

## Erste Schritte Mandanten-Fernbetreuung

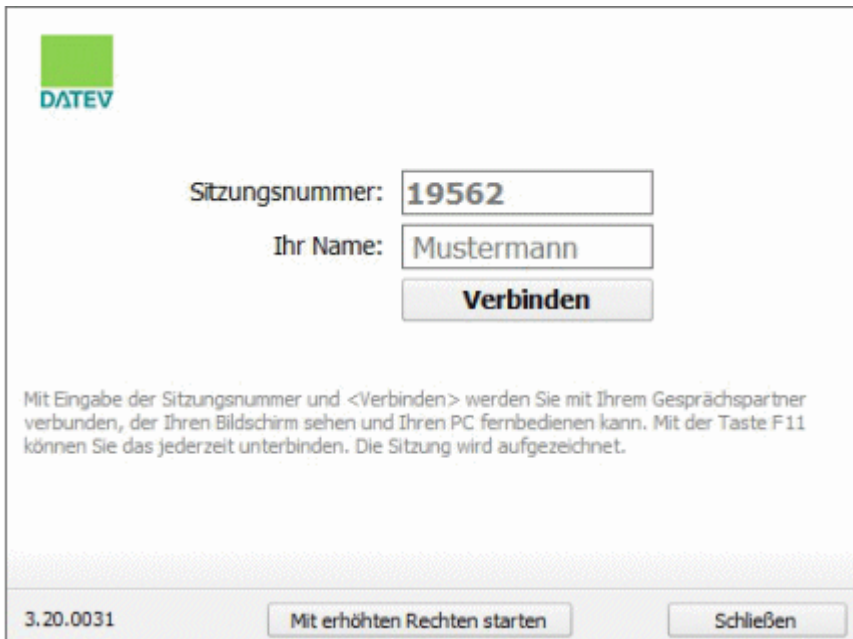
(funktioniert nicht mit IOS)

<https://www.datev.de/web/de/service/software-auslieferung/download-bereich/it-loesungen-und-security/mandanten-fernbetreuung/mandanten-fernbetreuung-kunden-modul/>

### Kunden-Seite

Vorgehen:

1. Als Kunde müssen Sie das Kunden-Modul MFB-Kunde.exe auf unserer Homepage starten.  
Beachten Sie das Hinweisfenster mit den Sicherheitshinweisen.
2. Klicken Sie auf Zustimmung. (Anderenfalls kommt die Fernbetreuungssitzung nicht zustande.)
3. Es öffnet sich folgendes Fenster:



**DATEV**

Sitzungsnummer:

Ihr Name:

**Verbinden**

Mit Eingabe der Sitzungsnummer und <Verbinden> werden Sie mit Ihrem Gesprächspartner verbunden, der Ihren Bildschirm sehen und Ihren PC fernbedienen kann. Mit der Taste F11 können Sie das jederzeit unterbinden. Die Sitzung wird aufgezeichnet.

3.20.0031



**DATEV**

Sitzungsnummer:

Ihr Name:

Passwort:

**Verbinden**

**Diese Sitzung ist mit einem Passwort geschützt.**

Bitte geben Sie das Sitzungspasswort ein. Falls Sie das Sitzungspasswort nicht kennen, fragen Sie den Sitzungsmoderator danach.

3.20.0031

4. Im Feld Sitzungsnummer geben Sie die vom Berater per Telefon oder E-Mail mitgeteilte Sitzungsnummer ein (im Beispiel "19562").  
Der Berater hat die Möglichkeit, die Sitzung zusätzlich zu der Sitzungsnummer auch mit einem Passwort zu schützen. In diesem Fall müssen Sie sich dieses Passwort nennen lassen und ebenfalls eingeben.
5. Klicken Sie auf Verbinden, damit die Verbindung zum PC Ihres Beraters hergestellt wird.

## Bildschirmfreigabe

Je nachdem, welchen Modus (Support oder Präsentation) der Berater gewählt hat, kann entweder

- der Berater den Bildschirm des Kunden einsehen und die PC-Bedienung übernehmen
- oder -
- der Kunde den Bildschirm des Beraters einsehen.

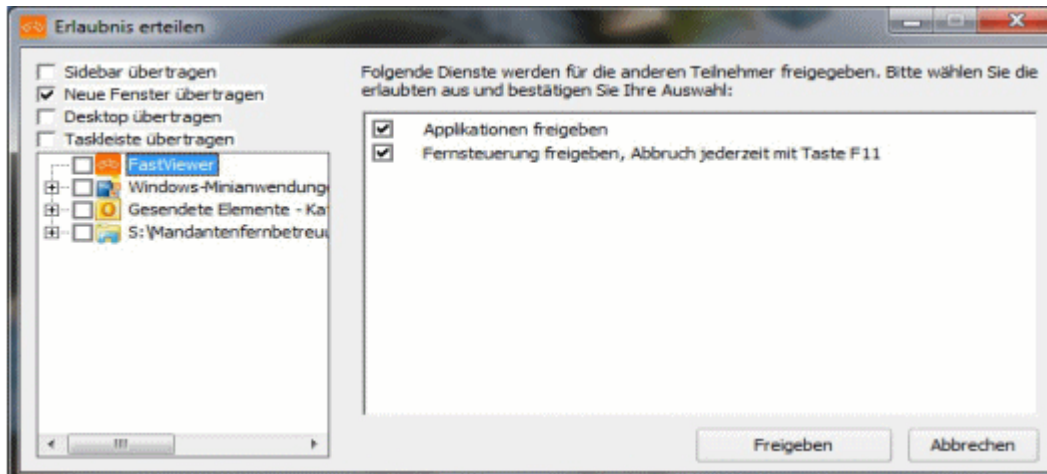
Die "passive" Seite wird aufgefordert, Ihren Bildschirm freizugeben. Beispiel für die Kunden-Seite:



Nach Klick auf Alle App. Freigeben wird der Bildschirminhalt freigegeben. Wenn Sie auf Abbrechen klicken, kommt die Fernbetreuungssitzung nicht zu Stande.

Vorgehen:

1. Wählen Sie Applikationen wählen, dann erscheint der Auswahldialog, in dem Sie genauer einstellen können, welche Bildelemente während der Fernbetreuungssitzung sichtbar sein sollen:



2. Hier können Sie einzelne Applikationen (die ein gegenwärtig geöffnetes Bildschirmfenster haben) durch Setzen des entsprechenden Hakens freigeben.
3. Bestätigen Sie Ihre Einstellungen, indem Sie die Schaltfläche Freigeben anklicken.