

Bamberg, 27.07.2021

Aktuelle Informationen zur neuen Fernwartungssoftware BeyondTrust

Sehr geehrte Damen und Herren,

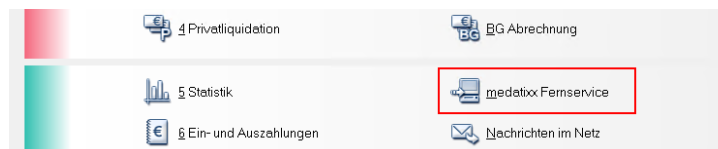
wir möchten Sie heute über die neue Fernwartungssoftware **BeyondTrust** (vormals „Bomgar“) informieren, die wir ab 01.08.2021 in der medatixx einsetzen. Diese wird, wie bereits angekündigt, unsere bisherige Software zur Fernwartung (TeamViewer) ablösen. Bitte beachten Sie dazu die folgenden Abschnitte.

Wir haben uns für den Einsatz von BeyondTrust entschieden, weil wir Ihnen damit einen sicheren und zugleich transparenten Fernzugriff garantieren können. Beispielsweise findet die Datenverarbeitung während der Fernwartung in unserem Rechenzentrum statt. Zudem können Sie bei Bedarf einzelne Anwendungen vom Fernzugriff ausschließen, damit diese kein Bestandteil der Fernwartung sind.

Neue Fernwartungssoftware BeyondTrust ab 01.08.2021 verfügbar

Neuerung Mit dem letzten Quartalsupdate, Version 21.3, steht Ihnen ab dem 01.08.2021 **automatisch** der Zugriff auf die Fernwartungssoftware BeyondTrust zur Verfügung. Sollte dann ein Fernzugriff durch einen unserer Mitarbeiter erforderlich sein, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Rufen Sie – an einem Arbeitsplatz mit Internetverbindung – in x.comfort wie gewohnt den Punkt **Hauptmenü > medatixx Fernservice** auf.

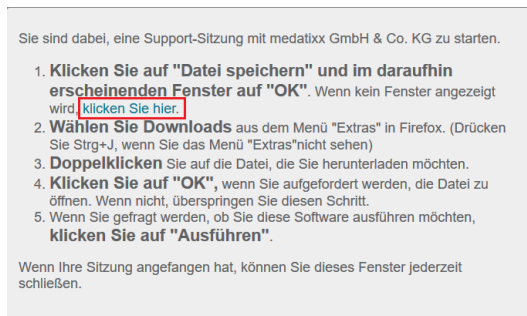


Die Fernwartungssoftware BeyondTrust öffnet sich.

Dazu wird grundsätzlich der Standardbrowser dieses Arbeitsplatzes verwendet.



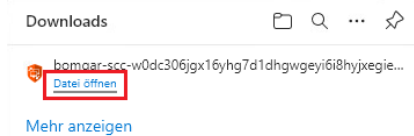
2. Geben Sie im Feld **Sitzungsschlüssel** den Sitzungsschlüssel ein, den Sie von unserem Mitarbeiter genannt bekommen.
Bitte beachten Sie: Der Sitzungsschlüssel ist nur für einen bestimmten Zeitraum gültig. Sie benötigen also für jede Fernwartung einen neuen Schlüssel.
3. Klicken Sie auf **Senden**.
4. Bestätigen Sie die Abfrage, ob Sie eine Fernwartung starten möchten, mit **Ja**.
5. Starten Sie den Download der erforderlichen Anwendung über den Link **Klicken Sie hier**.



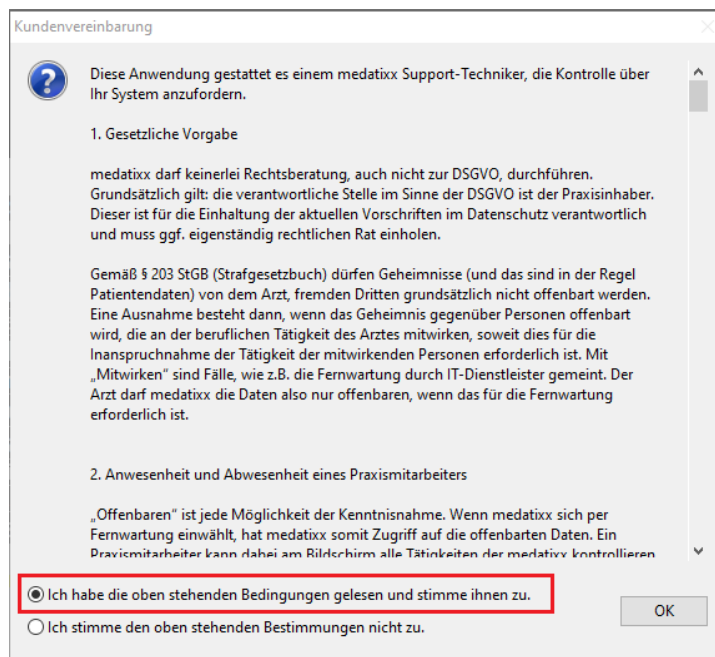
Die Datei **bomgar-scc-...exe** wird heruntergeladen.

