Überblick

Stand 08.10.2026

ERPRemote ist unsere eigene Fernwartungslösung. Techniker arbeiten in der **ERP Austria Remote Console**; die Verbindungen zu QuickSupport und Agenten werden über unser zentrales Gateway vermittelt.

TeamViewer wird vollständig ersetzt. RoyalTS bleibt vorerst parallel im Einsatz und wird aktuell nur teilweise ersetzt.

Bereich	Wofür verwenden	Voraussetzung
Console	Zentrale Arbeitsoberfläche für Techniker	Persönliches Technikerprofil
QuickSupport	Spontane Hilfe am aktuellen Kundenbildschirm	Kunde startet EXE und bestätigt Zugriff
Unbeaufsichtigte Fernwartung über den Agent	Dauerhafter RDP-Zugriff auf eingerichtete Rechner	Installierter, freigegebener Online-Agent und RDP-Zugang
Direkte RDP-Verbindung	Erreichbare Rechner im LAN oder über VPN	Erreichbares RDP-Ziel; kein Agent-Tunnel

Seiten dieser Anleitung

- Console Funktionen und Bedienung
- QuickSupport inklusive .NET-Setup und Kundenfreigabe
- Unbeaufsichtigte Fernwartung über den Agent inklusive Einrichtung und RDP-Verbindung

QuickSupport zeigt den aktuellen Kundenbildschirm. Die Agent-Fernwartung nutzt RDP und zeigt nicht automatisch dieselbe Windows-Sitzung wie beim Kunden. Die Bildschirmansichten in dieser Anleitung verwenden Beispieldaten.

Console Funktionen und Bedienung

Stand 08.10.2026

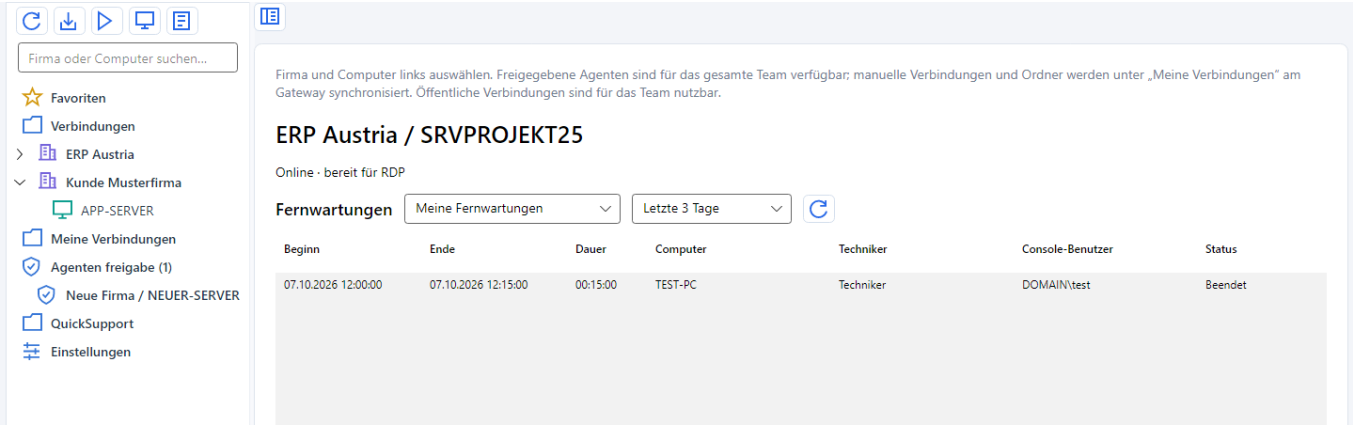
Die **ERP Austria Remote Console** ist die Arbeitsoberfläche für Techniker unter Windows und macOS. Sie bündelt QuickSupport, RDP über freigegebene Agenten und direkte RDP-Verbindungen. Mehrere RDP-Sitzungen können parallel geöffnet bleiben.

Start und Technikerprofil

Die bereitgestellte Console installieren bzw. starten. Beim ersten Start das persönliche, verschlüsselte **.erpremote**-Profil über das Import-Symbol mit Pfeil nach unten einlesen und das Transfer-Passwort eingeben. Technikerprofil und Windows-RDP-Zugangsdaten haben unterschiedliche Aufgaben: Das Profil erlaubt den Zugriff auf das Gateway; die RDP-Zugangsdaten melden am Kundenrechner an.

