

# BEDIENUNGSANLEITUNG

## see4service für Lizenzinhaber



Vielen Dank für den Erwerb von see4service! Wir sind uns sicher, Sie haben die Investition mit der ersten „gesparten“ Fahrt zu einem Ihrem Kunden wieder heraus! Wenn Sie all Ihre Kunden und Mitarbeiter bitten, Sie GRUNDSÄTZLICH über die see4service App anzurufen, haben Sie jederzeit die Option Ihren Kunden/Mitarbeitern live „über die Schulter“ zu schauen! Ihr Kunde/Mitarbeiter hat nur Vorteile: Er hat Ihre Telefonnummer/Namen und Anschrift immer parat und es entstehen KEINE Mehrkosten! „Downloaden“ und los!

*Sie benötigen einen PC (mit Google Chrome) oder ein Tablet mit Internetzugang und eine Lizenz. Ihr Kunde benötigt ein Smartphone mit Internetzugang und die kostenlose App see4service (Apple Store, Google Play) und los!*

## 1. ANLEITUNG FÜR DIE KOSTENLOSE APP FÜR IHREN KUNDEN

Bitten Sie ihn sich die kostenlose App aus seinem Store herunter zu laden. Öffnet Ihr Kunde die see4service App erstmalig, befindet er sich auf seiner leeren „Favoritenseite“. Mit dem „+“ Zeichen kann er Sie als lizenzierte Firma über die Suchfunktion finden und mit einem Haken (einmal Tippen auf Ihren Firmennamen) zu seinen Favoriten hinzufügen. Nun bestätigt er mit „Fertig“. Sie erscheinen nun unter seinen Favoriten. Dort öffnet er Ihre Adresse und ruft Sie unter der dort eingetragenen Telefonnummer an.

Wenn Sie es wünschen, bitten Sie ihn nun die „Video Support“ Taste zu drücken. Er gibt seinen Namen oder ein Synonym ein und Sie können sehen, was er Ihnen zeigen möchte!

In der Menüleiste unten kann Ihr Kunde (von links nach rechts):

- » Von der Front,- zur Rückkamera wechseln
- » Die Lampe einschalten
- » Die Kamerafunktion Aktivieren/Deaktivieren
- » Den Ton Ein/Ausschalten
- » Die Video Supportanfrage beenden (Das Telefonat bleibt bestehen)

## 2. ANLEITUNG FÜR SIE ALS LIZENZNEHMER AM PC

Installieren Sie Google Chrome auf Ihrem PC. Dort öffnen Sie die Internetseite:

<http://app.see4service.de/>

Google Chrome macht beim ersten Öffnen eventuell eine Sicherheitsabfrage. Gehen Sie dort unten stehend in die erweiterten Einstellungen und bestätigen Sie dort den Zugriff.

Legen Sie sich diese Internetseite am Besten unter „Favoriten (Zu Lesezeichen hinzufügen)“(Sternchen oben rechts) ab. Tragen Sie Ihre Benutzerdaten ein. Sollten Sie bei einem Videosupport keinen Ton haben, gehen Sie in die Einstellungen für Lautsprecher und aktivieren Lautsprecher und Mikrofon für Google Chrome. Wünschen Sie keinen Ton, können Sie wie gewohnt über das Telefon weiter die Sprachfunktion nutzen. Ton und Mikrofon sind keine Voraussetzung für Benutzung am PC oder Tablet.

Macht nun ein Kunde eine „Video Support Anfrage“, erscheint der gewählte Name oder das Synonym Ihres Kunden unter „Offene Anfragen“. Bestätigen Sie den „Übertragung Starten“ Button und Sie sehen, was Ihr Kunde Ihnen zeigen möchte. Möchten Sie die Video Support Anfrage beenden, bestätigen Sie den „Übertragung Beenden“ Button.

Möchten Sie Fotos (Screenshots) von der Liveübertragung machen, drücken Sie oberhalb des Videos rechts den „Screenshot“ Button. Die Bilder werden in Ihrem eingestellten „Download Ordner“ gespeichert. Beachten Sie die „Kurzanleitung für Videosupport“ und erklären Sie Ihrem Kunden kurz wie er vorgehen sollte.

### 3. ANLEITUNG FÜR SIE ALS LIZENZNEHMER AUF DEM TABLET/SMARTPHONE

Auf Ihrem Tablet laden Sie sich die App see4service-customer. Öffnen Sie diese, Tragen Sie dort ebenfalls Benutzernamen und Passwort ein. Wünschen Sie Ton über Tablet, bestätigen Sie die Abfrage, ob auf Mikrofon zugegriffen werden darf mit „OK“. Eine Supportanfrage Ihres Kunden erscheint oben links unter „Supportanfragen“. Tippen Sie auf den Namen oder Synonym des Kunden und Sie sehen, was Ihr Kunde Ihnen zeigen möchte! Unterhalb des Bildes können Sie (von links nach rechts):

- » Screenshots machen
- » Den Ton ein,- und ausschalten
- » Die Supportanfrage beenden (Das Telefonat bleibt bestehen!)

Screenshots finden Sie, indem Sie oben links auf die „Querbalken“ tippen unter „Screenshots“. Die Fotos können Sie wie gewohnt speichern, versenden, drucken usw. Löschen können Sie die Fotos durch „Wischen“ über den Bildnamen und anschließendem Drücken der „Löschen“ Taste.

*Wenn Sie Fragen haben, mailen Sie uns gerne!*

### 4. HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN:

- » *Kann man mit einer Lizenz von verschiedenen Arbeitsplätzen aus Service geben?*

**Ja man kann. Zurzeit auch GLEICHZEITIG. In Planung ist jedoch mit einer Lizenz weiterhin von verschiedenen Arbeitsplätzen Service geben zu können, jedoch nicht mehr gleichzeitig. Für gleichzeitigen Support benötigt man in Zukunft eine weitere Lizenz.**

- » *Entstehen durch den Videosupport zusätzliche Kosten auf dem Handy?*

**Nein. Nur die üblichen Minutenpreise so, als würden Sie im Internet surfen, sofern Sie keine Flatrate haben.**

- » *Der Firefox Browser (als Alternative zu Google Chrome; jedoch nicht empfehlenswert) gibt eine „Falsche Browsermeldung“, nachdem man den unten stehenden Link zu seinen Favoriten hinzu gefügt hat und erneut öffnet: Benutzen Sie bitte Google Chrome“.*

**Man geht in die „Lesezeichen“ und öffnet mit der rechten Maustaste den gespeicherten Link mit „Eigenschaften“. Nun kopiert man den Link <http://app.see4service.de/?allBrowser=1> direkt in die „Adresse“ und speichert dies.**