

AbamSoft cleanDesk

Anwenderanleitung

Durchführung einer Fernwartung Download, Start und Freigabe der Support-Sitzung

Zweck dieser Anleitung: Diese Anleitung beschreibt, wie Sie das AbamSoft-Fernwartungsprogramm herunterladen, eine eventuell blockierte Datei im Browser bewusst beibehalten, die Datei aus dem Ordner Downloads starten oder eine vorhandene Desktop-Verknüpfung verwenden und anschließend die Fernwartung für den AbamSoft-Support freigeben.

Bereich	Beschreibung
Dokumenttyp	Anwenderanleitung / Support-Anleitung
Produkt / Bereich	AbamSoft cleanDesk / AbamSoft Fernwartung
Version / Stand	Juni 2026
Zielgruppe	Anwender, Kunden und Ansprechpartner, die eine Support-Sitzung vorbereiten
Thema	Download, Start und Durchführung einer Fernwartung
Darstellung	Ohne Screenshots, anhand von Dialognamen, Browser-Hinweisen und Windows-Ordern nachvollziehbar

Empfohlene Nutzung: Starten Sie die Fernwartung möglichst erst dann, wenn Sie mit dem AbamSoft-Support in Kontakt stehen. Das Programm sollte nach Möglichkeit per Rechtsklick mit „Als Administrator ausführen“ gestartet werden, damit der Support bei Bedarf auch Programmeinstellungen prüfen kann.

Inhaltsübersicht

1. Kurzüberblick: Welche Startmöglichkeit liegt vor?
2. Voraussetzungen vor der Fernwartung
3. Download des Fernwartungsprogramms im Internetbrowser
4. Download beibehalten, falls der Browser den Download sperrt
5. Start aus dem Ordner Downloads
6. Start über die Desktop-Verknüpfung AbamSoft-Support
7. Fernwartung freigeben und Zugangsdaten mitteilen
8. Hinweise während und nach der Fernwartung
9. Häufige Fehler und Lösungen
10. Häufige Fragen
11. Kurze Checklisten

Hinweis zum Umfang: Diese Anleitung ist bewusst ohne Screenshots aufgebaut. Die Schritte sind so beschrieben, dass sie auch dann nachvollziehbar bleiben, wenn einzelne Browser- oder Windows-Dialoge je nach Version leicht anders aussehen.

1. Kurzüberblick: Welche Startmöglichkeit liegt vor?

Für eine Fernwartung gibt es in der Praxis zwei typische Wege: Entweder wird das Fernwartungsprogramm über einen Internetbrowser heruntergeladen oder es ist bereits eine Desktop-Verknüpfung vorhanden.

Situation	Was ist zu tun?	Wichtigste Regel
Kein Symbol auf dem Desktop	Fernwartungsprogramm über den Browser herunterladen und aus dem Ordner Downloads starten.	Download bewusst freigeben, falls der Browser die Datei zunächst blockiert.
Desktop-Verknüpfung vorhanden	Desktop-Verknüpfung „AbamSoft-Support“ starten.	Nach Möglichkeit per Rechtsklick mit „Als Administrator ausführen“ starten.
Support-Sitzung läuft bereits	Fernwartungsfenster geöffnet lassen und Anweisungen des Supports abwarten.	Programm nicht schließen, solange der Support verbunden bleiben soll.

Wichtig: Eine Fernwartung sollte nur gestartet werden, wenn Sie den Supporttermin bewusst veranlasst haben oder sich bereits im Gespräch mit AbamSoft befinden. Geben Sie Zugangsdaten niemals an unbekannte Dritte weiter.

2. Voraussetzungen vor der Fernwartung

Bitte prüfen Sie vor Beginn kurz die folgenden Voraussetzungen. Dadurch lässt sich die Support-Sitzung ohne unnötige Unterbrechungen durchführen.

- Der PC ist eingeschaltet und mit dem Internet verbunden.
- Sie befinden sich am betroffenen Arbeitsplatz oder können auf diesen PC zugreifen.
- Sie haben nach Möglichkeit ein Benutzerkonto mit ausreichenden Rechten.
- cleanDesk bzw. das betroffene Programm kann gestartet oder bei Bedarf vom Support geöffnet werden.
- Sie sind telefonisch oder per E-Mail mit dem AbamSoft-Support in Kontakt.

