VORBEREITEN & INSTALLIEREN

Fernsupport mit AnyDesk

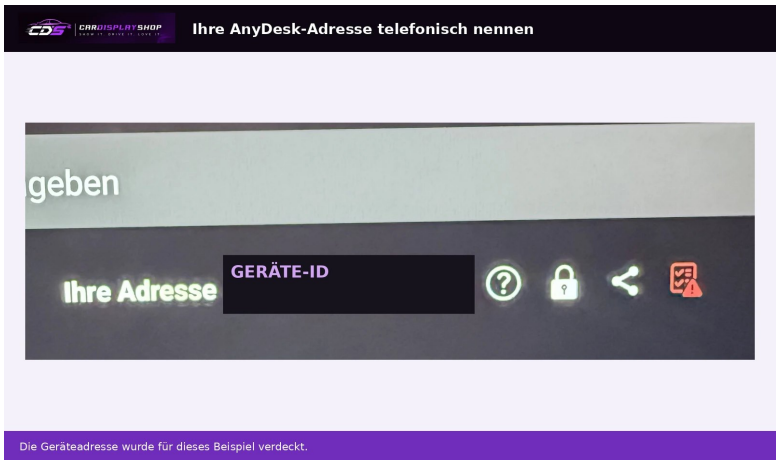
Einrichtung, Hilfe und Support direkt auf Ihrem Android Auto-Display. Sie bleiben am Gerät und bestätigen die Verbindung zum vereinbarten Termin.

Terminvereinbarung erforderlich. Buchen Sie zuerst über die CDS-Anleitungsseite mit Kalender. Wählen Sie den vorhandenen Supporttermin und nennen Sie Telefonnummer, Bestellnummer und Anliegen (z. B. „AnyDesk Fernsupport“). Es gelten die dort angegebenen Leistungen und Preise.

1. Gerät vorbereiten. Fahrzeug sicher abstellen, Display eingeschaltet lassen und eine stabile Internetverbindung herstellen, z. B. über WLAN oder einen Handy-Hotspot. Halten Sie Ihr Telefon für das Gespräch mit CDS bereit.

2. AnyDesk installieren. Auf dem Display den Play Store öffnen, nach AnyDesk Remote-Desktop von AnyDesk Software GmbH suchen und installieren. Alternativ diese offizielle Play-Store-Seite in Chrome öffnen. Falls kein Play Store verfügbar ist: offizieller Android-Download. Installationsfreigaben nur für diesen Download erteilen.

3. Ihre Adresse finden. AnyDesk öffnen. Die Nummer unter „Ihre Adresse“ ist die Adresse Ihres Displays. Diese nennen Sie CDS zum Termin telefonisch. In „Zieladresse eingeben“ müssen Sie nichts eintragen.

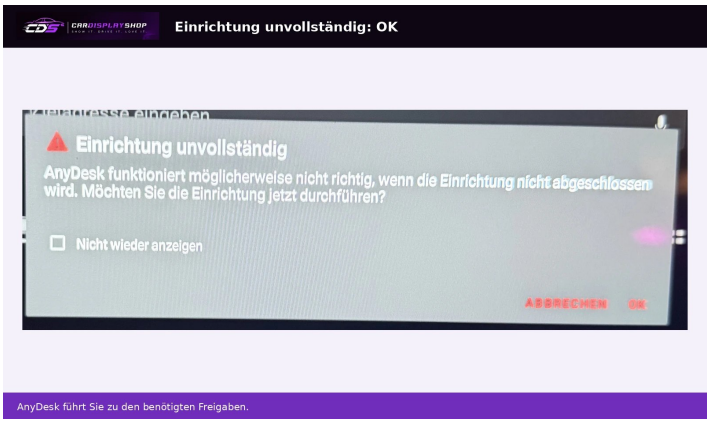


Die echte Geräteadresse ist im Bild verdeckt. Sie ist kein bei jedem Start neu erzeugter Sitzungscode; sie bleibt in der Regel dem Gerät zugeordnet.

