

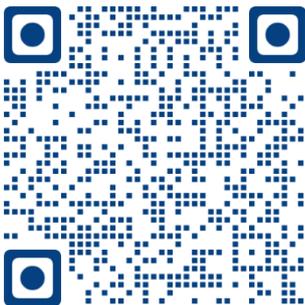
## Anleitung für Remote-Support und Remote-Inbetriebnahme mittels App SightCall

Dieses Dokument soll für Sie als Leitfaden für die Vorbereitung und den generellen Ablauf von Remote-Support und Remote-Inbetriebnahmen für Endress+Hauser Messgeräte mit Hilfe einer App dienen.

Technische Voraussetzungen für Remote-Support und Remote-Inbetriebnahmen:

- Smartphone oder Tablet
- Internetverbindung am Einsatzort
- installierte App SightCall Visual Support

Sehen Sie auch unser kurzes [Video zur Veranschaulichung](#)



Vorbereitung und Ablauf von Remote-Support und Remote-Inbetriebnahmen:

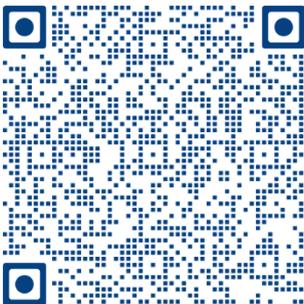
- Zur Vorbereitung, um während eines Support Cases oder einer Inbetriebnahme Zeit zu sparen, installieren Sie bitte die App SightCall Visual Support auf Ihrem Smartphone oder Tablet bereits im Vorfeld.
- Wenn Sie einen Support Case bei Endress+Hauser für ein Messgerät eröffnet haben, kontaktiert Sie einer unserer Produkt- und Anwendungsspezialisten, um mit Ihnen die Diagnose und Behebung Ihrer Anfrage anzugehen. Gleiches gilt für eine Remote-Inbetriebnahme.
- Unser Spezialist startet die SightCall Session und sendet Ihnen eine SMS oder E-Mail mit dem Link zum Starten der SightCall Session zu.
- Öffnen Sie den Link und installieren Sie spätestens jetzt die kostenlos im App-Store/Play-Store verfügbare App. Die Session startet automatisch nach öffnen des Links, bzw. nach erneutem öffnen des Links, wenn Sie die App erst jetzt installiert haben.
- Nun werden Sie audiovisuell bei Ihrer Anfrage oder Inbetriebnahme unterstützt.
- Nach Abschluss beendet unser Produkt- und Anwendungsspezialist die Session.

## App-Lösung SightCall:

Voraussetzung ist ein Smartphone mit einer Internetverbindung. Wir empfehlen die App im Vorfeld für die Sitzung zu installieren. Die App ist für Android und iPhone im Google Play Store bzw. App Store kostenlos verfügbar. Die Sprache der App richtet sich normalerweise nach der Systemsprache des Mobiltelefons. Je nach Betriebssystem unterscheiden sich die Bedienung und Optik der App etwas.

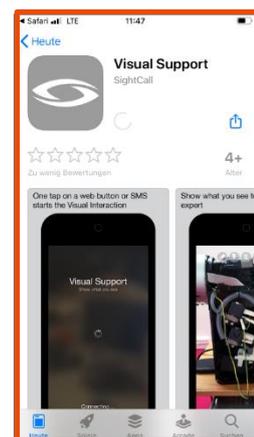
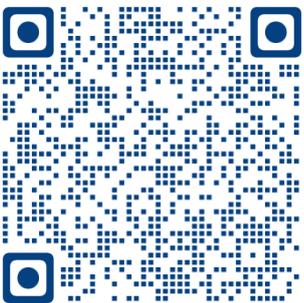
## Download-Link Google Play Store:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sightcall.sightcall>



## Download-Link Apple App-Store:

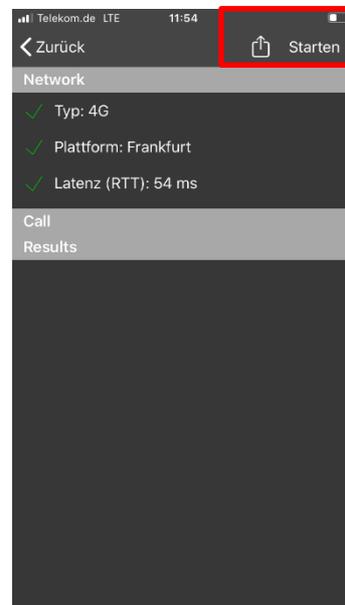
<https://apps.apple.com/de/app/visual-support/id935317995>



Die App bietet eine Testmöglichkeit für die Qualität der Internetverbindung. Prüfen Sie wenn möglich vorab die Verbindung auf genügend Bandbreite.



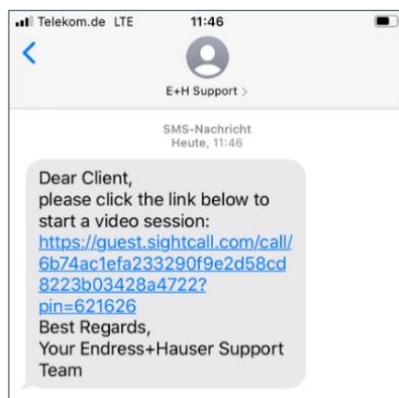
App öffnen und über den Button die Internet-Verbindung testen.



Über „Starten“ die Verbindung prüfen. Das Ergebnis wird durch Warnsymbole oder grüne Haken angezeigt.

Idealerweise verwenden Sie Kopfhörer mit Mikrofon, falls Hintergrundgeräusche zu laut sind. Bitte achten Sie darauf, dass der Akku des mobilen Endgerätes für die Session vollständig geladen ist.

Für unseren Termin erhalten Sie eine Einladung mit Sitzungscode per E-Mail oder SMS.



Beispiel Link zur Sitzung per SMS

Mit dem ersten Start müssen Sie dem Zugriff z. B. auf Kamera und Mikrofon zustimmen. Anschließend sehen Sie das Kamerabild (wenn aktiv) sowie die Bedienbuttons:



Aufgebaute Sitzung.  
Kameraübertragung bereits  
aktiviert.

#### Symbolerklärung:

-  Einen Chat starten
-  Die Kameraübertragung ein-/aus-schalten
-  Die Bildübertragung anzuhalten (Standbild)
-  Zwischen Kamera vorn und hinten wechseln.
-  Bilder aus der Galerie übertragen (z. B. ein vorab gemachtes Bild)
-  Bildschirm übertragen
-  Das Gespräch beenden

Am Ende der Sitzung öffnet sich ggf. ein Browser-Fenster mit einem Umfrage-Formular. Hier bitten wir Sie, uns Ihre Meinung zu dieser Art der Unterstützung mitzuteilen.