Die veröffentlichte Windows-Console enthält die .NET-Laufzeit. Für den QuickSupport-Viewer wird Microsoft Edge WebView2 benötigt. In den Gateway-Einstellungen lassen sich Serveradresse und Technikerzugang prüfen.

Arbeitsoberfläche und Navigation



Ausschnitt der Console mit Gerätebaum und Fernwartungsverlauf. Namen und Verlauf sind Beispieldaten.

Bereich	Funktion
Suche	Firmen und Computer nach Namen filtern.
Favoriten	Häufig benötigte Einträge schnell finden; per Rechtsklick hinzufügen oder entfernen.
Verbindungen	Gemeinsam freigegebene Agent-Geräte, Firmen und gemeinsame Ordner anzeigen. Symbole kennzeichnen Online und Offline.
Meine Verbindungen	Manuell angelegte direkte RDP-Verbindungen und persönliche Ordner verwalten. Öffentliche manuelle Verbindungen anderer Mitarbeiter sind ebenfalls nutzbar.
Agenten freigabe	Neue Agenten anhand von Firma und Computer prüfen und für das Team freigeben.
QuickSupport	Support-ID eingeben, Kundenfreigabe abwarten und den aktuellen Bildschirm bedienen.
Einstellungen	Allgemeine Bedienung, RDP und Gateway-Verbindung konfigurieren.

Ordner können per Rechtsklick angelegt, umbenannt und verschoben werden; nur leere Ordner lassen sich löschen. Beim Verschieben einer Firma im gemeinsamen Baum folgen ihre Geräte. Persönliche Ordner bleiben im Bereich Meine Verbindungen.

Schaltflächen oben links

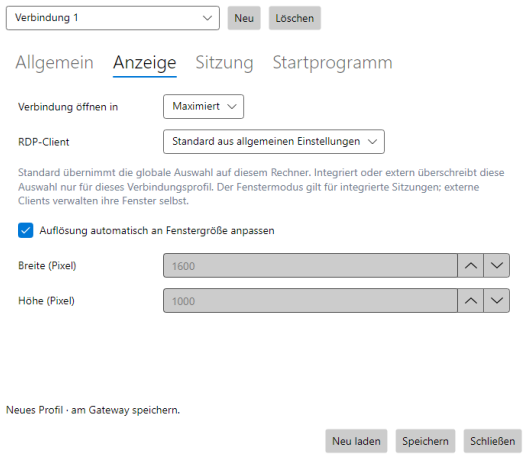
- **Geräte aktualisieren** lädt die Listen vom Gateway neu. Es gibt derzeit keine automatische laufende Listenaktualisierung; neue Agenten daher bei Bedarf manuell laden.
- **Technikerprofil importieren** liest die persönliche Profildatei ein.
- **Ausgewählten Computer verbinden** startet die ausgewählte RDP-Verbindung.
- **Computer anlegen** bietet Gateway verwenden oder Direkte Verbindung.
- **Protokoll anzeigen** öffnet Hinweise und Fehlermeldungen der Console.
- **Navigation ein-/ausblenden** vergrößert die Arbeitsfläche für Sitzungen.

Verbindungen und Profile verwalten

Bei **Gateway verwenden** erfolgt der Zugriff über einen eingerichteten und freigegebenen Agent. Bei **Direkte Verbindung** Firma, Computername, Hostname bzw. IP-Adresse und RDP-Port angeben. Das Ziel muss vom Technikerrechner im LAN oder über VPN erreichbar sein; die direkte Verbindung verwendet keinen Gateway-Tunnel.

Manuelle Verbindungen werden mit ihren Profilen am Gateway gespeichert. **Öffentlich** erlaubt dem Team die Nutzung; **Privat** beschränkt sie auf den Eigentümer. Bearbeiten und Löschen bleiben beim Eigentümer. Eine manuelle Verbindung kann einem anderen Mitarbeiter zugewiesen werden.

