



12.06.2026

Remotehilfe (Windows)

1. Der Helfer - MEDV

1. Windows-Taste, **Remotehilfe** und öffne die App.
2. Unten blauer Button „**Einem anderen Benutzer helfen**“. (*Microsoft Konto muss angemeldet sein*)
3. Die App generiert dir nun einen **6-stelligen Sicherheitscode** (z. B. A1B2C3), der 10 Minuten lang gültig ist.

2. Beim „Hilfesuchenden“

1. Windows-Taste drücken und die **Remotehilfe** öffnen.
2. Oben unter „Code vom Assistenten“ den übermittelten **6-stelligen Sicherheits-Code** eingeben
3. Auf **Absenden** klicken

3. Wenn die Verbindung steht

1. Wähle **Vollständige Kontrolle** und klicke auf Weiter.
2. Der „Hilfesuchende“ muss jetzt nur noch einmal auf **Zulassen** klicken.
3. Der **Helfer** sieht jetzt den Desktop des **Hilfesuchenden** in einem Fenster und kann seine Maus und Tastatur bedienen, als würdest er davorsitzen.
4. **Keine Gefahr durch offene Ports im Internet.**
Die Verbindung läuft verschlüsselt über die Microsoft-Server und trennt sich komplett, sobald einer der beiden das Fenster schließt.
5. **Verständigung** über telefonischen Kontakt
6. **Chat in der Remotehilfe:**
In der Menüleiste gibt es eine integrierte Chat-Funktion (ein kleines Sprechblasen-Symbol). Darüber kann man gegenseitig kurze Textnachrichten oder Links direkt auf den Bildschirm schicken, falls das Telefonieren gerade mal nicht funktioniert oder man beispielsweise einen LINK übermitteln will.