

Fernwartungssoftware Fastviewer

Hinweise zum Einsatz bei technischen Problemen

Fastviewer ist eine Fernwartungssoftware, die eingesetzt werden kann, um Sie bei der elektronischen Antragstellung zu unterstützen. Die Software ermöglicht es dem Supportteam über das Internet direkt auf Ihren Rechner mit dem Antrag zuzugreifen. Das Supportteam im Umweltministerium kann Ihnen dadurch bei Problemen mit dem **eAntrag** (elektronische Antragstellung), direkt behilflich sein.

Fastviewer wird ausschließlich eingesetzt, um Sie in der Bedienung der Anwendung **eAntrag** zu unterstützen. Eine weitergehende Unterstützung auf System- bzw. Betriebssystemebene ist dem Supportteam aus datenschutzrechtlichen Gründen untersagt.

Wie wird Fastviewer bei technischen Problemen konkret genutzt?

1. Sie setzen sich bei technischen Problemen zuerst **telefonisch** mit unserem Support in Verbindung.
2. Stellt sich im Laufe des Gesprächs heraus, dass das Problem nur durch Visualisierung auf Ihrem PC zu beschreiben bzw. zu lösen ist, können Sie sich auf den Einsatz von Fastviewer einigen.
3. Dazu müssen Sie den kostenfreien Fastviewer unter folgendem Link herunterladen:
<https://www.buergerdienste-saar.de/asdigital/download/fastviewer/FastClient-MUV.exe>
4. Nach erfolgreichem Download erscheint ein Bildschirmfenster zur Eingabe einer Sitzungsnummer, die Sie von Ihrem Support-Partner im MUV erhalten. Diese Daten werden benötigt um eine Verbindung zu Ihrem PC herzustellen.
5. Nun wird eine Verbindung hergestellt und Ihr Support-Partner kann auf Ihren PC zugreifen.
6. Sie können die Sitzung jederzeit durch Betätigen der **F11**-Taste unterbinden bzw. die Verbindung sofort durch Mausklick komplett trennen.
7. Eine erneute Verbindungsaufnahme ist erst wieder nach telefonischer Kontaktaufnahme und Weitergabe einer neuen ID(Nr.) möglich.

Der Support ist erreichbar unter:

0681/501-4093, Patrick Dickmann, Mail: p.dickmann@umwelt.saarland.de

Oder Sie wenden sich an Ihre/n Sachbearbeiter/in (Dokument Ansprechpersonen)

Anmerkung zur Sicherheit und zum Datenschutz

Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Supportteam im Umweltministerium erfolgt ausschließlich durch eine 256-Bit Verschlüsselung über einen Fastviewer-Kommunikationsserver, der sich im Landesbereich befindet. (IT-DLZ: IT-Dienstleistungszentrum).

Fastviewer wurde vom TÜV-Süd als sichere, flexible und einfache Lösung für die Online-Kommunikation und Fernwartung von Firmen aus allen Wirtschaftszweigen, sowie Banken und öffentlichen Einrichtungen zertifiziert (Stand: 19.5.2015). Weitere Informationen zum Produkt Fastviewer können unter dem LINK: www.fastviewer.com eingesehen werden.