



Fernwartung

Sie möchten per Fernwartung entweder Unterstützung von uns oder Sie möchten per Fernwartung, dass wir Ihnen zeigen wie roomEasy funktioniert?

Es gibt dafür zwei verschiedene Vorgehensweisen.

1. Sie möchten , dass wir Ihnen zeigen, wie roomEasy funktioniert?

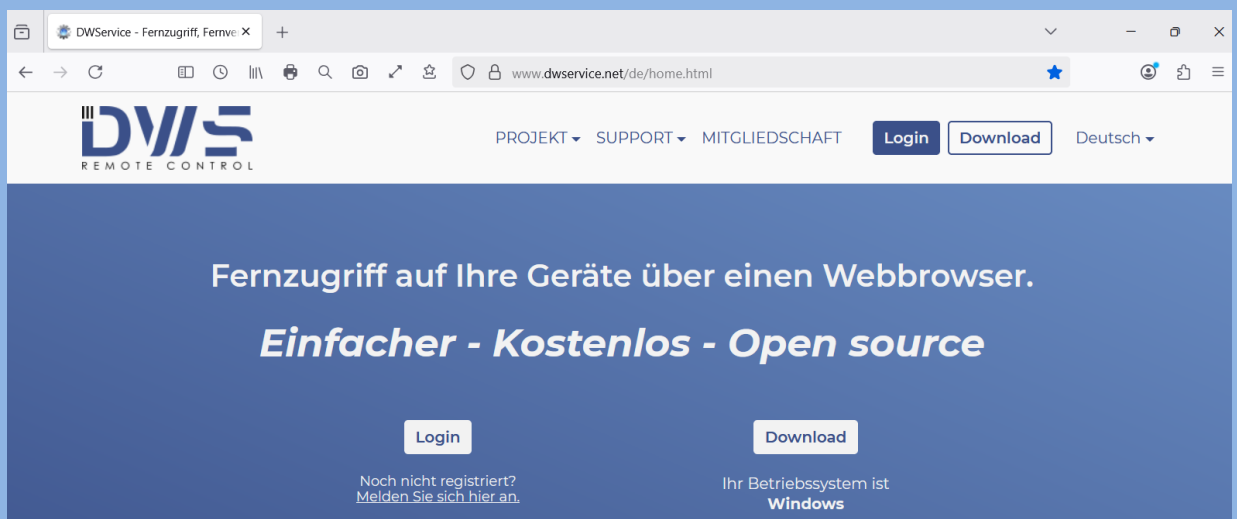
Voraussetzung bei Ihnen:

Sie benötigen einen Browser und natürlich eine Internetverbindung.

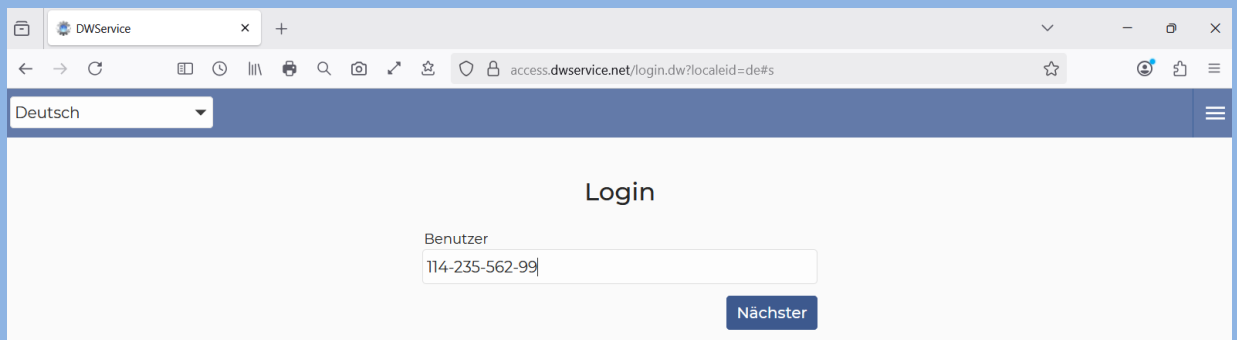
Starten Sie Ihren Browser. Geben Sie in der Adressliste des Browsers folgende Adresse ein:

<https://www.dwservice.net>

und rufen Sie diese Internetseite auf. Klicken Sie dann auf den Button „Login“.