Bei Bedarf können Sie den Downloadverlauf über **Strg + J** nachvollziehen.

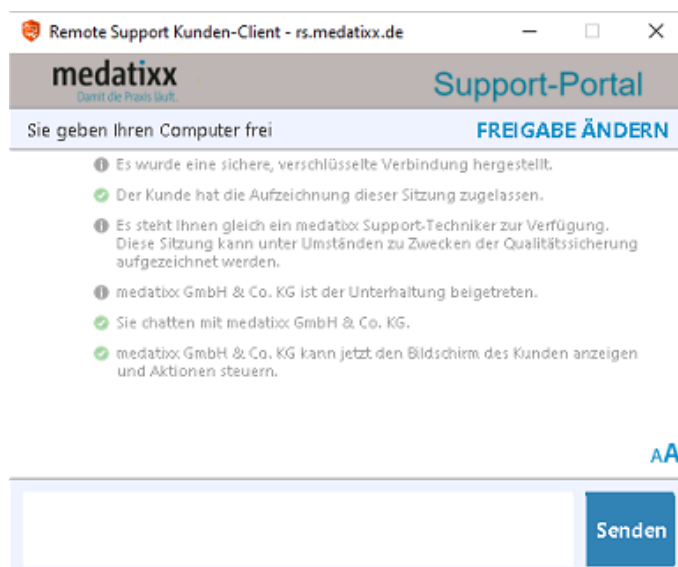
6. Klicken Sie anschließend auf den Link **Datei öffnen** (ggf. **Datei ausführen**).



Das Fenster **Kundenvereinbarung** wird geöffnet.



7. Aktivieren Sie die Option **Ich habe die oben stehenden Bedingungen gelesen und stimme ihnen zu** und klicken Sie auf **OK**.
Sie erhalten nun die Abfrage, ob die Fernwartung aufgezeichnet werden soll.
8. Klicken Sie auf **Zulassen**, um die Aufzeichnung zu starten oder lehnen Sie diese über **Ablehnen** ab.
Die Fernwartungssitzung wird nun aufgebaut.
9. Über **FREIGABE ÄNDERN** können Sie bei Bedarf Anwendungen auswählen und deren Freigabe innerhalb der Fernwartung beenden.



- Zusatzinfo**
- Alternativ können Sie die Fernwartung auch unabhängig von Ihrer Praxissoftware starten, indem Sie einen beliebigen Browser öffnen und dort in die Adresszeile rs.medatixx.de eingeben.

Auf unserer Homepage <https://arztsoftware.medatixx.de/start> erhalten Sie ab 01.08.2021 an gewohnter Stelle (am linken Bildschirmrand über das grüne Symbol **Remote-Unterstützung**) ebenfalls Zugriff auf die neue Fernwartungssoftware.

Auch über die Informationsplattform, die Sie in x.comfort über Dr. Doxx öffnen, können Sie BeyondTrust aufrufen: Klicken Sie dazu auf das Icon **medatixx Praxis-Service** und wählen Sie rechts **medatixx Fernservice jetzt starten**.

- Unter <https://rs.medatixx.de/> finden Sie zudem ein Video, das Ihnen den Einsatz von BeyondTrust anschaulich erklärt.
- Sollte unser Mitarbeiter während einer Fernwartung erweiterte Zugriffsrechte benötigen, fordert er eine **Heraufsetzung der Berechtigung** an. Bestätigen Sie bitte sowohl diese Abfrage als auch die Abfrage zur Benutzerkontensteuerung mit **Ja** und geben Sie, falls erforderlich, das Administrator Kennwort ein.
- BeyondTrust bietet Ihnen während der Fernwartung auch eine komfortable Chat-Funktion für den Austausch mit unserem Mitarbeiter.

- Die Fernwartung wird über das Schließkreuz beendet. Bestätigen Sie dann die Abfrage, ob Sie die Sitzung beenden und die Software entfernen möchten, mit **Ja**. Anschließend wird die ausführende Programmdatei für BeyondTrust (**bomgar-scc-...exe**) auf Ihrem Rechner wieder gelöscht.
- BeyondTrust wird standardmäßig für Fernwartungen **der medatixx** eingesetzt.
Sollte Ihr medatixx-Servicepartner eine Fernwartung bei Ihnen durchführen, so kann dessen Fernwartungslösung davon abweichen.

Unser Service

Bei Fragen steht Ihnen unser Software-Support gerne zur Verfügung (Telefon: **0951 9335 300**, E-Mail: hotline.xcomfort@medatixx.de, Fax: **0951 9335 395**). Zudem finden Sie alle Informationen zu x.comfort und zum aktuellen Update auf unserer Homepage unter **Kundenservice > x.comfort > Aktuelles** (arztsoftware.medatixx.de/kundenservice/xcomfort).

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der medatixx