



Kundenleitfaden Online-Beratung Deutsche Post AG



- Einfach
- unverbindlich
- persönlich



Multichannel Kontakt – Wir sind, wo Sie sind!

Starten Sie jetzt in die Zukunft!

- **Persönliche und individuelle Betreuung** ist für uns bei der Deutschen Post AG selbstverständlich. Heute gehört zu modernem Service aber auch, dass unsere Kunden bequem beraten werden. Technische Innovationen machen es möglich.
- Unser Service der Online-Beratung ist **einfach und bequem online erreichbar** und bietet Ihnen zusätzlich die **persönliche Betreuung** und **Beratungskompetenz** wie in einem klassischen Beratungsgespräch in einem unserer Direkt Marketing Center oder mit einem Experten bei Ihnen vor Ort.
- Das **spart Ihnen viel Zeit!** Und das nicht nur bei Fragen zu unseren vielen interessanten Produkten oder zu unseren Einlieferungslisten. Sondern auch, wenn Sie ein Thema von Angesicht zu Angesicht besprechen möchten: Ihr persönlicher Betreuer steht Ihnen **jetzt online per Video und telefonisch** zur Verfügung.



Schritt 1 – Termineinladung > Link öffnen

Di 14.04.2020 14:53

Online-Beratung Deutsche Post AG am 14.04.2020 um 15:00 Uhr

Erforderlich

Zeit	Dienstag, 14. April 2020 15:00-15:30
Ort	https://global.gotomeeting.com/join/486813933

Guten Tag Frau Mustermann,
hiermit bestätige ich Ihnen unseren vereinbarten Termin zur persönlichen Online-Beratung.
Ich freue mich auf Ihre Teilnahme.

Sonnige Grüße
Max Mustermann

Nehmen Sie an meinem Meeting per Computer, Tablet oder Smartphone teil.
<https://global.gotomeeting.com/join/486813933>

Sie können sich auch über ein Telefon einwählen.
(Bei Geräten, die diese Funktion unterstützen,
ist die sofortige Teilnahme über eine der unten
aufgeführten Direktwahlnummern möglich.)

Deutschland: +49 721 9881 4161
- Direktwahl: [Tel:+4972198814161,486813933#](tel:+4972198814161,486813933#)

Zugangscode: 486-813-933

Sie kennen GoToMeeting noch nicht? Installieren Sie jetzt die App,
damit Sie für Ihr erstes Meeting bereit sind: <https://global.gotomeeting.com/install/486813933>

Sie können von Ihrem **PC/MAC, Tablet** und **Smartphone** teilnehmen.

Drücken Sie bitte dazu auf den Link aus Ihrer Bestätigungsmail oder dem Termin.



Schritt 2 – Meeting starten

🕒 Starten Sie einige Minuten vor oder nach der vollen Stunde, um schneller in Ihre Meetings zu kommen [Weitere Tipps](#)

GoToMeeting by LogMeIn SUPPORT

Wie möchten Sie heute am Meeting teilnehmen?

<p>Teilnahme über das Web</p> <p>Kein Download erforderlich. Die schnellste und einfachste Methode zur Teilnahme an bzw. zum Durchführen von Meetings.</p>	ODER	<p>App herunterladen</p> <p>Nehmen Sie über die auf den eigenen Computer heruntergeladene Software teil – inklusive umfassender Funktionen und Tools.</p>
---	------	--

ÜBER UNS | NUTZUNGSBEDINGUNGEN | DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Sie verfügen bereits über die App?
Verwenden Sie die Meeting-ID: 486-813-933

Bei Ihrer **ersten** Online-Beratung kann die Frage erscheinen, ob Sie die Teilnahme über das Web starten möchten oder die App herunterladen wollen.

Tipp: Falls die Meeting-Installation nicht automatisch startet, schauen Sie bitte unter „Downloads“ in Ihrem Browser nach (insb. bei Mozilla Firefox®) und öffnen Sie die Installationsdatei GoToMeeting bzw. führen diese dort direkt aus.

Hinweis für Mobile Devices: Es öffnet sich der App Store um die GoToMeeting-App herunter zu laden.



