Sie mit dem Benutzer teilen möchten aus und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.

## 6.3 Benutzer-Rechte

Benutzern des Firmen-Profiles können unterschiedliche Berechtigungen zugewiesen werden.

Ein TeamViewer-Konto, das einer Firma beigetreten ist, kann zusätzlich zu den regulären Berechtigungen als Benutzer weitere Rechte als, **Verbindungsadministrator**, **Administrator** oder **Firmenadministrator** bekommen.



## Berechtigungen

Folgende Berechtigungen können in den Eigenschaften eines Benutzers vergeben werden:

Rechte	Beschreibung
<b>Administrations- und Firmeneinstellungen verwalten</b>	Falls aktiviert, kann der Benutzer andere Benutzer, Administratoren und das Firmen-Profil verwalten. Dazu gehören u.a. Administratoren hinzufügen oder Firmen-Profil bearbeiten.
<b>Benutzer verwalten</b>	Falls aktiviert, wird der Benutzer zum Administrator und kann andere Benutzer verwalten. Dazu gehören u.a. Benutzer erstellen oder Benutzer bearbeiten.
<b>Gruppen teilen erlauben</b>	Falls aktiviert, kann der Benutzer Gruppen aus seiner Computer & Kontakte-Liste mit seinen Kontakten teilen.
<b>Vollständige Profiländerungen erlauben</b>	Falls aktiviert, kann der Benutzer alle seine Eigenschaften in den TeamViewer-Einstellungen unter <b>Computer &amp; Kontakte</b> selbst ändern.
<b>Verbindungs-Protokollierung</b>	Wählen Sie, ob und welche Verbindungen der Benutzer im Verbindungsprotokoll sehen darf. <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Keine Verbindungen anzeigen:</b> Der Benutzer sieht keine Verbindungen.</li> <li>– <b>Alle Verbindungen anzeigen:</b> Der Benutzer sieht die Verbindungen aller Benutzer der Firma.</li> <li>– <b>Eigene Verbindungen anzeigen:</b> Der Benutzer sieht ausschließlich seine Verbindungen.</li> </ul>
<b>Protokollierte Verbindungen bearbeiten</b>	Falls aktiviert, kann der Benutzer im Verbindungsprotokoll Verbindungen bearbeiten ( <i>siehe Abschnitt 7.3, Seite 37</i> ).
<b>Protokollierte Verbindungen löschen</b>	Falls aktiviert, kann der Benutzer im Verbindungsprotokoll Verbindungen löschen ( <i>siehe Abschnitt 7.3, Seite 37</i> ).
<b>Monitoring</b>	Wählen Sie, ob und wie der Benutzer die Monitoring-Funktionen von ITbrain™ nutzen darf. <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Richtlinien verwalten &amp; zuweisen:</b> Der Benutzer darf Richtlinien für Monitoring erstellen, bearbeiten und Computern oder Gruppen zuweisen.</li> <li>– <b>Richtlinien zuweisen:</b> Der Benutzer darf Monitoring-Richtlinien Computern oder Gruppen zuweisen.</li> <li>– <b>Alle Alarmer anzeigen &amp; bestätigen:</b> Der Benutzer kann Alarmer für Monitoring sehen und diese bestätigen.</li> <li>– <b>Eigene Alarmer anzeigen &amp; bestätigen:</b> Der Benutzer kann nur Alarmer von Computern, die ihm zugewiesen sind, sehen und bestätigen.</li> <li>– <b>Keine:</b> Der Benutzer kann die Monitoring-Funktionen von ITbrain™ nicht nutzen.</li> </ul>



Rechte	Beschreibung
<b>Inventarisierung</b>	<p>Wählen Sie, ob und wie der Benutzer die Inventarisierung von ITbrain™ nutzen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Alle Bestände anzeigen:</b> Der Benutzer kann alle inventarisierten Computer sehen.</li><li>– <b>Bestand anzeigen:</b> Der Benutzer kann eigene inventarisierte Computer sehen.</li><li>– <b>Keine Bestände anzeigen:</b> Der Benutzer kann keine inventarisierten Computer sehen.</li></ul>
<b>Personalisierte Module</b>	<p>Wählen Sie, ob und wie der Benutzer personalisierte Module nutzen darf.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Alle personalisierten Module verwalten:</b> Der Benutzer kann personalisierten Module unter <b>Anpassen &amp; Ausrollen</b> erstellen und alle Module verwalten.</li><li>– <b>Eigene personalisierten Module verwalten:</b> Der Benutzer kann personalisierten Module unter <b>Anpassen &amp; Ausrollen</b> erstellen und eigene Module verwalten.</li><li>– <b>Keine:</b> Der Benutzer kann keine personalisierten Module erstellen und sehen.</li></ul>