Im nächsten Bildschirm erscheint eine Eingabemaske. Geben Sie in das Feld „Benutzer“ die Daten ein, die Sie von uns erhalten. Erfassen Sie die Zahlen mit Bindestrichen. Beispiel: 114-235-562-99 und klicken Sie dann auf den Button „Nächster“. Sie werden nun mit unserem PC verbunden. Das kann einen Augenblick dauern.





Geben Sie im nächsten Bildschirm im Feld „Passwort“ das Passwort ein, das Sie von uns erhalten. Beispiel: 3577. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen links neben dem Text „ich habe die Datenschutzbestimmungen gelesen“ und dann auf den Button „Nächster“.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'access.dwservice.net/login.dw?localeid=de#s'. The page has a dark blue header with a language dropdown set to 'Deutsch' and a menu icon. The main content area is white and titled 'Login' with the phone number '114-235-562-99'. It contains a password input field with four dots, a checked checkbox for 'Ich habe den Datenschutzbestimmungen gelesen.', and a disclaimer about terms and conditions. At the bottom are 'Zurück' and 'Nächster' buttons.

Deutsch

Login

114-235-562-99

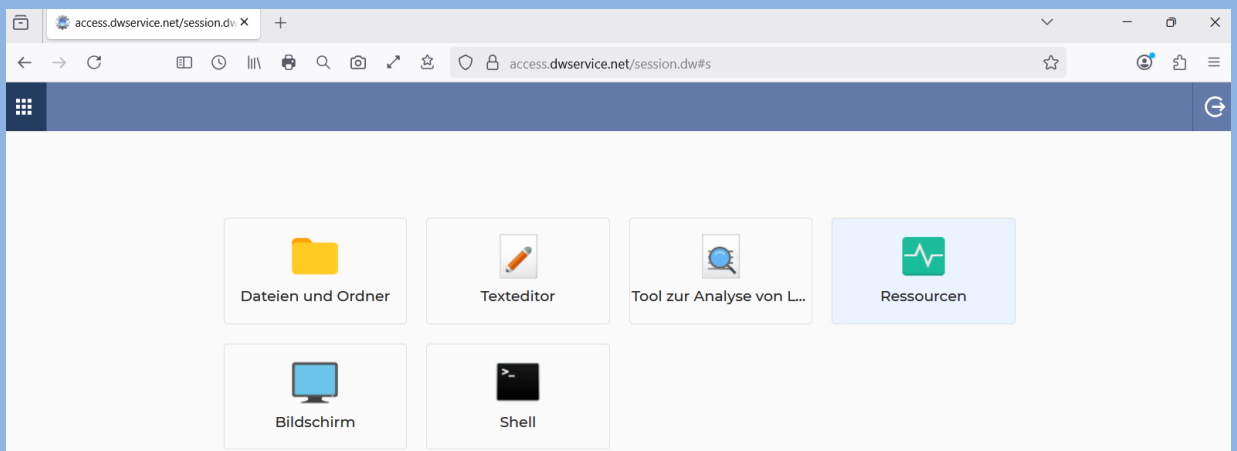
Passwort
••••

☒ Ich habe den [Datenschutzbestimmungen](#) gelesen.

Mit der Auswahl der Schaltfläche 'Nächster' akzeptiere ich die [Konditionen und Bedingungen](#).

