

BEDIENUNGSANLEITUNG

see4service für Kunden / Mitarbeiter

1. SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

Der see4service-Kommunikationspartner benötigt zur Nutzung der see4service-Funktionen wahlweise:

- » ein Internet-fähiges Smartphone mit Kamerafunktion auf dem die kostenlose „gelbe see4service-App“ installiert ist

oder

- » ein Internet-fähiges Tablet mit Kamerafunktion, auf dem die kostenlose „gelbe see4service-App“ installiert ist.



Die „gelbe see4service-App“ ist für jedermann kostenlos im Apple Store bzw. bei Google Play erhältlich.

2. INSTALLATION/BEDIENUNG

SEE4SERVICE FÜR KUNDEN / MITARBEITER AUF DEM SMARTPHONE / TABLET

- » Installieren Sie auf Ihrem Internet-fähigen Smartphone/Tablet zunächst die „gelbe see4service-App“ für Kunden/Mitarbeiter.
- » Die „gelbe see4service-App“ ist für Kunden/Mitarbeiter kostenlos im Apple Store bzw. bei Google Play erhältlich.
- » Öffnen Sie die „gelbe see4service-App“.
- » Zunächst erscheint dann die Favoritenliste der see4service-App, die beim erstmaligen Öffnen natürlich noch leer ist.
- » Tippen Sie danach auf den „+“-Button.
- » Suchen Sie danach mit dem Suche-Eingabefeld oder mit der Scroll-Funktion in der alphabetisch geordneten Liste der see4service-Lizenzinhaber nach Ihrem gewünschten see4service-Kontakt.
- » Tippen Sie diesen Kontakt einmal an, sodass er mit einem Häkchen versehen ist, um ihn dauerhaft zu Ihrer Favoritenliste hinzuzufügen.
- » Tippen Sie danach den „Fertig“-Button, um den Vorgang abzuschließen.
- » Nun erscheint der Kontakt beim Öffnen der see4service-App auf dem Smartphone/Tablet für den schnelleren Zugriff in Ihrer Favoritenliste auf der Startseite.
- » Möchten Sie nun den Lizenzinhaber kontaktieren, tippen Sie den entsprechenden Kontakt in der Favoritenliste an.
- » Es öffnet sich ein neues Fenster in dem die für den Kontakt hinterlegten Informationen und die Telefonnummer angezeigt werden.
- » Tippen Sie diese Telefonnummer dann an, wird wie üblich eine Telefonverbindung aufgebaut.

- » Wird während des Gesprächs die Video-Support-Funktion benötigt, wechseln Sie ohne dass Telefonat zu beenden einfach zurück in die App-Ansicht und drücken Sie dort zusätzlich den Button „Video-Support“.
- » Danach erscheint ein neues Fenster mit einem Eingabefeld, in das Sie Ihren Namen oder ein Synonym eintragen müssen, damit Ihr Gesprächspartner Sie in seiner Liste der Video-Support-Anfragen identifizieren kann.
- » Bestätigen Sie danach Ihre Eingabe mit dem „OK“-Button.
- » Nun erscheint auf Ihrem Smartphone das Video-Support-Bild, das gleichzeitig auch für Ihren Gesprächspartner sichtbar wird.
- » Unter dem Video-Support-Bild auf Ihrem Smartphone/Tablet finden sich von links nach rechts fünf Buttons für unterstützende Funktionen:
 1. Wechsel von der Front- zur Rückseitenkamera
 - Für die variable Nutzung der Kamerafunktionen
 2. Licht Ein/Aus
 - Für die Sicherstellung ausreichender Beleuchtung bei Bedarf
 3. Kamerafunktion Ein/Aus
 - Für die temporäre Aktivierung/Unterbrechung der Kamerafunktion
 4. Lautsprecher Ein/Aus
 - Für die temporäre Aktivierung/Unterbrechung der Lautsprecherfunktion
 5. Video-Support-Übertragung beenden.
 - Für das Beenden der Video-Support-Funktion (Das Telefonat bleibt bestehen)
 - Möchte Ihr Gesprächspartner während des Video-Supports einen Screenshot erstellen, achten Sie darauf Ihr Smartphone/Tablet währenddessen einigermaßen ruhig zu halten.
 - Nach dem Beenden des Video-Supports beenden Sie das Telefongespräch dann einfach wie sonst auch.

Wenn Sie die „gelbe see4service-App“ häufiger nutzen, empfiehlt sich die Verwendung eines Headsets.

Durch die Nutzung der „gelben see4service-App“ entstehen keine zusätzlichen Kosten. Es fallen nur die üblichen, mit dem jeweiligen Mobilfunkanbieter vertraglich vereinbarten Gebühren für die Nutzung des Internets an. Sollten Sie für den Video-Support vor Ort über ein W-Lan-Netz als Internet-Zugang verfügen, ist natürlich sinnvoll dieses auch zu nutzen.