Aus den Berechtigungen resultieren folgende Bezeichnungen:

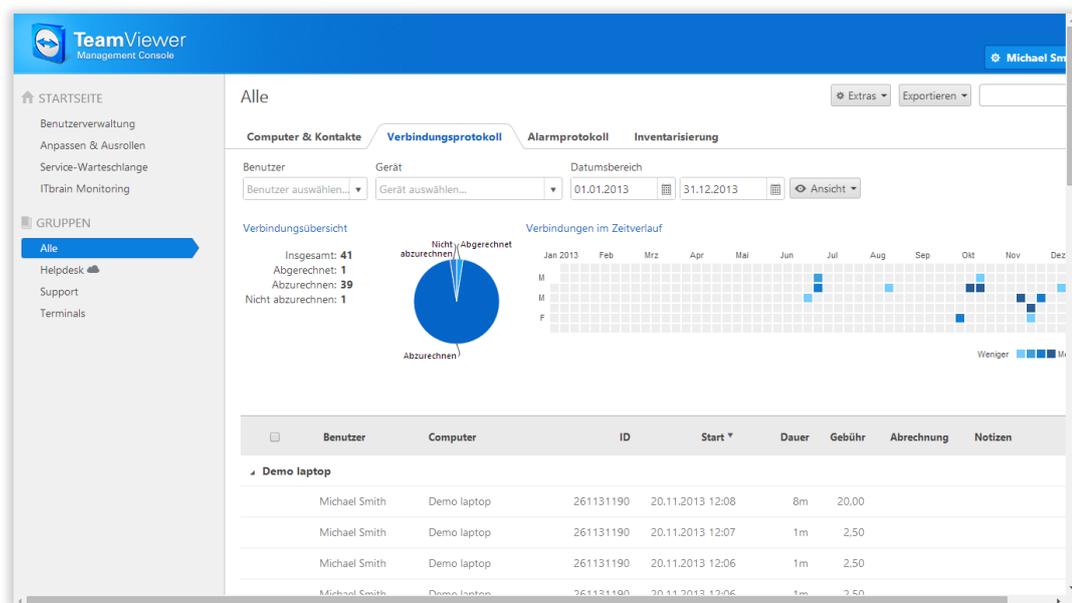
- **Benutzer** ist jeder, der mit seinem TeamViewer-Konto einem Firmen-Profil beigetreten ist.
- **Administrator** ist jedes Mitglied einer Firma, das das Recht **Benutzer verwalten** besitzt.
- **Firmenadministrator** ist jedes Mitglied einer Firma, das das Recht **Administrations- und Firmeneinstellungen verwalten** besitzt.



# 7 Verbindungsprotokoll

Mit der TeamViewer Management Console ist es möglich, alle ausgehenden TeamViewer-Verbindungen (Meetings ausgenommen) der Benutzer eines Firmen-Profiles zu protokollieren und zu verwalten. Egal ob Windows oder Mac, browserbasiert oder vom Smartphone, alle Verbindungen können automatisch protokolliert werden.

Das Verbindungsprotokoll kann zudem als Basis für Abrechnungen oder zum Verfassen von Kommentaren zu TeamViewer-Verbindungen genutzt werden.



Das Verbindungsprotokoll.

## 7.1 Verbindungen protokollieren

In der TeamViewer Management Console können alle ausgehenden Verbindungen der Benutzer eines Firmen-Profiles protokolliert werden. Dies erleichtert z. B. die Vorbereitung der abzurechnenden Supportzeiten beim Kunden und gibt einen genauen Überblick über vergangene Verbindungen.