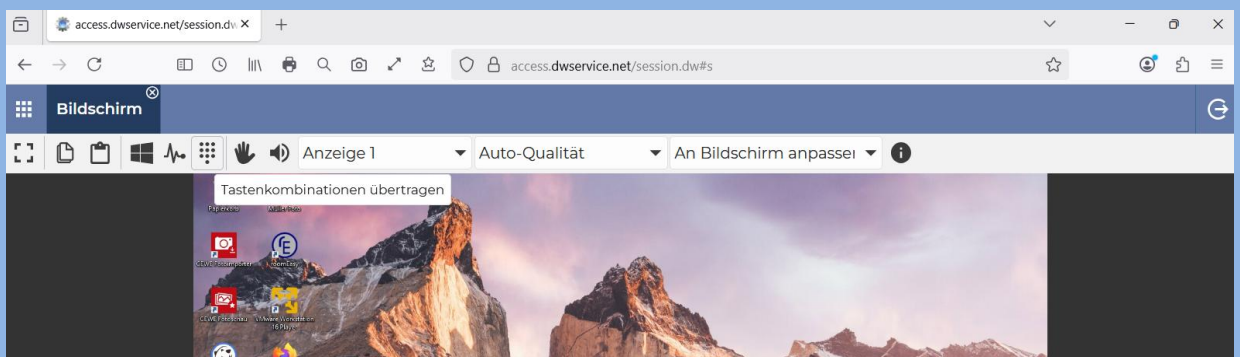
Zurück Nächster

Klicken Sie auf den Button „Bildschirm“ um sich mit unserem PC zu verbinden. Sie sehen nun den Inhalt unseres Bildschirms.



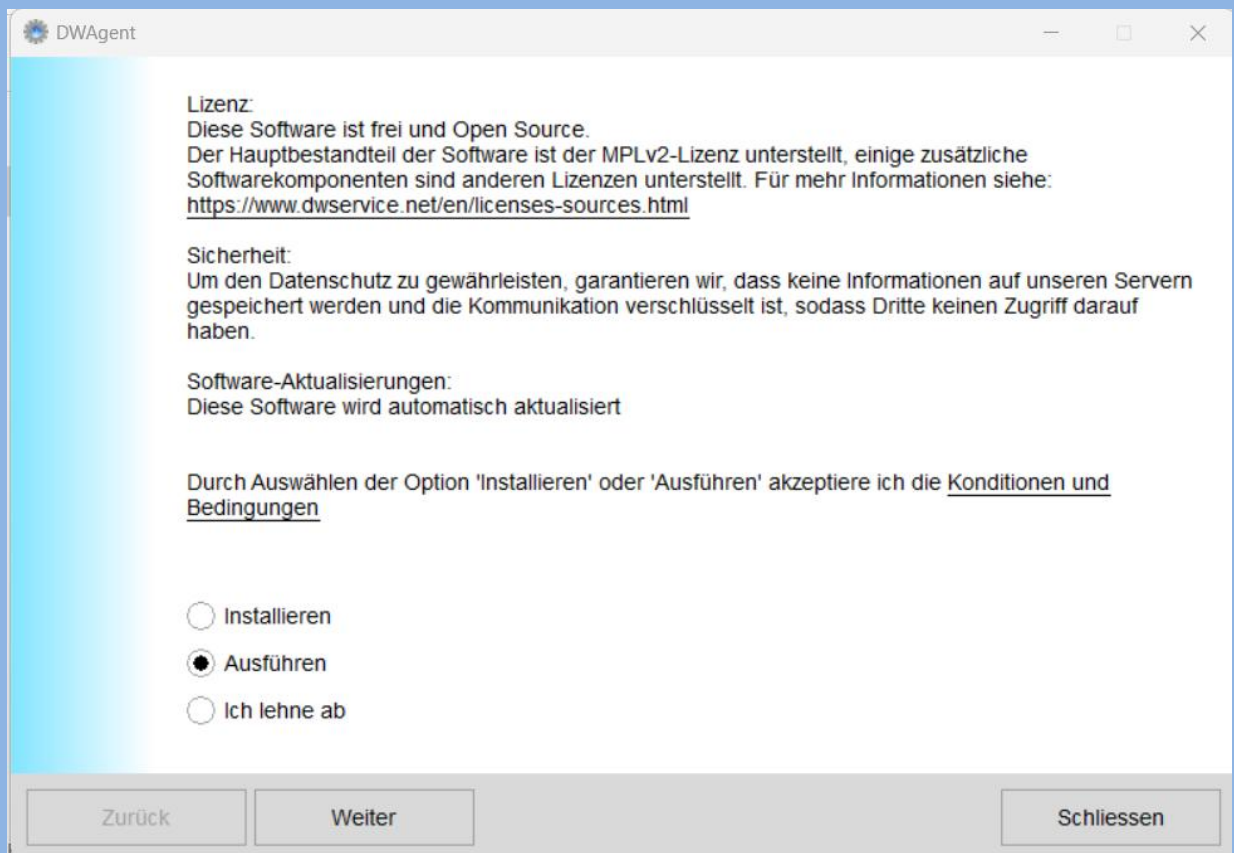
Sie haben nun die Möglichkeit Ihren Bildschirm anzupassen. Klicken Sie dazu auf den kleinen nach unten zeigenden Pfeil rechts neben dem Menütext „An Bildschirm anpassen“. Wählen Sie z.B. 75% aus um den ganzen Bildschirm von uns auf Ihrem PC anzuzeigen.

