

Anleitung für die Nutzung der Onlineberatung

Screensharing

Wenn Sie beispielsweise Hilfe dabei brauchen, ein Formular auszufüllen oder das OnlineBanking zu nutzen, unterstützen Sie die Mitarbeiter unseres Kundenberatungscenters gern dabei. Das geht einfach online und in Echtzeit während der Öffnungszeiten. Dank der Onlineberatung müssen Sie keine komplizierten Sachverhalte mehr in langen E-Mails schildern.

Beim Screensharing teilen Sie den Bildschirm-Inhalt Ihres Desktop-PCs oder Laptops mit einem Mitarbeiter unseres Kundenberatungscenters. Bitte beachten Sie, dass das nur im Rahmen eines bestehenden Chats oder Telefonats mit einem Mitarbeiter möglich ist.

Das ist zu tun.

Zugang zur Onlineberatung

- Öffnen Sie die Seite <https://bank1saar.snapview.de/> auf Ihrem PC oder Smartphone



- Mit Eingabe Ihres Namens und der Sitzungsnummer auf der Log-in-Maske eröffnen Sie die Sitzung. Die Sitzungsnummer erhalten Sie von dem Mitarbeiter des Kundenberatungscenters.

Bank 1 Saar

Herzlich willkommen zu Ihrer Onlineberatung

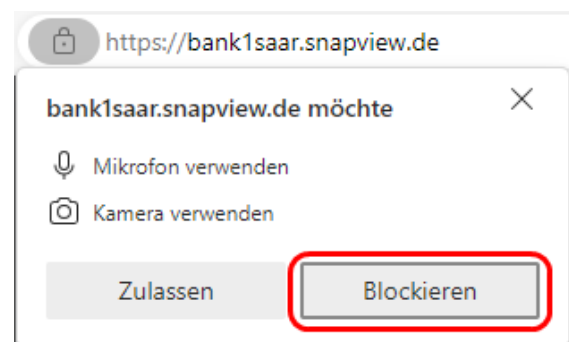
Ihre Sitzungsnummer

Ihr Name

Die Datenschutzhinweise habe ich zur Kenntnis genommen.

Teilnehmen

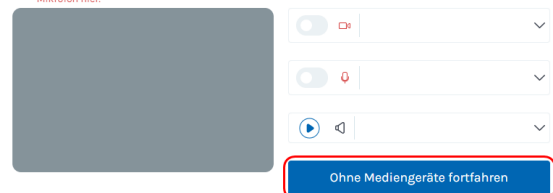
- Ggf. erscheint folgendes Rückfragefenster, welches Sie mit „Blockieren“ bestätigen können.



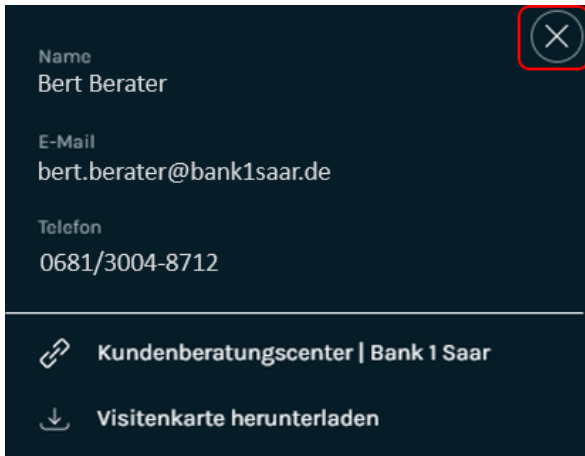
- In den Sitzungs- Video- und Audio-Einstellungen können Sie „Ohne Mediengeräte fortfahren“ auswählen, denn für das Screensharing wird weder das Mikrofon noch die Kamera benötigt.

Sitzung: Video- und Audio-Einstellungen

Sie haben den Zugriff auf Ihre Kamera und Ihr Mikrofon verweigert. Prüfen Sie das Symbol in der Adressleiste Ihres Browsers und erlauben Sie die Benutzung von Kamera und Mikrofon. Um die Einstellungen danach zu aktualisieren, deaktivieren und reaktivieren Sie die Kamera und das Mikrofon hier.

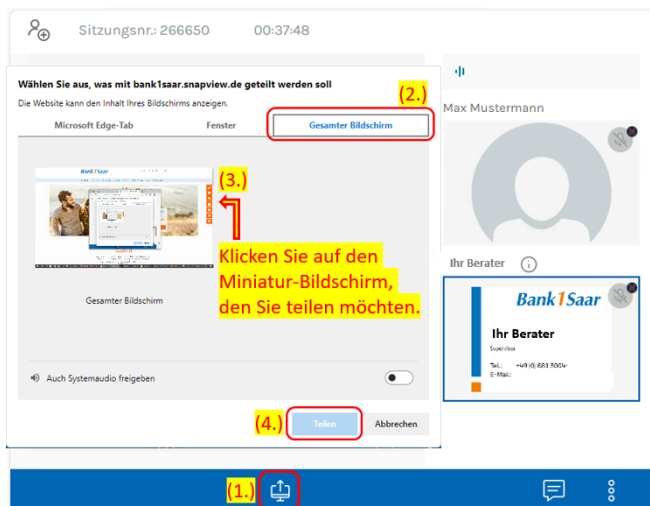


- Nach Zulassung zum Beratungsraum werden Ihnen die Informationen zum Mitarbeiter des Kundenberatungscenters angezeigt. Diese können Sie mit dem „X“ ausblenden.



Bildschirm teilen

- Klicken Sie auf das Symbol „Bildschirm teilen“ (1.) und stimmen Sie der Übertragung des von Ihnen gewählten Bildschirm-Inhalts „Gesamter Bildschirm“ (2.) mit Klick auf den entsprechenden Miniatur-Bildschirm (3.) durch den Button „Teilen“ (4.) zu.



- Unser Mitarbeiter sieht nun den von Ihnen ausgewählten Bildschirm-Inhalt und Ihren Mauszeiger. Bitte beachten Sie, dass unsere Mitarbeiter Ihre Bildschirm-Inhalte nur sehen, sie aber nicht steuern können. Es ist nicht möglich, etwas von Ihrem PC zu entfernen oder darauf zu installieren.

Bildschirmfreigabe/ Onlineberatung beenden

- Sie können die Bildschirmfreigabe jederzeit durch Klicken auf das „X“ (1.) auf dem freigegebenen Miniatur-Bildschirm beenden.
- Um die Onlineberatung zu beenden, klicken Sie unten rechts auf das Menü (2.) und wählen Sie „Sitzung verlassen“