Verbindungen werden nur protokolliert, falls diese Funktion im TeamViewer-Konto der Benutzer aktiviert ist (standardmäßig aktiviert) und diese mit ihrem Konto in TeamViewer angemeldet sind.



## 7.2 Verbindungen anzeigen

Die Verbindungsdaten werden sortiert nach Gruppe unter der Registerkarte **Verbindungsprotokoll** angezeigt.

Um diese aufzurufen, wählen Sie die gewünschte Gruppe in der Menüleiste.

Folgende Informationen können über das Menü **Ansicht** für jede Verbindung angezeigt werden:

### Spalten

- **Benutzer:** Name des Benutzers, der die Verbindung initiiert hat.
- **Computer:** Computernamen des entfernten Computers.
- **ID:** TeamViewer-ID des entfernten Computers.
- **Gruppe:** Gruppe Ihrer Computer & Kontakte-Liste, in der sich der entfernte Computer befindet.
- **Start:** Startzeitpunkt der Verbindung.
- **Ende:** Endzeitpunkt der Verbindung.
- **Dauer:** Dauer der Verbindung in Minuten.
- **Gebühr:** Anfallende Kosten für die Verbindung auf Grundlage der definierten Abrechnungssätze.
- **Abrechnung:** Zeigt, ob die Verbindung abgerechnet wird oder nicht.
- **Notizen:** Kommentare, die der Sitzung hinzugefügt wurden.

### Gruppieren nach

Unter **Ansicht | Gruppieren nach** können Sie die Verbindungen nach Benutzer oder Computer gruppieren. Für gruppierte Verbindungen werden die Gesamtdauer der Verbindungen und die anfallende Gebühr angezeigt.

### Andere

Unter **Ansicht | Andere** können Sie die grafische Darstellung der Anzahl der protokollierten Verbindungen aktivieren oder deaktivieren.

Innerhalb der Ansicht können die angezeigten Verbindungen weiter eingegrenzt werden. Dazu können Sie oberhalb der angezeigten Tabelle die Verbindungen nach **Benutzer**, **Gerät** und **Datumsbereich** filtern. Wenn Sie auf einen Eintrag in der Kopfzeile der Tabelle klicken, können Sie die Verbindungen nach den Spalten sortieren.

## 7.3 Verbindungen verwalten

Die TeamViewer Management Console bietet umfangreiche Funktionen um die protokollierten Verbindungen zu verwalten.

Diese Funktionen können über die Menüs  und  im Verbindungsprotokoll aufgerufen werden.



## Exportieren

Funktion	Beschreibung
<b>Liste drucken</b>	Es wird ein *.html-Dokument mit allen angezeigten Verbindungen erstellt.
<b>csv-Export</b>	Es wird eine *.csv-Datei mit allen angezeigten Verbindungen erstellt. Laden Sie diese auf Ihren Computer, um Ihre Verbindungen z. B. in Microsoft Excel zu öffnen.

## Extras

Funktion	Beschreibung
<b>Abzurechnen</b>	Alle gewählten Verbindungen werden in die Berechnung der Verbindungskosten aufgenommen. Falls deaktiviert, werden die gewählten Verbindungen von der Berechnung der Verbindungskosten ausgeschlossen.
<b>Abgerechnet</b>	Alle gewählten Verbindungen werden als bereits abgerechnet markiert.
<b>Ausgewählte zusammenfassen</b>	Alle gewählten Verbindungen werden zusammengefasst. Sie können wählen, ob Pausen ein- oder ausgeschlossen werden. Am Anfang der Zeile wird das Symbol  angezeigt.
<b>Ausgewählte auflösen</b>	Alle gewählten zusammengefassten Verbindungen werden wieder getrennt und als einzelne Verbindungen dargestellt.
<b>Ausgewählte löschen</b>	Alle gewählten Verbindungen werden gelöscht.
<b>Aus TeamViewer Manager importieren</b>	Importiert alle Verbindungsdaten aus dem TeamViewer Manager ( <a href="#">siehe Kapitel 8, Seite 42</a> ).

**Hinweis:** Um mehrere Verbindungen zu wählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen am Beginn der gewünschten Verbindungseinträge.