Administratorrechte: Starten Sie die Fernwartung möglichst per Rechtsklick mit „Als Administrator ausführen“. Falls dieser Menüpunkt nicht vorhanden ist oder keine Administratorrechte vorliegen, kann die Datei auch per Doppelklick gestartet werden. In einzelnen Fällen sind dann jedoch nicht alle administrativen Aktionen möglich.

Datenschutz: Schließen Sie vor der Fernwartung vertrauliche Dokumente, E-Mails oder Fenster, die nicht für den Supportfall benötigt werden. Der Support sieht während der Fernwartung den freigegebenen Bildschirm.

3. Download des Fernwartungsprogramms im Internetbrowser

Laden Sie das AbamSoft-Fernwartungsprogramm über den folgenden Link herunter:

<https://www.abamsoft.de/downloads/fernwartung.exe>

3.1 Download in Microsoft Edge, Google Chrome oder Mozilla Firefox

Der genaue Ablauf kann je nach Browser leicht unterschiedlich aussehen. Das Grundprinzip ist jedoch immer gleich:

1. Öffnen Sie Ihren Internetbrowser, zum Beispiel Microsoft Edge, Google Chrome oder Mozilla Firefox.
2. Geben Sie den oben genannten Download-Link in die Adresszeile ein oder öffnen Sie den Link aus der Nachricht des Supports.
3. Bestätigen Sie den Download, falls der Browser nachfragt.
4. Warten Sie, bis der Download abgeschlossen ist.
5. Die Datei wird normalerweise im Windows-Ordner Downloads gespeichert.

Speicherort: Wenn Sie keinen anderen Speicherort ausgewählt haben, befindet sich die Datei nach dem Download im Ordner „Downloads“. Der Dateiname lautet in der Regel „fernwartung.exe“. Bei mehrfachen Downloads kann Windows einen Zusatz wie „fernwartung (1).exe“ verwenden.

4. Download beibehalten, falls der Browser den Download sperrt

Internetbrowser und Windows-Sicherheit können ausführbare Dateien vorsorglich blockieren oder als ungewöhnlich kennzeichnen. In diesem Fall muss der Download bewusst beibehalten bzw. freigegeben werden.

4.1 Microsoft Edge

1. Öffnen Sie in Microsoft Edge die Download-Liste.
2. Fahren Sie mit der Maus über den Eintrag der heruntergeladenen Datei. Rechts werden häufig drei Punkte „...“ sichtbar.
3. Klicken Sie auf die drei Punkte und wählen Sie „Beibehalten“.
4. Falls ein weiterer Dialog erscheint, öffnen Sie bei Bedarf „Mehr anzeigen“ oder das Dropdown-Menü neben „Löschen“.
5. Wählen Sie anschließend „Trotzdem behalten“ oder eine gleichbedeutende Freigabeoption.

4.2 Google Chrome

1. Öffnen Sie die Download-Anzeige in Google Chrome.
2. Prüfen Sie den Hinweis zur blockierten oder ungewöhnlichen Datei.
3. Wählen Sie „Beibehalten“, „Fortsetzen“ oder eine ähnlich benannte Option.
4. Bestätigen Sie die Freigabe nur, wenn Sie die Datei bewusst über den AbamSoft-Link heruntergeladen haben.

4.3 Mozilla Firefox

1. Öffnen Sie die Download-Liste über das Download-Symbol in Firefox.
2. Klicken Sie auf den Eintrag der heruntergeladenen Datei.
3. Wählen Sie je nach Hinweis „Erlauben“, „Datei öffnen“ oder „Trotzdem öffnen“.
4. Starten Sie die Datei anschließend aus dem Ordner Downloads, wenn sie nicht automatisch geöffnet wird.

Browser-Versionen: Die Bezeichnungen können je nach Browser- und Windows-Version leicht abweichen. Entscheidend ist, dass der Download bewusst beibehalten und freigegeben wird.

Sicherheitshinweis: Geben Sie die Datei nur frei, wenn sie über den AbamSoft-Downloadlink geladen wurde und Sie die Fernwartung tatsächlich durchführen möchten. Bei Unsicherheit brechen Sie den Vorgang ab und fragen Sie den AbamSoft-Support.

5. Start aus dem Ordner Downloads

Wenn der Download abgeschlossen ist, kann das Fernwartungsprogramm direkt aus dem Ordner Downloads gestartet werden.