Schritt 3 – Geben Sie Ihren Namen ein

Hier sehen Sie, wie Sie im Meeting für andere Teilnehmer erscheinen.

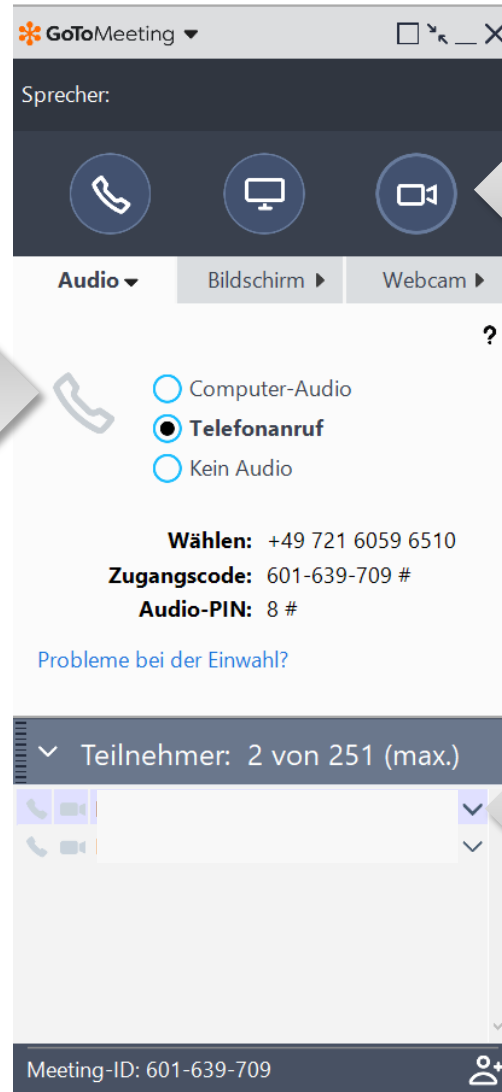


- Vor- und Nachnamen bearbeiten
- Audiosteuerungselemente werden aktiviert, wenn Sie am Meeting teilnehmen.
- Kamera einschalten/ausschalten





Schritt 4 - Funktionsübersicht



Bitte wählen Sie sich unter dieser Nummer mit dem Zugangscode und der Audio Pin ein.

- Mikrofon ein-/ ausschalten
- Kamera aktivieren/ deaktivieren
- Bildschirm teilen (Anfrage geht an den Moderator)

- Teilnehmer
- Anzeige wer spricht und wer seine Kamera teilt



Schritt 4 – Go to Meeting Übertragung

Bildschirm von wird jetzt angezeigt

Sprecher: Alle Webcams Zoom: 50% Screenshot Zwei Bildschirme verwenden

Kundenleitfaden Online-Beratung
Deutsche Post AG

- Einfach
- unverbindlich
- persönlich

Geschäftsbereich Vertrieb Post

Ihr Berater kann Ihnen online Unterlagen und Webseiten zeigen und diese gleich mit Ihnen besprechen.

GoToMeeting

Sprecher:

Audio Bildschirm Webcam

Computer-Audio
Telefonanruf
Kein Audio

Wählen: +49 721 6059 6510
Zugangscode: 601-639-709 #
Audio-PIN: 8 #

Probleme bei der Einwahl?

Teilnehmer: 2 von 251 (max.)

Meeting-ID: 601-639-709



FAQ

› **Was erwartet mich bei der Online-Beratung?**

Ihr persönlicher Berater ermittelt gemeinsam mit Ihnen eine passende und auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Lösung, **direkt** an Ihrem Bildschirm.

Dokumente und Verträge können live am Bildschirm gezeigt und bearbeitet werden.

› **Sieht mich der Berater während der Online-Beratung?**

Nein, Ihr Bild wird nicht automatisch übertragen, Sie können die Bildübertragung aber selbst aktivieren.

› **Werden die Beratungsgespräche aufgezeichnet?**

Nein, die Online-Beratung wird nicht aufgezeichnet.