Um einzelne Verbindungen direkt zu bearbeiten oder einige der oben beschriebenen Funktionen aufzurufen, klicken Sie, wenn Sie die Maus über eine Verbindung bewegen, auf das Symbol  am Ende der Zeile.

## 7.4 Abrechnung von Verbindungskosten

Innerhalb Ihres Firmen-Profiles können Sie Berechnungen für Verbindungskosten ausgehender Verbindungen aller Benutzer des Firmen-Profiles durchführen.

Die Kosten einer Verbindung werden auf Basis eines Abrechnungssatzes berechnet. Es können beliebig viele Abrechnungssätze für ein Firmen-Profil hinterlegt werden.



Name	Abrechnungssatz	Grundgebühr	Minimale Dauer
Premium	250,00 USD	100,00 USD	
Standard	150,00 USD	0,00 USD	

Übersicht aller Abrechnungssätze im Firmen-Profil.

## Abrechnungssätze erstellen

Die Abrechnungssätze werden durch einen Administrator des Firmen-Profiles in der Firmen-Administration hinterlegt.

Für einen Abrechnungssatz können folgende Werte definiert werden:

- **Name:** Name des Abrechnungssatzes.
- **Abrechnungssatz:** Berechnete Kosten pro Stunde.
- **Währung:** Währung des Abrechnungssatzes.
- **Grundgebühr:** Einmalige, feste Kosten pro Verbindung (unabhängig vom Abrechnungssatz).
- **Minimale Dauer:** Dauer einer Verbindung (in Minuten), in der die Grundgebühr abgerechnet wird. Nach Ablauf dieser Zeit wird für die weitere Berechnung der definierte Satz verwendet.

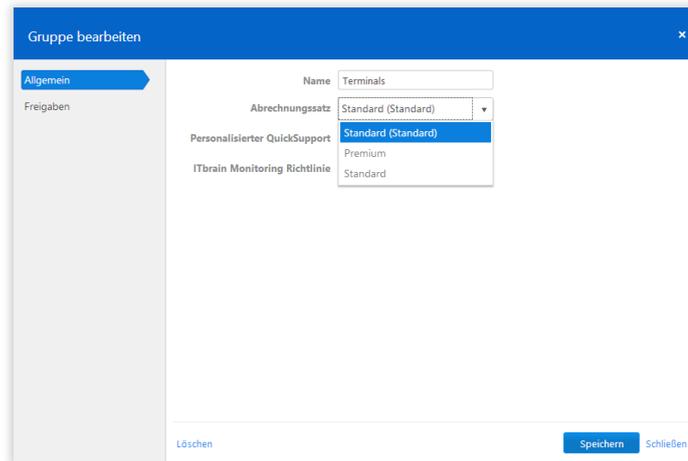
Neuen Abrechnungssatz hinzufügen.

## Abrechnungssätze verwenden

Die Abrechnung von TeamViewer-Verbindungen erfolgt pro Gruppe. Dazu können erstellte Abrechnungssätze den Gruppen aus der Computer & Kontakte-Liste zugewiesen werden.

Dies ermöglicht es z. B. für unterschiedliche Kunden unterschiedliche Verbindungskosten zu veranschlagen.

Um einer Gruppe einen Abrechnungssatz zuzuweisen, wählen Sie eine Gruppe in der Menüleiste und klicken Sie anschließend auf das Symbol  vor dem Gruppennamen. In der Dropdown-Liste **Abrechnungssatz** können Sie einen Abrechnungssatz auswählen.



Abrechnungssatz zuweisen.

