

BEDIENUNGSANLEITUNG

see4service für Lizenzinhaber



1. SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

Der see4service-Lizenzinhaber benötigt neben der Lizenz zur Nutzung der see4service-Funktionen wahlweise:

- » einen Internetfähigen PC (mit dem Browser „Google Chrome“)

oder

- » ein Internetfähiges Tablet, auf dem die für Lizenzinhaber kostenlose „blaue see4service-customer-App“ installiert ist

oder

- » ein Internet-fähiges Smartphone, auf dem die für Lizenzinhaber kostenlose „blaue see4service-customer-App“ installiert ist.



Die „blaue see4service-customer-App“ ist nur für Lizenzinhaber kostenlos im Apple Store bzw. bei Google Play erhältlich.

2. INSTALLATION/BEDIENUNG

SEE4SERVICE FÜR LIZENZINHABER AUF DEM PC

- » Installieren Sie, falls noch nicht geschehen, zunächst den Browser „Google Chrome“ auf Ihrem PC.
- » Öffnen Sie dann im Browser „Google Chrome“ die Internetseite: <https://app.see4service.de/>
- » Fügen Sie nach dem Öffnen der Seite <https://app.see4service.de/> diese der „Favoriten“-Liste des Browsers als Lesezeichen hinzu (Sternchen oben rechts in der Adresszeile anklicken) So haben Sie jederzeit einen schnellen Zugriff auf diese Seite.
- » Tragen Sie nun auf dieser Seite in den dafür vorgesehenen Eingabefeldern Ihren Benutzernamen sowie das Passwort ein und melden Sie sich mit der Taste „Anmelden“ an. Nach der Anmeldung befinden Sie sich dann bereits auf der Seite „Offene Anfragen“, auf der jede über die kostenlose „gelbe see4service-App“ eingehende Video-Support-Anfrage Ihrer Kunden/Mitarbeiter mit dem jeweiligen, von den Kunden/Mitarbeitern gewähltem Namen oder Synonym gelistet wird.
- » Die see4service-Funktionen in der Kommunikation mit Kunden/Mitarbeitern können nur genutzt werden, wenn diese zuvor auf ihrem Internet-fähigen Smartphone/Tablet die kostenlose „gelbe see4service-App“ installiert haben. (Näheres dazu finden Sie hier »)
- » Zur Aktivierung der Bildübertragung zum Video-Support während eines Telefongespräches mit Ihrem Kunden/Mitarbeiter klicken Sie auf dieser Seite in der Liste die entsprechende Anfrage an und das vom Kunden/Mitarbeiter vom Smartphone/Tablet vorort aufgenommene Live-Bild erscheint auf Ihrem PC-Bildschirm.
- » Auf der linken Seite finden Sie zudem eine Kurzanleitung zum Video-Support, anhand der Sie Ihrem Kunden/Mitarbeiter bei Bedarf zusätzliche Erklärungen geben können.

- » Möchten Sie anstelle des Telefons währenddessen die Lautsprecher-/Mikrofon-Funktion des PCs zur sprachlichen Kommunikation nutzen, müssen Sie zuvor in den Systemeinstellungen Ihres PCs diese Funktionen für „Google Chrome“ aktivieren. Die Lautsprecher-/Mikrofon-Funktion ist jedoch keine Voraussetzung zur Kommunikation mit see4service.
- » Möchten Sie während der Bildübertragung „Screenshot-Bilder“ machen, klicken Sie den „Screenshot“-Button rechts oberhalb des Videobildes an. Das setzt natürlich voraus, dass in diesem Moment der Kunde/Mitarbeiter sein Smartphone/Tablet einigermaßen ruhig in der Hand hält. Screenshot-Bilder werden in der Regel automatisch im Download-Ordner Ihres PCs abgelegt, oder an dem von Ihnen dafür zuvor in den Systemeinstellungen gewählten Ort.
- » Eine aktivierte Video-Support-Anfrage kann durch das Anklicken des „Übertragung beenden“-Buttons jederzeit beendet werden, auch wenn das Telefonat noch weitergeführt werden soll.