› **Was passiert, wenn die Internetverbindung abbricht?**

In diesem Fall wird die Beratung per Telefon ohne Bildübertragung fortgeführt. Alternativ dazu können Sie sich auch ganz einfach wieder über Ihren Einladungslink neu anmelden.

› **Ist die eingesetzte Software sicher?**

Sie können sich sicher sein, dass wir für alle Kommunikationskanäle, auf denen wir miteinander arbeiten, höchste Sicherheitsstandards eingerichtet haben.

› **Gibt es technische Mindestanforderungen?**

Um eine reibungslose Kommunikation zu gewährleisten, verwenden Sie bitte den Internet-Explorer 7 oder höher, Mozilla® Firefox® 3.0 oder höher, oder Google™ Chrome™ 5.0 oder höher. (Linux wird nicht unterstützt).

Bericht „Meetingdiagnose“ für Organisatoren und Administrator Tool zur Analyse der Audio- und Videoqualität



(a) Basisdokument

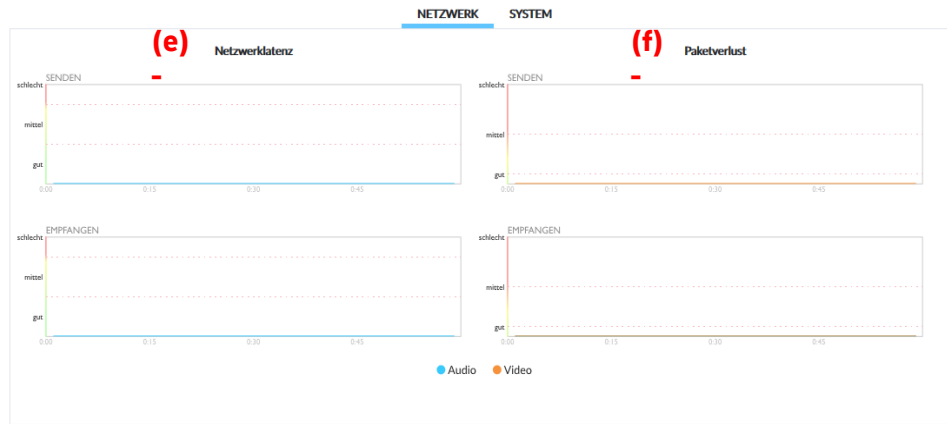
ID: 620458709, Max. Teilnehmer: 1

(b) 20.1.2020
11:20 - 12:21 61 Min.

(c) Verwendete Funktionen:

(d)

Name	Standort	Webcam-Auflösung	Uhrzeit Teilnahme/Verlassen
Max Mustermann (Organisator) stefan.nosek@deutschepost.de	Frankfurt am Main (Ostend)	1280 x 720	11:21 - 12:21 60 Min.



Kontoadministratoren und Organisatoren können die Meetingdiagnose als Tool zur Überwachung der Audio- und Videoqualität einsetzen. Dieser Bericht kann Ihnen bei der Identifizierung und Behebung der wichtigsten Ursachen für Probleme mit der Meetingqualität helfen.

Hinweise zum Datenschutz:

Der Kunde hat das Recht aus Gründen die sich aus seiner besonderen Situation ergeben gegen die Verarbeitung ihn betreffender personenbezogener Daten Widerspruch einzulegen. vgl. Art. 21 DSGVO

Hierzu verwenden Sie bitte folgenden Link:
> [Kontaktformular Datenschutz](#)



- (a) - Name und ID der Online-Beratung und die Gesamtzahl der Teilnehmer
- (b) - Datum, Startzeit, Endzeit, Dauer der Online-Beratung
- (c) - Verwendete Funktionen: Computeraudio, Telefon, Webcam, Bildschirmübertragung
- (d) - Teilnehmerdaten: Name, Standort, Webcam-Auflösung, Uhrzeit Teilnahme/Verlassen
- (e) - Latenz: Übliche Verzögerungen in einem WLAN
- (f) - Paketverlust: Verzögerungen, die auftreten, wenn ein oder mehrere Pakete, die über ein Computernetzwerk übertragen werden, aufgrund von Netzwerküberlastungen oder WLAN-Problemen ihr Ziel nicht erreichen.