## 7.5 Kommentare

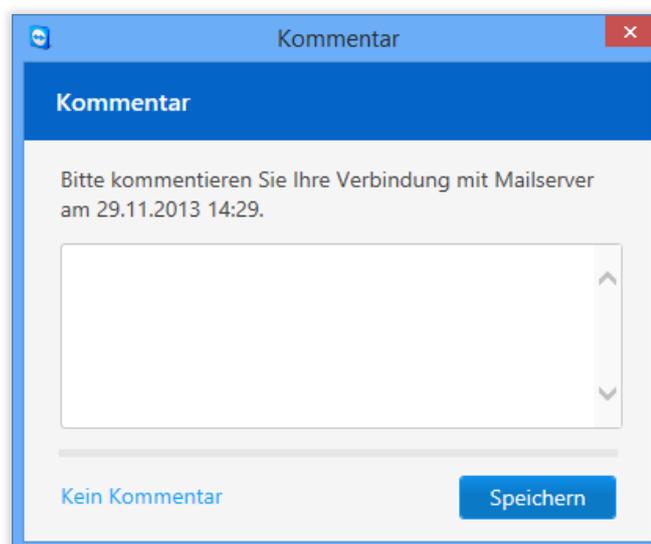
Als Administrator eines Firmen-Profiles können Sie für Benutzer festlegen, ob diese nach dem Ende einer protokollierten TeamViewer-Verbindung einen Kommentar zu dieser Verbindung verfassen sollen.

Voraussetzung dafür ist, dass in den Eigenschaften des jeweiligen TeamViewer-Kontos die Optionen **Sitzungen für Verbindungs-Protokollierung protokollieren** und **Kommentarfenster nach jeder Sitzung zeigen** aktiviert sind (*siehe Abschnitt 6.2, Seite 32*).

**Hinweis:** Damit die Verbindungen der Benutzer protokolliert werden, müssen die Benutzer mit Ihrem TeamViewer-Konto in TeamViewer angemeldet sein.

### Kommentar erstellen

Sind die oben beschriebenen Voraussetzungen erfüllt, wird nach dem Ende einer TeamViewer-Verbindung ein neues Fenster geöffnet. Dort kann der Benutzer einen Kommentar zur Sitzung hinzufügen.



Kommentar zu beendeter Sitzung verfassen.



## Kommentare bearbeiten

Kommentare zu TeamViewer-Verbindungen können mit der entsprechenden Berechtigung nachträglich bearbeitet werden.

Bewegen Sie dazu im Verbindungsprotokoll die Maus über die gewünschte Verbindung und klicken Sie auf das Symbol  und anschließend auf **Kommentar bearbeiten**.



# 8 ITbrain™ Monitoring

Mit ITbrain™ überwachen Sie den Online Status, Festplattenzustand, die CPU- und RAM-Auslastung eines Gerätes und vieles mehr. Richten Sie E-Mail- Benachrichtigungen für all diese Checks ein, damit Sie bei Bedarf frühzeitig gewarnt sind. Mit der integrierten Funktion für Inventarisierung erstellen Sie außerdem ganz einfach Berichte über all Ihre IT-Bestände.

**Hinweis:** Für jeden Computer, den Sie überwachen möchten, müssen Sie einen kostenpflichtigen ITbrain™ Endpunkt erwerben. Die ITbrain™ Lizenz ist mit einem TeamViewer-Konto verknüpft und kann unabhängig von Ihrer TeamViewer-Lizenz genutzt werden.

ITbrain™ können Sie in der Seitenleiste über die Schaltfläche **ITbrain Monitoring** aufrufen.

Computer, die Sie mit ITbrain™ überwachen müssen folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Der Computer muss Ihrem TeamViewer-Konto zugewiesen sein.
- Auf dem Computer muss ITbrain™ aktiviert sein.

Über die Registerkarten im Inhaltbereich rufen Sie alle Funktionen für ITbrain™ auf.

- Klicken Sie auf die Registerkarte **Alarmprotokoll**, um Alarmmeldungen für die überwachten Computer anzuzeigen. Hier sehen Sie ebenfalls den Status jedes Alarms. Alarme werden ebenfalls im Kontextmenü jedes Computers (bei Klick auf den Computernamen) angezeigt.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Inventarisierung**, um Informationen (Software, Hardware, etc.) zu den überwachten Computern anzuzeigen.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Richtlinien**, um zu definieren, welche Faktoren (Checks) geprüft und überwacht werden. Weisen Sie diese den überwachten Computern zu, oder definieren Sie Richtlinien für komplette Gruppen.

Einige der oben genannten Funktionen können Sie auch über die Gruppen in der Computer & Kontakte-Liste abrufen.

Detaillierte Informationen zu ITbrain™ finden Sie auf der [ITbrain-Website](#).