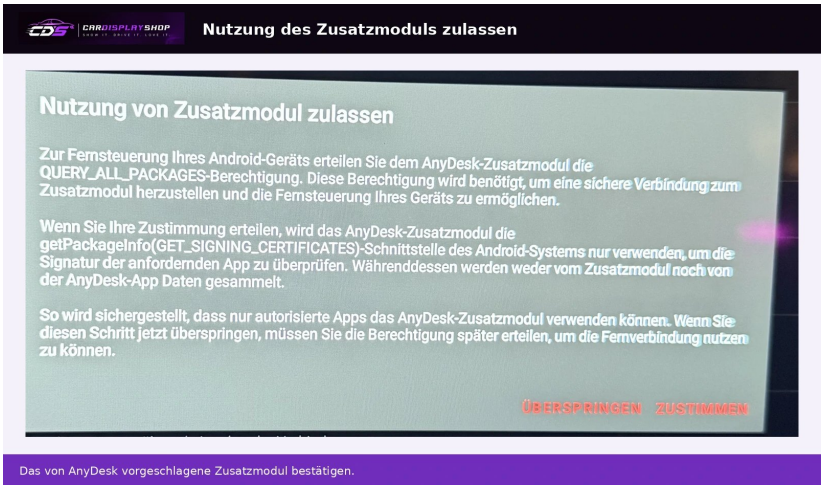
BEDIENUNG ERLAUBEN

Zusatzmodul & Bedienungshilfen

4. Einrichtung durchführen. Erscheint „Einrichtung unvollständig“, tippen Sie auf OK. Die Checkliste lässt sich auch auf der AnyDesk-Startseite öffnen. Die Reihenfolge und Menübezeichnungen können je nach Firmware abweichen.



5. Passendes Zusatzmodul installieren. Für die Fernbedienung benötigt Android häufig ein AnyDesk-Steuerungsmodul. Folgen Sie dem Vorschlag in der App. Beim gezeigten Gerät ist das AD1. Bestätigen Sie beim zugehörigen Hinweis „Zustimmen“. Weitere Module wie AOSP sind nicht automatisch ebenfalls erforderlich.



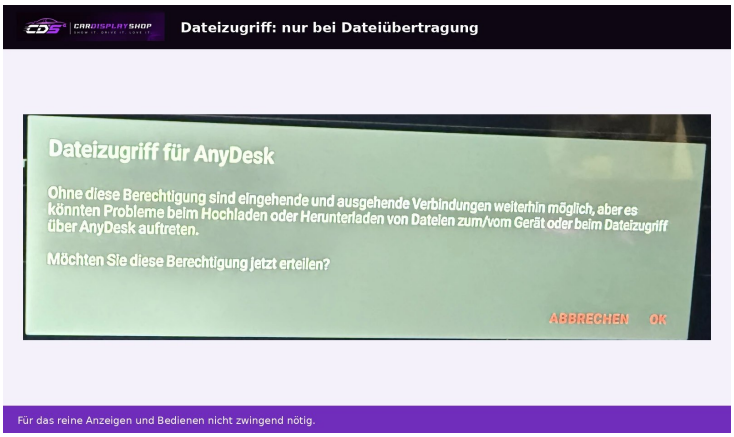
6. Zusatzmodul in Android aktivieren. Öffnen Sie die vom Assistenten angebotenen Einstellungen oder gehen Sie zu Android-Einstellungen → Bedienungshilfen → installierte/heruntergeladene Dienste → AnyDesk Control Service / AD1. Schalten Sie den Dienst ein und bestätigen Sie den Android-Hinweis. Kehren Sie danach zu AnyDesk zurück.

Ohne aktivierten Steuerungsdienst kann CDS den Bildschirm unter Umständen sehen, aber nicht bedienen. Fernsteuerung benötigt grundsätzlich Android 7 oder neuer und ein unterstütztes Gerät bzw. Plugin. Manche Geräte erlauben nur eingeschränkte Bedienung.