Per Rechtsklick auf einen Computer **Verbindungseigenschaften** bearbeiten oder eine **Neue Verbindungseigenschaft** anlegen. Über **Verbinden mit** das gewünschte Profil starten; die Hauptverbindung wird beim normalen Verbinden verwendet.



Anzeigeoptionen eines Verbindungsprofils mit Beispieldaten.

- **Allgemein** enthält Profilname, Benutzername, Domäne und Kennwort. Weitere Profile können die Zugangsdaten der Hauptverbindung übernehmen oder eigene verwenden.
- **Anzeige** wählt integrierten oder externen RDP-Client, Fenstermodus und automatische oder feste Auflösung.
- **Sitzung** bietet eine administrative RDP-Sitzung entsprechend /admin. Auch diese teilt nicht automatisch den lokalen Kundenbildschirm.
- **Startprogramm** übergibt optional ein Programm und Arbeitsverzeichnis für die RDP-Anmeldung. Der Zielserver muss dies erlauben; bestehende Sitzungen oder Serverrichtlinien können den Start verhindern.
- **Speichern** sichert Änderungen. Bei einer zwischenzeitlichen Änderung durch einen anderen Techniker **Neu laden** wählen und die Anpassung erneut vornehmen.

Mit mehreren Sitzungen arbeiten

Jede RDP-Sitzung erhält einen Reiter. Reiter wechseln, um zwischen Rechnern zu arbeiten. Das Schließen eines Reiters beendet dessen Verbindung. Bei einem externen RDP-Client die Console und den zugehörigen Reiter geöffnet lassen, damit ein Agent-Tunnel bestehen bleibt.



Symbolleiste einer integrierten RDP-Sitzung. Die folgenden Funktionen sind den Symbolen zugeordnet.

- **Fenster lösen und andocken** verschiebt eine integrierte Sitzung in ein eigenes Fenster und zurück.
- **Vollbild** schaltet die Ansicht um; F11 bzw. Esc stehen ebenfalls zur Verfügung.
- **Lokale RDP-Adresse kopieren** übernimmt die Tunneladresse in die Zwischenablage. **Externen RDP-Client öffnen** öffnet die passende Verbindung.
- **STRG+ALT+ENTF** sendet die Sicherheits-Tastenkombination an eine integrierte RDP-Sitzung.
- **On-the-fly Designer** sendet STRG+SHIFT+F2.
- **Designer-Kennwort** tippt das in den Einstellungen hinterlegte Kennwort in das aktive Eingabefeld, ohne Enter. Vorher das richtige Feld am Zielrechner fokussieren.
- **ERP aktualisieren** sendet STRG+SHIFT+F5.

Die ERP-Aktionsschaltflächen der RDP-Leiste sind bei einem externen RDP-Client deaktiviert. Die entsprechenden Aktionen dort bei Bedarf im externen Client ausführen.

Einstellungen und Darstellung



Ausschnitt der allgemeinen Console-Einstellungen. Das Kennwortfeld ist leer.

Allgemeine Einstellungen enthalten das Designer-Kennwort, das automatische Ausblenden der Navigation beim Verbindungsstart und den Kompakt-Modus für den Gerätebaum. **Einstellungen speichern** übernimmt die Änderungen.

Unter **RDP-Einstellungen** den Standard-Client wählen und die Darstellung festlegen: Dynamische Auflösung passt den entfernten Desktop an die Fenstergröße an; Smart Sizing skaliert das Bild; Scrollbalken zeigen die ursprüngliche Größe. Außerdem lassen sich Bitmap-Cache, Kompression, Hintergrund, Schriftkantenglättung, Designs und Animationen einstellen. Änderungen gelten für neue Sitzungen; Serverrichtlinien und externe Clients können Optionen übersteuern.

Auf macOS stehen der externe Microsoft-Client und integriertes FreeRDP zur Auswahl. Die zusätzlichen FreeRDP-Grafik-, Bildraten- und Cache-Einstellungen gelten nur für integrierte Mac-Sitzungen. Das jeweils vollständige bereitgestellte Console-Paket verwenden.