# 9 Anpassen & Ausrollen

In der Management Console haben Sie die Möglichkeit einige TeamViewer-Module nach Ihren eigenen Wünschen anzupassen. Diese Möglichkeit ist für die Module **QuickSupport**, **QuickJoin** und **Host** verfügbar.

Personalisierten Module zeichnen sich durch folgende Merkmale aus:

- Sie sind mit Ihrem TeamViewer-Konto verknüpft
- Sie werden in der Management Console gespeichert
- Sie können jederzeit angepasst werden
- Sie sind über einen Link immer verfügbar (mit den neuesten Anpassungen)
- Sie sind immer in der neuesten TeamViewer-Version verfügbar
- Sie können in unbegrenzter Anzahl erstellt werden
- Sie können über einen personalisierten Link abgerufen werden
- können individuell an Kunden und Ihr Unternehmen angepasst werden

Neben der Verwendung der Standard-Module können Sie ein oder mehrere personalisierte Module zu erstellen. Hierdurch stehen Ihnen zusätzliche Funktionen zur Verfügung (z. B. die Anpassung des Designs mit Firmenlogo und eigenen Farben und die automatische Integration Ihres Partners in Computer & Kontakte oder automatische Teilnahme an einem definierten Meeting).

Um personalisierte Module zu erstellen, klicken Sie dazu auf **Anpassen & Ausrollen** in der Seitenleiste.

## 9.1 Personalisiertes QuickSupport-Modul erstellen

Um ein personalisiertes QuickSupport Modul zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **QuickSupport erstellen**.

**Hinweis:** Alle Daten, die Sie auf dieser Website übermitteln, werden zu Ihrer Sicherheit verschlüsselt übertragen (SSL-Protokoll).

**Wichtig:** Um das angepasste TeamViewer QuickSupport-Modul uneingeschränkt nutzen zu können, wird eine TeamViewer-Lizenz benötigt. Andernfalls wird die Verbindung automatisch nach fünf Minuten getrennt.

### 9.1.1 QuickSupport-Einstellungen

Folgende Einstellungsmöglichkeiten stehen Ihnen dabei zur Verfügung.



Mein QuickSupport ✕

**Allgemein**

Zugriff

Erweitert

Name

Sprache

Titel

Logo

Text

Textfarbe

Hintergrundfarbe

TeamViewer QuickS...

COMPANY

270 x 100 Pixel

---

Fernsteuerung zulassen

Bitte teilen Sie Ihrem Partner die folgende ID mit, um sich mit Ihrem Computer zu verbinden.

Ihre ID

123 456 789

Kennwort

123456

Bereit zum Verbinden (sichere Verbindung)

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

Abbrechen

Definieren Sie individuelle Einstellungen für Ihr QuickSupport Modul.

## Allgemein

Einstellung	Beschreibung
<b>Name</b>	Dient zur Identifizierung des Moduls in der Übersicht Ihrer personalisierten Module.
<b>Sprache</b>	Stellt die jeweilige Sprache für die Textvorschläge der nächsten beiden Felder, sowie die Sprache der Software ein.
<b>Titel</b>	Dient zur Bearbeitung des Fenstertitels.
<b>Text</b>	Dient zur Bearbeitung des Begrüßungstextes im Hauptfenster.
<b>Logo</b>	Wählen Sie ein eigenes Logo aus, welches im oberen Teil des Hauptfensters angezeigt wird.
<b>Textfarbe</b>	Dient zur Bearbeitung der Textfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
<b>Hintergrundfarbe</b>	Dient zur Bearbeitung der Hintergrundfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
<b>Permanenter Link</b>	Dient zum Aufrufen des Moduls. Geben Sie diesen Link an Ihre Kunden weiter. Sie können den Link auch selbst definieren. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche <b>Bearbeiten...</b> (erst nach dem Erstellen des Moduls verfügbar).