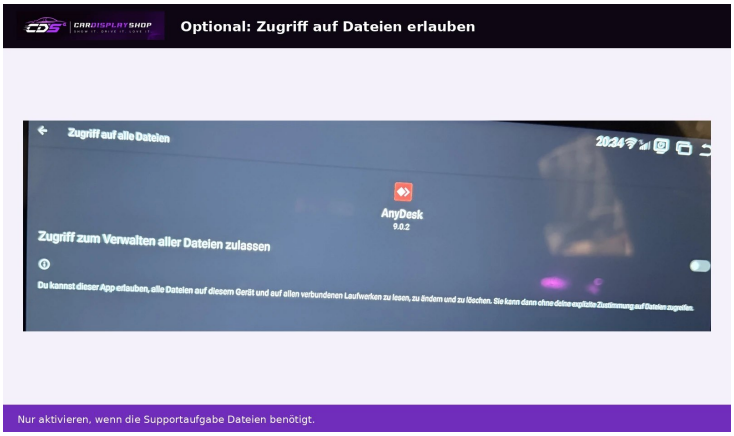
OPTIONAL & FÜR STABILE SITZUNGEN

Dateizugriff richtig einordnen

7. Dateizugriff nur bei Bedarf. Die Abfrage „Dateizugriff für AnyDesk“ betrifft den Austausch bzw. Zugriff auf Dateien. Für das reine Anzeigen und Bedienen ist sie nicht zwingend nötig. Wenn CDS im Termin Dateien übertragen muss, bestätigen Sie OK; sonst können Sie diese Freigabe überspringen.



Nach „OK“ öffnet Android die Einstellung „Zugriff zum Verwalten aller Dateien zulassen“. Aktivieren Sie den Schalter nur für die besprochene Dateiübertragung und kehren Sie zu AnyDesk zurück. Auf dem Foto ist der Schalter noch ausgeschaltet.



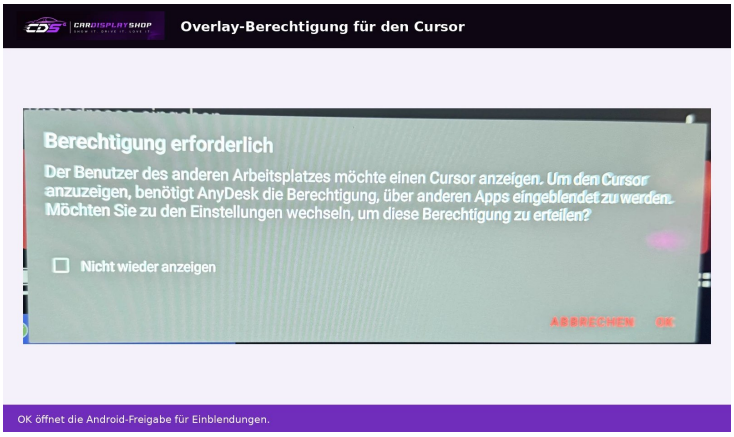
8. Akkuoptimierung prüfen. Wenn die Verbindung im Hintergrund abbricht: Android-Einstellungen → Apps → AnyDesk → Akku → Uneingeschränkt / Nicht optimieren. Prüfen Sie die gleiche Einstellung für das verwendete Steuerungsmodul. Die Bezeichnung unterscheidet sich je nach Android-Version.

Die AnyDesk-Checkliste hilft bei den Freigaben. Aktivieren Sie die für den Termin benötigten Funktionen. Mikrofon, Kamera oder eine optionale Nutzungsdatenerfassung sind für eine normale Bildschirmhilfe nicht erforderlich.

