

Erste Schritte Mandanten-Fernbetreuung – für Kunde

Die Mandanten-Fernbetreuung umfasst die beiden Programme

- Berater-Modul MFB-Berater.exe
- **Kunden-Modul MFB-Kunde.exe.**

MFB-Berater.exe wird am PC des Beraters (z. B. in der Kanzlei) benötigt, **MFB-Kunde.exe am zu betreuenden PC (z. B. beim Mandanten).**

Beide Programme stehen im Internet unter www.datev.de/mfb bzw. www.datev.de/mfb-kunde zum Download bereit. Sie müssen nicht installiert werden. Der Programmstart erfolgt direkt durch Öffnen der EXE-Datei. Einen Menüpunkt in einem (DATEV-)Startmenü gibt es dafür nicht.

Wenn Sie mit Rechnungswesen-Programmen der DATEV arbeiten, finden Sie Download und Start der beiden MFB-Programme im Menü der Rechnungswesen-Programme unter **Extras | Fernbetreuung online | Fernbetreuung mit Mandant** (= Berater-Modul) und **Extras | Fernbetreuung online | Fernbetreuung mit Kanzlei**(= Kunden-Modul).

Jeder PC, der für Mandanten-Fernbetreuung genutzt werden soll, muss Zugang zum Internet haben.

Der Berater benötigt eine DATEV SmartCard oder DATEV miDentity sowie die dazu gehörige Software DATEV Sicherheitspaket oder Sicherheitspaket compact.

Sicherheit

Für die Mandanten-Fernbetreuung sind - sowohl generell als auch abhängig von einzelnen genutzten Funktionen - individuelle Vorkehrungen zu treffen, um Datensicherheit und Datenschutz zu gewährleisten (Sicherheitsleitfaden Mandanten-Fernbetreuung, Dok.-Nr. 0903105).

→ Fernbetreuungssitzung beginnen

Der Berater ruft den Kunden per Telefon an und beginnt während des laufenden Telefongesprächs die Fernbetreuungssitzung.

Kunden-Seite

Vorgehen:

1. Als Kunde müssen Sie das Kunden-Modul **MFB-Kunde.exe** starten.
Beachten Sie das Hinweisfenster mit den Sicherheitshinweisen.
2. Klicken Sie auf **Zustimmen** (Anderenfalls kommt die Fernbetreuungssitzung nicht zustande.)
3. Es öffnet sich folgendes Fenster:



Sitzungsnummer:

Ihr Name:

Mit Eingabe der Sitzungsnummer und <Verbinden> werden Sie mit Ihrem Gesprächspartner verbunden, der Ihren Bildschirm sehen und Ihren PC fernbedienen kann. Mit der Taste F11 können Sie das jederzeit unterbinden. Die Sitzung wird aufgezeichnet.

3.20.0031



Sitzungsnummer:

Ihr Name:

Passwort:

Diese Sitzung ist mit einem Passwort geschützt.

Bitte geben Sie das Sitzungspasswort ein. Falls Sie das Sitzungspasswort nicht kennen, fragen Sie den Sitzungsmoderator danach.

3.20.0031

4. Im Feld **Sitzungsnummer** geben Sie die vom Berater per Telefon oder E-Mail mitgeteilte Sitzungsnummer ein (im Beispiel "19562").
Der Berater hat die Möglichkeit, die Sitzung zusätzlich zu der Sitzungsnummer auch mit einem Passwort zu schützen. In diesem Fall müssen Sie sich dieses Passwort nennen lassen und ebenfalls eingeben.
5. Klicken Sie auf **Verbinden**, damit die Verbindung zum PC Ihres Beraters hergestellt wird.

Bildschirmfreigabe

Die "passive" Seite wird aufgefordert, Ihren Bildschirm freizugeben. Beispiel für die Kunden-Seite:



Nach Klick auf **Alle App. Freigeben** wird der Bildschirminhalt freigegeben. Wenn Sie auf **Abbrechen** klicken, kommt die Fernbetreuungssitzung nicht zu Stande.

3. Fernbetreuungssitzung beenden

Vorgehen:



Klicken Sie auf das Symbol  oder auf (X) in der Sidebar oder auf (X) im Sitzungs-Fenster.

Kunden-Seite

Vorgehen:

Bestätigen Sie die Sitzungsende-Meldung mit **Schließen**.