TeamViewer 9 Handbuch Management Console

www.teamviewer.com

Seite 44 von 48



## Zugriff

Einstellung	Beschreibung
<b>Zufälliges Kennwort verwenden</b>	Ist das Optionsfeld aktiviert, wird das Kennwort für die Herstellung einer Verbindung bei jedem Neustart des QuickSupport-Moduls neu generiert.
<b>Vordefiniertes Kennwort verwenden</b>	Als Alternative zum zufälligen Kennwort, können Sie ein festes Kennwort für das QuickSupport-Modul vergeben. Dies schließt allerdings die Funktionen unterhalb von <b>Zufälliges Kennwort verwenden</b> aus.
<b>Kennwortsicherheit</b>	Dient zur Auswahl der Komplexität des zufälligen Kennworts.
<b>Benutzer automatisch Ihrer Service-Warteschlange hinzufügen</b>	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, erscheint jeder Benutzer des QuickSupport-Moduls automatisch in Ihrer Service-Warteschlange, sobald er das QuickSupport-Modul startet. Für jede Instanz wird eine eigene Service-Anfrage erstellt.
<b>Die Benutzer dürfen den Beschreibung eingeben</b>	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, können Benutzer des personalisierten QuickSupport eine Problembeschreibung für Ihre Service-Anfrage eingeben, bevor eine Sitzung gestartet wurde.
<b>Gruppe</b>	Wählen Sie eine Gruppe zu der die Service-Anfragen des QuickSupport Moduls hinzugefügt werden sollen.

## Erweitert

Einstellung	Beschreibung
<b>Haftungsausschluss beim Starten anzeigen</b>	Hier können Sie optional einen eigenen Disclaimer-Text (Haftungsausschluss) einfügen. Dieser wird angezeigt, bevor TeamViewer QuickSupport startet. Ihre Benutzer müssen diesen akzeptieren, um TeamViewer QuickSupport ausführen zu können.
<b>Ursprüngliche Integration verwenden</b>	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, können Sie festlegen, ob Benutzer des Moduls Ihnen Chatnachrichten schreiben dürfen, bevor eine Sitzung gestartet wurde.

## 9.2 Personalisiertes QuickJoin-Modul erstellen

Um ein personalisiertes QuickJoin Modul zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **QuickJoin erstellen**.

**Hinweis:** Alle Daten, die Sie auf dieser Website übermitteln, werden zu Ihrer Sicherheit verschlüsselt übertragen (SSL-Protokoll).



**Wichtig:** Um das angepasste TeamViewer QuickJoin-Modul uneingeschränkt nutzen zu können, wird eine TeamViewer-Lizenz benötigt. Andernfalls wird die Verbindung automatisch nach fünf Minuten getrennt.

## 9.2.1 QuickJoin-Einstellungen

Folgende Einstellungsmöglichkeiten stehen Ihnen auf unserer Website zur Verfügung:

### Allgemein

Einstellung	Beschreibung
<b>Name</b>	Dient zur Identifizierung des Moduls in der Übersicht Ihrer personalisierten Module.
<b>Sprache</b>	Stellt die jeweilige Sprache für die Textvorschläge der nächsten beiden Felder sowie die Sprache der Software ein.
<b>Titel</b>	Dient zur Bearbeitung des Fenstertitels.
<b>Logo</b>	Wählen Sie ein eigenes Logo aus, welches im oberen Teil des Hauptfensters angezeigt wird.
<b>Text</b>	Dient zur Bearbeitung des Begrüßungstextes im Hauptfenster.
<b>Textfarbe</b>	Dient zur Bearbeitung der Textfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
<b>Hintergrundfarbe</b>	Dient zur Bearbeitung der Hintergrundfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
<b>Permanenter Link</b>	Dient zum Aufrufen des Moduls. Geben Sie diesen Link an Ihre Kunden weiter. Sie können den Link auch selbst definieren. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche <b>Bearbeiten...</b> (erst nach dem Erstellen des Moduls verfügbar).

### Zugriff

Einstellung	Beschreibung
<b>Meeting-ID</b>	Geben Sie im Textfeld die Meeting-ID eines geplanten Meetings ein. Der Benutzer wird beim Start des Moduls direkt zu diesem Meeting verbunden.
<b>Kennwort</b>	Geben Sie im Textfeld, optional das zur Meeting-ID gehörende Kennwort ein.



## 9.3 Personalisiertes Host-Modul erstellen

Um ein personalisiertes Host Modul zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Host hinzufügen**.

**Hinweis:** Alle Daten, die Sie auf dieser Website übermitteln, werden zu Ihrer Sicherheit verschlüsselt übertragen (SSL-Protokoll).