1. Öffnen Sie den Windows-Datei-Explorer.
2. Klicken Sie links auf „Downloads“.
3. Suchen Sie die Datei „fernwartung.exe“ oder die zuletzt heruntergeladene Fernwartungsdatei.
4. Klicken Sie die Datei nach Möglichkeit mit der rechten Maustaste an.
5. Wählen Sie „Als Administrator ausführen“.
6. Bestätigen Sie eine Windows-Sicherheitsabfrage mit „Ja“, sofern Sie die Fernwartung bewusst starten möchten.

Falls kein Rechtsklick möglich ist: Sie können die Datei auch per Doppelklick starten. In diesem Fall kann es jedoch sein, dass der Support für bestimmte Einstellungen oder Reparaturen später nochmals Administratorrechte benötigt.

6. Start über die Desktop-Verknüpfung AbamSoft-Support

Auf manchen PCs ist bereits eine Desktop-Verknüpfung für den AbamSoft-Support vorhanden. In diesem Fall ist kein erneuter Download erforderlich.

1. Wechseln Sie auf den Windows-Desktop.
2. Suchen Sie die Verknüpfung „AbamSoft-Support“.
3. Klicken Sie die Verknüpfung möglichst mit der rechten Maustaste an.
4. Wählen Sie „Als Administrator ausführen“.
5. Falls Windows eine Sicherheitsabfrage anzeigt, bestätigen Sie diese mit „Ja“.

Wenn die Verknüpfung fehlt: Verwenden Sie stattdessen den Download über den Internetbrowser. Eine fehlende Desktop-Verknüpfung ist kein Fehler und verhindert die Fernwartung nicht.

7. Fernwartung freigeben und Zugangsdaten mitteilen

Nach dem Start öffnet sich das Fernwartungsfenster. Dort werden eine ID und ein Kennwort angezeigt.

1. Lassen Sie das Fernwartungsfenster geöffnet.
2. Teilen Sie dem AbamSoft-Support die angezeigte ID mit.
3. Teilen Sie zusätzlich das angezeigte Kennwort mit, falls eines angezeigt wird.
4. Warten Sie, bis der Support die Verbindung herstellt.
5. Bestätigen Sie eine Rückfrage im Fernwartungsprogramm, falls diese angezeigt wird.
6. Schließen Sie das Fernwartungsfenster erst, wenn die Support-Sitzung beendet ist.

Wichtig: Die angezeigten Zugangsdaten sind nur für die Fernwartung bestimmt. Übermitteln Sie diese Daten nur an den AbamSoft-Support, mit dem Sie gerade in Kontakt stehen.

8. Hinweise während und nach der Fernwartung

8.1 Während der Fernwartung

- Bleiben Sie nach Möglichkeit am PC oder telefonisch erreichbar.
- Bewegen Sie Maus und Tastatur nur dann, wenn der Support Sie dazu auffordert.
- Schließen Sie das Fernwartungsfenster nicht während der Sitzung.
- Informieren Sie den Support, falls Sie sensible Daten auf dem Bildschirm sehen oder eine Pause benötigen.

8.2 Nach der Fernwartung

- Der Support beendet die Verbindung oder Sie schließen das Fernwartungsfenster nach Abschluss der Sitzung.
- Eine heruntergeladene Datei im Ordner Downloads kann bei Bedarf später erneut verwendet oder gelöscht werden.
- Wenn der Support Änderungen durchgeführt hat, testen Sie anschließend kurz die betroffene Funktion.
- Bei erneutem Supportbedarf kann die Fernwartung später wieder über Download oder Desktop-Verknüpfung gestartet werden.

Praxis-Hinweis: Nach dem Schließen des Fernwartungsprogramms ist die laufende Sitzung beendet. Eine spätere Verbindung ist nur möglich, wenn Sie das Programm erneut starten und die neuen Zugangsdaten mitteilen.