3. INSTALLATION/BEDIENUNG

SEE4SERVICE FÜR LIZENZINHABER AUF DEM TABLET ODER SMARTPHONE

- » Installieren Sie auf Ihrem Tablet/Smartphone zunächst die „*blaue see4service-customer-App*“ für Lizenzinhaber.
- » Die „*blaue see4service-customer-App*“ ist für Lizenzinhaber kostenlos im Apple Store bzw. bei Google Play erhältlich.
- » Öffnen Sie die „*blaue see4service-customer-App*“.
- » Tragen Sie nun in den dafür vorgesehenen Eingabefeldern Ihren Benutzernamen sowie das Passwort ein. Danach bestätigen Sie diese Eingabe zur Anmeldung mit dem „Anmelden“-Button.
- » Wenn Sie bei der Nutzung mit einem Tablet die Lautsprecher- und Mikrofonfunktion zur sprachlichen Kommunikation verwenden möchten, bestätigen Sie dieses danach einmalig mit dem OK-Button.
- » Eingehende Video-Support-Anfragen Ihrer Kunden/Mitarbeiter werden bei der Nutzung mit einem Tablet links oben in der Liste „Supportanfragen“ mit dem jeweiligen, von den Kunden/Mitarbeitern gewähltem Namen oder Synonym angezeigt.
- » Eingehende Video-Support-Anfragen Ihrer Kunden/Mitarbeiter werden bei der Nutzung mit einem Smartphone auf der Startseite in der Liste „Supportanfragen“ mit dem jeweiligen, von den Kunden/Mitarbeitern gewähltem Namen oder Synonym angezeigt.
- » Die see4service-Funktionen in der Kommunikation mit Kunden/Mitarbeitern können nur genutzt werden, wenn diese zuvor auf ihrem Internet-fähigen Smartphone/Tablet die kostenlose „*gelbe see4service-App*“ installiert haben. (Näheres dazu finden Sie hier »)
- » Zur Aktivierung der Bildübertragung zum Video-Support während eines Telefongespräches tippen Sie in der Liste die entsprechende Anfrage an und das vom Kunden/Mitarbeiter vom Smartphone/Tablet vorort aufgenommene Live-Bild erscheint auf Ihrem Tablet/Smartphone.
- » Möchten Sie während der Bildübertragung auf dem Tablet/Smartphone „Screenshot-Bilder“ machen, tippen Sie den „Screenshot“-Button links unterhalb des Videobildes an. Das setzt natürlich voraus, dass in diesem Moment der Kunde/Mitarbeiter sein Smartphone/Tablet einigermaßen ruhig in der Hand hält.

- » Zur Ansicht der „Screenshot-Bilder“ tippen Sie auf das Linien-Symbol für das Menü oben links und tippen Sie dort auf „Screenshots“. Die danach angezeigten Bilder lassen sich wie mit einem Smartphone/Tablet üblich speichern, weiterleiten, drucken, löschen usw.
- » Möchten Sie während der Bildübertragung auf dem Tablet/Smartphone die Lautsprecherfunktion ein- bzw. ausschalten, tippen sie den „Lautsprecher“- Button in der Mitte unterhalb des Videobildes an.
- » Eine aktivierte Video-Support-Anfrage kann durch das Antippen des „Auflegen“-Buttons rechts unterhalb des Videobildes jederzeit beendet werden, auch wenn das Telefonat noch weitergeführt werden soll.

Sollten Sie darüberhinaus Fragen zur Installation/Bedienung von see4service für Lizenzinhaber haben, wenden Sie sich bitte per e-mail an support@see4service.de

Informationen zur Installation/Bedienung der kostenlosen „gelben see4service-App“ für Ihre Kunden und Mitarbeiter finden Sie in der separaten Bedienungsanleitung [hier](#) »