**Wichtig:** Um das angepasste TeamViewer Host-Modul uneingeschränkt nutzen zu können, wird eine TeamViewer-Lizenz benötigt. Andernfalls wird die Verbindung automatisch nach fünf Minuten getrennt.

### 9.3.1 TeamViewer Host-Einstellungen

Folgende Einstellungen können Sie dort festlegen:

#### Allgemein

Einstellung	Beschreibung
<b>Name</b>	Dient zur Identifizierung des Moduls in der Übersicht Ihrer personalisierten Module.
<b>Sprache</b>	Stellt die jeweilige Sprache für die Textvorschläge der nächsten beiden Felder, sowie die Sprache der Software ein.
<b>Titel</b>	Dient zur Bearbeitung des Fenstertitels.
<b>Logo</b>	Wählen Sie ein eigenes Logo aus, welches im oberen Teil des Hauptfensters angezeigt wird.
<b>Text</b>	Dient zur Bearbeitung des Begrüßungstextes im Hauptfenster.
<b>Textfarbe</b>	Dient zur Bearbeitung der Textfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
<b>Hintergrundfarbe</b>	Dient zur Bearbeitung der Hintergrundfarbe. Um eine Farbpalette anzuzeigen und eine Farbe auszuwählen, klicken Sie in das linke Feld.
<b>Permanenter Link</b>	Dient zum Aufrufen des Moduls. Geben Sie diesen Link an Ihre Kunden weiter. Sie können den Link auch selbst definieren. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche <b>Bearbeiten...</b> (erst nach dem Erstellen des Moduls verfügbar).

#### Zugriff

Einstellung	Beschreibung
<b>Computer automatisch Computer &amp; Kontakte hinzufügen</b>	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird jeder Computer auf dem das TeamViewer Host-Modul installiert wurde automatisch in Ihre Computer & Kontakte-Liste integriert. Wählen Sie einen Gruppennamen für diese Computer in Ihrer Computer & Kontakte-Liste.



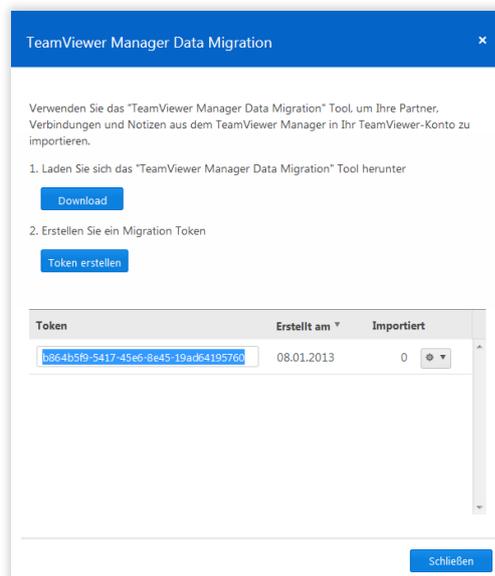
# 10 TeamViewer Manager-Daten

Verwenden Sie bereits TeamViewer Manager, können Sie Daten die dort protokolliert und erfasst wurden, in die TeamViewer Management Console importieren.

Alle in TeamViewer Manager hinterlegten Informationen wie Computer, Kosten oder Bemerkungen werden übernommen.

Um TeamViewer Manager Daten in die TeamViewer Management Console zu importieren, wird das TeamViewer Manager Migration Tool benötigt. Mit dessen Hilfe wird die Datenbank des TeamViewer Managers in die TeamViewer Management Console importiert. Es können beliebig viele Datenbanken importiert werden.

Um TeamViewer Manager Daten in die TeamViewer Management Console zu importieren, wählen Sie eine beliebige Gruppe und klicken Sie im Inhaltsbereich auf **Extras | Aus TeamViewer Manager importieren**. Folgen Sie anschließend den Anweisungen im Import-Dialog.



TeamViewer Manager Daten importieren.

Im Import-Dialog können Sie ebenfalls importierte Daten löschen.

Klicken Sie dazu im Import-Dialog auf das Symbol  neben einem Migration-Token und anschließend auf **Löschen (inkl. importierter Verbindungen)**.