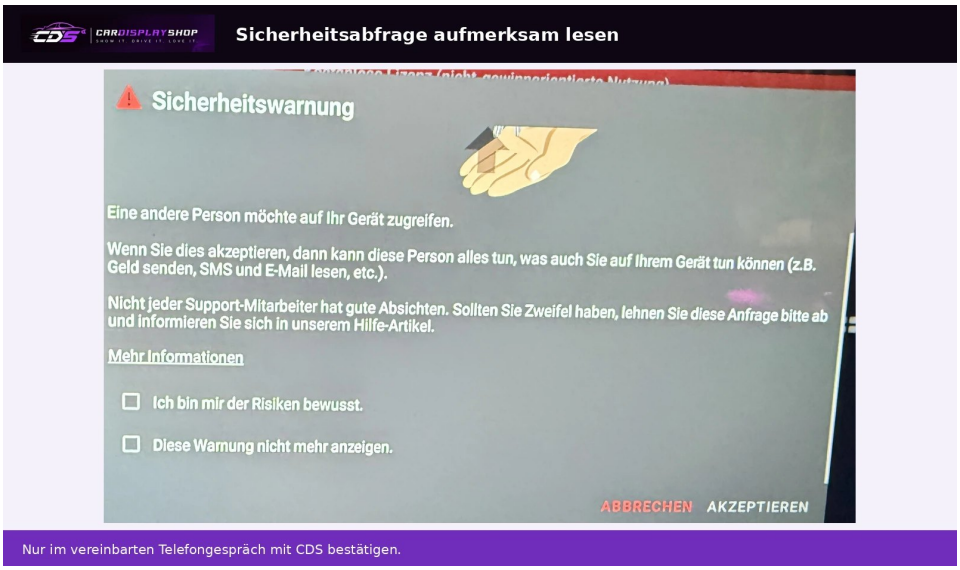
EINBLENDUNGEN & SICHERHEIT

Cursor und Sicherheitsabfrage

9. Cursor-Einblendung erlauben. Meldet AnyDesk „Berechtigung erforderlich“, weil CDS einen Cursor anzeigen möchte, tippen Sie auf OK. Aktivieren Sie in den Android-Einstellungen für AnyDesk „Über anderen Apps einblenden“ / „Über anderen Apps anzeigen“ und gehen Sie zurück. Diese Freigabe ist für die Cursor-Einblendung gedacht.



10. Anfrage im Telefongespräch prüfen. Lesen Sie die Sicherheitswarnung. Bestätigen Sie erst, wenn Sie den Zugriff mit CDS im vereinbarten Gespräch abgeglichen haben. Warten Sie gegebenenfalls den Countdown ab, bestätigen Sie „Ich bin mir der Risiken bewusst“ und tippen Sie auf „Akzeptieren“.

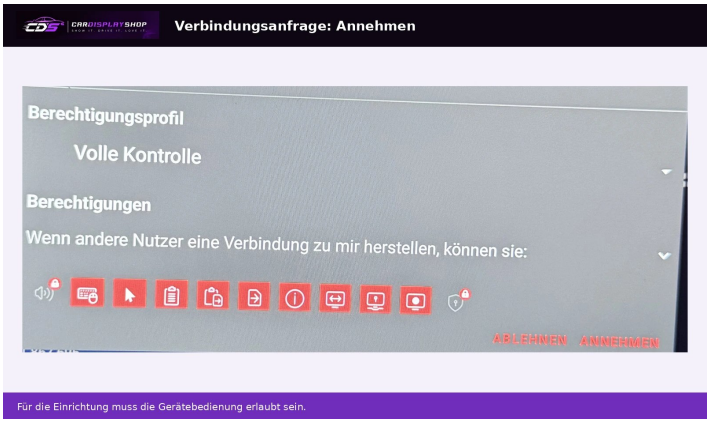


Der Hinweis „Möglicher Betrug entdeckt“ kann ebenfalls erscheinen. Leiten Sie daraus keine automatische Freigabe ab: unbekannte oder ungeklärte Anfragen ablehnen und die Identität telefonisch klären. „Diese Warnung nicht mehr anzeigen“ muss nicht aktiviert werden.