Fernwartungsverlauf und Fehlerhilfe

Bei Auswahl einer Firma oder eines Computers zeigt die Console den Fernwartungsverlauf. Zwischen eigenen und allen zugänglichen Fernwartungen sowie verschiedenen Zeiträumen wählen. Angezeigt werden Beginn, Ende, Dauer, Computer, Techniker, Console-Benutzer und Status. Aktualisieren lädt den Verlauf neu; weitere Einträge können nachgeladen werden. QuickSupport hat einen eigenen Verlauf auf seiner Support-Seite.

Fehlt ein Rechner, die Geräteliste aktualisieren und Freigabe bzw. Online-Status prüfen. Bei Anmeldefehlern zuerst Technikerprofil und Gateway-Verbindung kontrollieren; bei einer RDP-Anmeldung die Windows-Zugangsdaten des Ziels. Das Protokoll liefert zusätzliche Hinweise. Ein automatisch wiederverbundener Agent stellt eine unterbrochene RDP-Sitzung nicht automatisch wieder her; die Verbindung gegebenenfalls neu starten.

QuickSupport

Stand 08.10.2026

QuickSupport ist für spontane Hilfe am aktuellen Bildschirm eines angemeldeten Windows-Kunden gedacht. Der Kunde bestätigt jede Sitzung ausdrücklich.

QuickSupport beim Kunden

Der Kunde startet **ERPRemote.QuickSupport.exe** in seiner angemeldeten Windows-Sitzung. Ein QuickSupport-Setup oder eine dauerhafte Dienstinstallation ist dafür nicht nötig. Die zwölfstellige Support-ID erscheint automatisch.



Kundenfenster mit Beispiel-ID. Vor der Freigabe wird kein Bildschirm übertragen.

Falls beim Start die Meldung zu .NET erscheint

1. Download öffnen Den Microsoft-Link im Hinweis verwenden oder die unten verlinkte Downloadseite öffnen.

2. Richtige Laufzeit wählen .NET Desktop Runtime 9.0 für Windows x64 herunterladen und installieren. Die Windows-Administratorabfrage bei Bedarf bestätigen.

3. Erneut starten Nach der Installation QuickSupport nochmals öffnen und die angezeigte ID an den Techniker weitergeben.

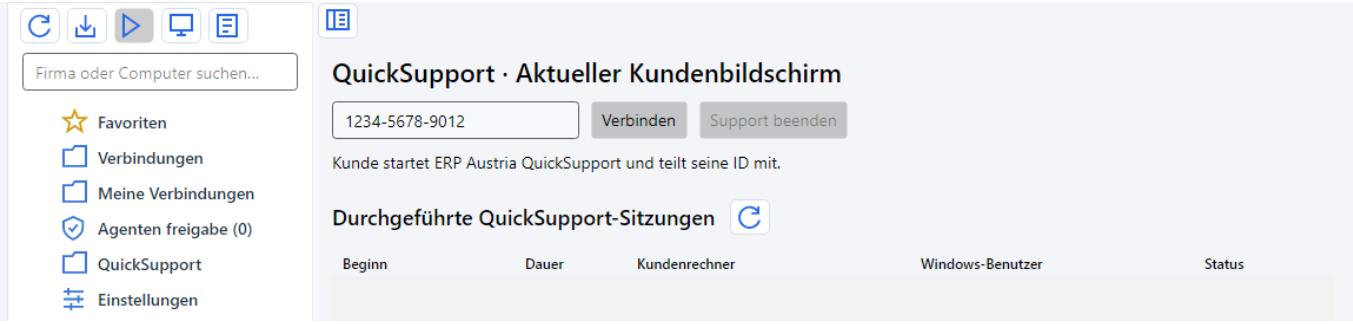
Der Hinweis installiert .NET **nicht automatisch**. Eine reine .NET Runtime oder ASP.NET Core Runtime sowie eine andere .NET-Hauptversion reichen nicht aus. Ein SDK ist nicht erforderlich.

Microsoft Downloadseite für .NET 9.0 • Abschnitt .NET Desktop Runtime, Windows, x64

Verbindung in der Console starten

1. Console vorbereiten Mit dem persönlichen Technikerprofil arbeiten. Beim ersten Start die verschlüsselte **.erpremote**-Profildatei über das Import-Symbol einlesen und das Transfer-Passwort eingeben.