Wenn wir einen zweiten Bildschirm verwenden, dann können Sie sich den Inhalt diesen Bildschirms auch anzeigen lassen. Klicken Sie dazu auf den kleinen nach unten zeigenden Pfeil rechts neben dem Menütext „Anzeige“ und wählen Sie die andere Anzeige aus.



2. Sie möchten , dass wir auf Ihren PC zugreifen um Ihnen bei roomEasy zu helfen

Dann laden Sie sich bitte unsere Fernwartungssoftware "dwagent" herunter. Klicken Sie hierzu auf den Button "Download Fernwartung". Sie finden die Datei "dwagent.exe" nach dem Download in Ihrem Downloadverzeichnis. Um die Fernwartungssoftware zu starten, klicken Sie doppelt auf die Datei dwagent.exe. Danach sehen Sie folgendes Fenster. Klicken Sie hier auf die Auswahl „Ausführen“ und anschließend auf den Button „Weiter“. Sollte Sie Windows fragen, ob Sie die Datei ausführen sollen, dann lassen Sie das zu.



The screenshot shows a window titled "DWAgent" with a light blue gradient background. The text inside is as follows:

Lizenz:
Diese Software ist frei und Open Source.
Der Hauptbestandteil der Software ist der MPLv2-Lizenz unterstellt, einige zusätzliche Softwarekomponenten sind anderen Lizenzen unterstellt. Für mehr Informationen siehe: <https://www.dwservice.net/en/licenses-sources.html>

Sicherheit:
Um den Datenschutz zu gewährleisten, garantieren wir, dass keine Informationen auf unseren Servern gespeichert werden und die Kommunikation verschlüsselt ist, sodass Dritte keinen Zugriff darauf haben.

Software-Aktualisierungen:
Diese Software wird automatisch aktualisiert

Durch Auswählen der Option 'Installieren' oder 'Ausführen' akzeptiere ich die Konditionen und Bedingungen

☐ Installieren
☒ Ausführen
☐ Ich lehne ab

At the bottom, there are three buttons: "Zurück", "Weiter", and "Schliessen".



In der nächsten Maske wird Ihnen eine 11-stellige Benutzer-Nummer und ein 4-stelliges Passwort angezeigt. Diese beiden Werte teilen Sie uns bitte mit. Danach können wir uns auf Ihren PC aufschalten und Ihnen behilflich sein.

 DWAAgent

Die Sitzung ist aktiv.
Um sich nun mit diesem Computer zu verbinden, müssen in einem Browser die Webadresse <https://www.dwservice.net> aufgerufen und bei "Login" die folgenden Angaben eingegeben werden:

Benutzer: 114-235-562-99

Passwort: 5300

WARNUNG:
Geben Sie diese Informationen nicht Dritten, denen Sie nicht vertrauen. Sonst können sich diese mit diesem Agenten verbinden. Im Zweifelsfall schliessen Sie dieses Programm.

Momentane Aktivitäten

Keine Aktivitäten

Unbeaufsichtigter Zugriff

☐ Ja ☒ Nein

Zurück

Weiter

Schliessen

Bestätigen Sie, dass Sie die Verbindung erlauben möchten, in dem Sie auf den Button „Akzeptieren“ klicken. Sie sehen nun auf dem Bildschirm verschiedene Symbole. Klicken Sie auf das Symbol „Bildschirm“ (siehe Seite 2). Danach können Sie den Inhalt unseres Bildschirms sehen.



Unbekannter Benutzer
IP-Adresse: 84.169.254.153
Möchten Sie auf Ihr Gerät zugreifen.

Akzeptieren

Ablehnen