VERBINDEN & BEENDEN

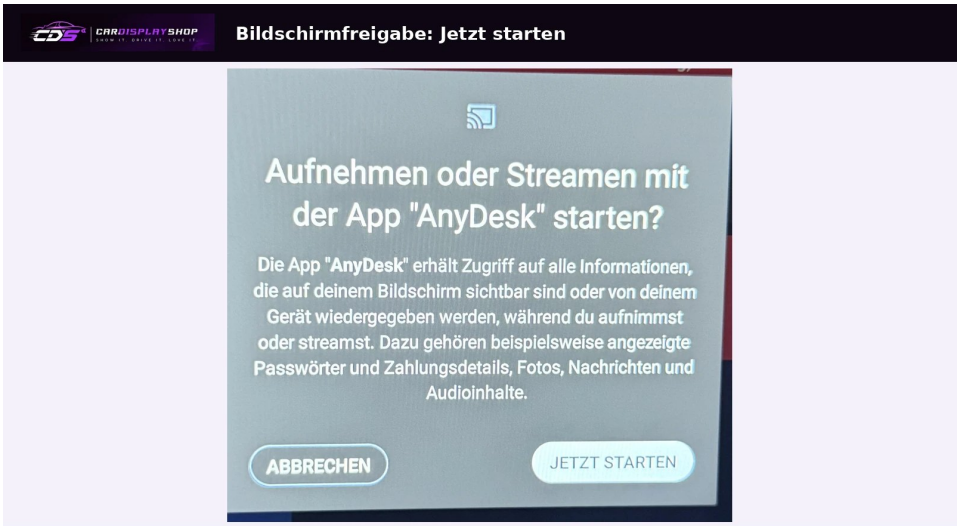
Verbindung und Bildschirm freigeben

11. Verbindung annehmen. Geben Sie CDS telefonisch die Nummer unter „Ihre Adresse“. CDS startet die Anfrage am PC. Prüfen Sie gemeinsam den anfragenden Arbeitsplatz. Für die Einrichtung wählen Sie nach Absprache ein Profil, das die Bedienung zulässt, im Foto „Volle Kontrolle“, und tippen auf „Annehmen“.



Für die Einrichtung muss die Gerätebedienung erlaubt sein.

12. Bildschirmfreigabe bestätigen. Beim Android-Dialog „Aufnehmen oder Streamen mit der App AnyDesk starten?“ tippen Sie auf „Jetzt starten“. Dadurch wird der sichtbare Bildschirminhalt übertragen. Schließen Sie vorher private Apps und Inhalte.



Damit wird Ihr sichtbarer Bildschirm an CDS übertragen.

13. Nach dem Termin trennen. Beenden Sie die laufende Sitzung über Trennen / Sitzung beenden und schließen Sie AnyDesk. Für diesen begleiteten Support ist kein Passwort für unbeaufsichtigten Zugriff nötig. Die Geräteadresse bleibt bestehen; sie ist kein Einmalcode.

Ab Android 10 verlangt die Bildschirmfreigabe grundsätzlich eine Bestätigung direkt am Gerät. Je nach System kann diese bei jeder neuen Sitzung erneut erscheinen.

VIDEO & SCHNELLE HILFE

Wenn eine Freigabe fehlt

Das ergänzende Gerätevideo auf der CDS-Anleitungsseite zeigt „Einstellungen → Erweitert“ am Beispielgerät. Es zeigt keine Änderung an einer AnyDesk-Berechtigung. Die Codeeingabe wurde im veröffentlichten Film ausgeblendet.



Das erweiterte Menü ist gerätespezifisch und kein allgemeiner AnyDesk-Installationsschritt. Öffnen Sie es nur, wenn CDS Sie dazu im Termin anleitet. Zugangscode und passende Einstellungen erhalten Sie von CDS. Übernehmen Sie keine Fahrzeug-, CAN- oder Displaywerte aus einem fremden Gerät.

Bild sichtbar, aber keine Bedienung: Prüfen Sie, ob das vorgeschlagene Steuerungsmodul installiert und dessen Bedienungshilfe aktiviert ist. Das Berechtigungsprofil muss Eingaben erlauben. Manche Firmware erlaubt nur Bildschirmansicht.

Schwarzer Bildschirm: Display entsperren, AnyDesk in den Vordergrund holen und Bildschirmfreigabe erneut am Gerät bestätigen. Geschützte Inhalte können von Android ausgeblendet werden.

Keine Verbindung / Abbrüche: Internetverbindung prüfen, AnyDesk geöffnet halten und Akkuoptimierung für App und Modul kontrollieren. Notieren Sie die Fehlermeldung für den Termin.

Offizielle Anleitungen und Downloads
- AnyDesk für Android
- Android-Steuerungsplugins
- CDS-Buchungskalender öffnen

Bildgrundlage: eigene CDS-Aufnahmen des Android Displays. Bilder sind auf die relevanten Dialoge zugeschnitten; Geräteadressen sind verdeckt. Die Abbildungen zeigen das Beispielgerät und können von Ihrer Android- oder AnyDesk-Version abweichen.