2. Support anfordern Links **QuickSupport** wählen, die ID des Kunden eingeben und **Verbinden** anklicken.



Ausschnitt aus QuickSupport in der Techniker-Console mit Beispiel-ID und leerem Sitzungsverlauf.

3. Kundenfreigabe abwarten Der Kunde sieht den Technikernamen und bestätigt **Bildschirm und Steuerung freigeben**. Mit **Ablehnen** wird kein Bildschirmzugriff erlaubt. Die ID allein gewährt keinen Zugriff.



Freigabe beim Kunden. Erst danach beginnen Bildschirmübertragung und Steuerung.

4. Support durchführen Den angezeigten Kundenbildschirm mit Maus und Tastatur bedienen. Bei mehreren Monitoren den gewünschten Bildschirm wählen; Vollbild und Bildqualität stehen in der Viewer-Leiste zur Verfügung.

5. Sitzung beenden Support beenden in der Console oder beim Kunden wählen. Auch das Schließen der Kundenanwendung beendet den Zugriff. Nach Freigabe minimiert sich das Kundenfenster; es lässt sich über Taskleiste oder Tray-Symbol wieder öffnen.

Für einen neuen Versuch: Nach Sitzungsende kann der Kunde **Neue Sitzung starten** wählen. Es entstehen eine neue ID und eine neue Freigabe. Wartende IDs verfallen nach 10 Minuten; aktive Sitzungen sind auf eine Stunde begrenzt.

Grenzen: QuickSupport ist für angemeldete Windows-Kunden vorgesehen. Dateiübertragung sowie Zugriff auf den geschützten UAC-Desktop sind darüber aktuell nicht vorgesehen. Für dauerhaften Serverzugriff den Agent verwenden.

Werkzeuge während der Sitzung

Die Viewer-Leiste bietet Monitorauswahl, Vollbild, Bildqualität und Kompression. Bei schlechter Bildqualität den schärferen oder verlustfreien Modus ausprobieren. Ein sparsamer Bildmodus ist keine Garantie für eine schnellere Verbindung.

Über die ERP-Schaltflächen lassen sich der On-the-fly Designer öffnen, das in der Console hinterlegte Designer-Kennwort eingeben und STRG+SHIFT+F5 senden. Task-Manager und STRG+ALT+ENTF sind ebenfalls als Aktionen vorhanden; Windows kann die geschützte Tastenkombination in dieser QuickSupport-Sitzung blockieren. Eine UAC-Freigabe auf dem geschützten Desktop ist darüber nicht möglich.

Verlauf und Fehlerhilfe

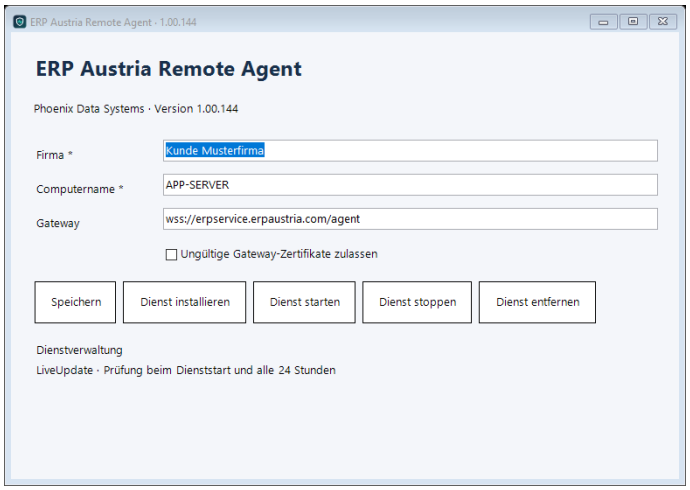
Ohne aktive Sitzung zeigt die QuickSupport-Seite die abgeschlossenen eigenen Sitzungen mit Beginn, Dauer, Kundenrechner, Windows-Benutzer und Status. Das Aktualisieren-Symbol lädt den Verlauf erneut.

Wenn QuickSupport nicht startet, zuerst die .NET Desktop Runtime prüfen. Fehlt eine ID, Internet und Gateway-Erreichbarkeit prüfen. Bei einer abgelaufenen ID eine neue Sitzung starten. Bei einem leeren Viewer in der Windows-Console zusätzlich Microsoft Edge WebView2 und die Gateway-Version prüfen.