9. Häufige Fehler und Lösungen

Problem	Mögliche Ursache	Lösung
Download wird blockiert	Browser stuft die Datei vorsorglich als ungewöhnlich ein.	Download-Liste öffnen und Datei über „Beibehalten“ bzw. „Trotzdem behalten“ freigeben.
Datei ist nicht auffindbar	Der Download wurde im Standardordner Downloads gespeichert oder mehrfach heruntergeladen.	Windows-Datei-Explorer öffnen, links „Downloads“ wählen und nach „fernwartung.exe“ suchen.
Start wird von Windows abgefragt	Windows-Sicherheitsabfrage oder Benutzerkontensteuerung ist aktiv.	Start mit „Ja“ bestätigen, wenn die Datei bewusst über AbamSoft geladen wurde.
Keine Administratorrechte vorhanden	Der Windows-Benutzer darf Programme nicht erhöht starten.	Datei per Doppelklick starten oder internen Administrator bzw. IT-Dienstleister hinzuziehen.
Fernwartungsfenster schließt sich	Programm wurde beendet oder durch Sicherheitssoftware blockiert.	Datei erneut starten. Falls dies wieder passiert, Support informieren.
Support kann nicht verbinden	ID/Kennwort wurde falsch übermittelt oder Internetverbindung ist unterbrochen.	Zugangsdaten erneut ablesen und Internetverbindung prüfen.

10. Häufige Fragen

Muss das Fernwartungsprogramm installiert werden?

In der Regel genügt das Starten der heruntergeladenen Datei bzw. der Desktop-Verknüpfung. Eine dauerhafte Installation ist für die normale Support-Sitzung normalerweise nicht erforderlich.

Kann AbamSoft ohne meine Zustimmung auf meinen PC zugreifen?

Nein. Eine Verbindung setzt voraus, dass Sie das Fernwartungsprogramm starten und die angezeigten Zugangsdaten mitteilen bzw. eine Sitzung bestätigen.

Warum soll ich „Als Administrator ausführen“ wählen?

Dadurch kann der Support bei Bedarf auch Einstellungen prüfen, die normale Benutzerrechte nicht vollständig erlauben. Falls dies nicht möglich ist, kann die Fernwartung zunächst trotzdem per Doppelklick gestartet werden.

Was mache ich, wenn der Browser den Download als unsicher meldet?

Öffnen Sie die Download-Liste des Browsers und geben Sie die Datei über „Beibehalten“, „Trotzdem behalten“, „Fortsetzen“ oder eine gleichbedeutende Option frei.

Darf ich die Datei im Ordner Downloads löschen?

Ja, nach Abschluss der Fernwartung kann die heruntergeladene Datei gelöscht werden. Für eine spätere Sitzung kann sie erneut heruntergeladen werden.

Was passiert, wenn ich das Fernwartungsfenster schließe?

Die laufende Fernwartung wird beendet. Für eine erneute Verbindung muss das Programm wieder gestartet und die neue ID bzw. das neue Kennwort mitgeteilt werden.

11. Kurze Checklisten

11.1 Vor dem Start der Fernwartung

Prüfung	Erledigt
Internetverbindung ist aktiv	☐
Kontakt zum AbamSoft-Support besteht	☐
Vertrauliche, nicht benötigte Fenster sind geschlossen	☐
Download-Link oder Desktop-Verknüpfung ist verfügbar	☐
Administratorrechte sind vorhanden oder Doppelklick ist möglich	☐

11.2 Beim Download

Prüfung	Erledigt
Download über den AbamSoft-Link gestartet	☐
Datei bei Browser-Warnung bewusst beibehalten	☐
Datei im Ordner Downloads gefunden	☐
Datei möglichst per Rechtsklick als Administrator gestartet	☐

11.3 Während der Fernwartung

Prüfung	Erledigt
Fernwartungsfenster bleibt geöffnet	☐
ID an AbamSoft übermittelt	☐
Kennwort nur an den zuständigen Support weitergegeben	☐
PC während der Sitzung nicht ausschalten oder neu starten	☐

Abschluss

Nach Abschluss dieser Schritte ist die Fernwartung vorbereitet und kann vom AbamSoft-Support durchgeführt werden. Der wichtigste Punkt ist, dass das Fernwartungsprogramm geöffnet bleibt und die angezeigten Zugangsdaten korrekt an den Support übermittelt werden.

Für spätere Fernwartungen: Verwenden Sie entweder erneut den Download-Link oder starten Sie die vorhandene Desktop-Verknüpfung „AbamSoft-Support“. Bei Browser-Warnungen geben Sie den Download nur dann frei, wenn Sie die Fernwartung bewusst angefordert haben.