Unbeaufsichtigte Fernwartung über den Agent

Stand 08.10.2026

Der **ERP Austria Remote Agent** läuft beim Kunden als Windows-Dienst. Er startet automatisch mit Windows und bleibt auch ohne angemeldeten Benutzer verfügbar. Für den Zugriff muss der Rechner eingeschaltet und der Agent mit dem Gateway verbunden sein.



Agent-Oberfläche mit Beispieldaten. Im produktiven Betrieb ungültige Zertifikate nicht zulassen.

Einmalige Einrichtung

1. Agent öffnen Den bereitgestellten Agent installieren bzw. die Agent-EXE öffnen. Für die Dienstverwaltung sind Administratorrechte erforderlich. Die veröffentlichte Agent-Ausgabe enthält die .NET-Laufzeit bereits.

2. Rechner zuordnen Firma und **Computername** ausfüllen und die vorgegebene Gateway-Adresse prüfen. **Dienst installieren** speichert die Einstellungen, installiert den Dienst und startet ihn.

3. Agent freigeben In der Console **Agenten freigabe** öffnen, Firma und Rechner prüfen und freigeben. Falls nötig **Geräte aktualisieren** anklicken. Der Agent muss anschließend als online erscheinen.

4. Per RDP verbinden Unter **Verbindungen** Firma und Computer wählen, RDP-Zugangsdaten bzw. Verbindungsprofil verwenden und verbinden. RDP muss auf dem Zielrechner aktiviert sein; passende Windows-Anmelderechte sind erforderlich.

Unbeaufsichtigte Fernwartung starten und beenden

1. Console mit dem persönlichen Technikerprofil öffnen und bei Bedarf **Geräte aktualisieren** wählen.
2. Unter **Verbindungen** die Firma und den freigegebenen Online-Computer auswählen.
3. Mit Doppelklick bzw. dem Verbinden-Symbol die Hauptverbindung starten. Für ein anderes Profil per Rechtsklick **Verbinden mit** wählen.
4. Mit den RDP-Zugangsdaten am Windows-Ziel anmelden. Beim Agent ist keine QuickSupport-ID und keine Kundenfreigabe pro Sitzung erforderlich.
5. Zum Beenden den Verbindungsreiter schließen. Beim externen RDP-Client auch die Console und den zugehörigen Reiter während der Arbeit geöffnet lassen.

Eine Windows-Abmeldung beendet Programme der angemeldeten Sitzung. Das Trennen einer RDP-Verbindung ist davon zu unterscheiden; vor einer Abmeldung daher laufende Arbeiten beachten.

Was Techniker im Alltag wissen müssen

Das Schließen der Agent-Oberfläche lässt den Dienst weiterlaufen. Änderungen an den Agent-Einstellungen mit **Speichern** sichern und den Dienst danach stoppen und starten. Der Dienst verbindet sich nach Unterbrechungen automatisch erneut und prüft regelmäßig auf Updates.

Der Agent stellt einen RDP-Zugang bereit. Das ist nicht automatisch derselbe Bildschirm, den der Kunde gerade sieht. Für gemeinsame Hilfe am aktuellen Kundenbildschirm **QuickSupport** verwenden.

Verbindung fehlt? Beim Agent Dienststatus, Internet/Gateway und Freigabe prüfen; danach die Geräteliste aktualisieren.

Agent und QuickSupport bauen ausgehende Verbindungen auf. Eine eingehende Portfreigabe beim Kunden ist dafür nicht nötig; RDP-Port 3389 muss nicht ins Internet geöffnet werden. Alle Bildschirmansichten zeigen die Programmoberflächen mit Beispieldaten.

Agent entfernen oder zentral löschen

Dienst entfernen in der Agent-Oberfläche entfernt den Windows-Dienst. **Agent löschen** in der Console entfernt dagegen den zentralen Eintrag für alle Techniker, löscht die hinterlegten Zugangsdaten und beendet laufende Verbindungen. Es deinstalliert den Agent beim Kunden nicht. Die bisherige Geräte-ID wird für erneute automatische Registrierung gesperrt.