



Kundenleitfaden Videoberatung 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 Video Service 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 – Link öffnen

Videoberatung Deutsche Post AG

Gibert, GB V GWK, S

Gesendet: Mo 05.09.2016 09:48

An: Gibert, GB V GWK, S

Hallo Frau Mustermann,

hiermit bestätige ich Ihnen unseren Termin für Ihre persönliche Video Beratung

am 29.08.2016 um 14 Uhr

So starten Sie Ihr Meeting:

Nehmen Sie an meinem Meeting von Ihrem Computer, Tablet oder Smartphone aus teil.

Klicken Sie bitte auf den Link:

<https://www.gotomeeting.com/join/371064189>

Es öffnet sich ein Fenster mit Bitte um Bestätigung des Plug Ins.

Drücken Sie „OK“ und geben Sie Ihre E-Mail Adresse und Ihren Namen ein.

Wählen Sie sich bitte über Ihr Telefon ein.

Deutschland: +49 (0) 692 5736 7210

Zugangscode: 371-064-189

Mit freundlichen Grüßen

Sandra Gibert
Abt. Vertriebsunterstützung
Sachgebiet Sales Support

Deutsche Post AG
Fritz-Schäffer-Str. 7-9
53113 Bonn
Deutschland

Telefon: +49 228 182 15 412
Mobil: +49 160 907 311 47
E-Mail: Sandra.Gibert@deutschepost.de

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

Führen Sie GoToMeeting Launcher aus



Der Ladevorgang sollte in wenigen Sekunden automatisch beginnen. Falls nicht, [starten Sie den Ladevorgang erneut](#).

© Wenden Sie sich an den [globalen Kundensupport](#) oder twittern Sie uns [@gotomeeting](#).
Mit diesem Download laden Sie Softwarekomponenten herunter, die Sie jedoch [jederzeit deaktivieren](#) können.

Klicken Sie auf
Ausführen, um
GoToMeeting
Launcher zu starten .



Bei Ihrer **ersten** Videoberatung kann die Frage erscheinen, ob Sie die Anwendung starten möchten. Um fortzufahren, bestätigen Sie bitte den „Go-to-Meeting“-Launcher indem Sie auf ausführen klicken.

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.



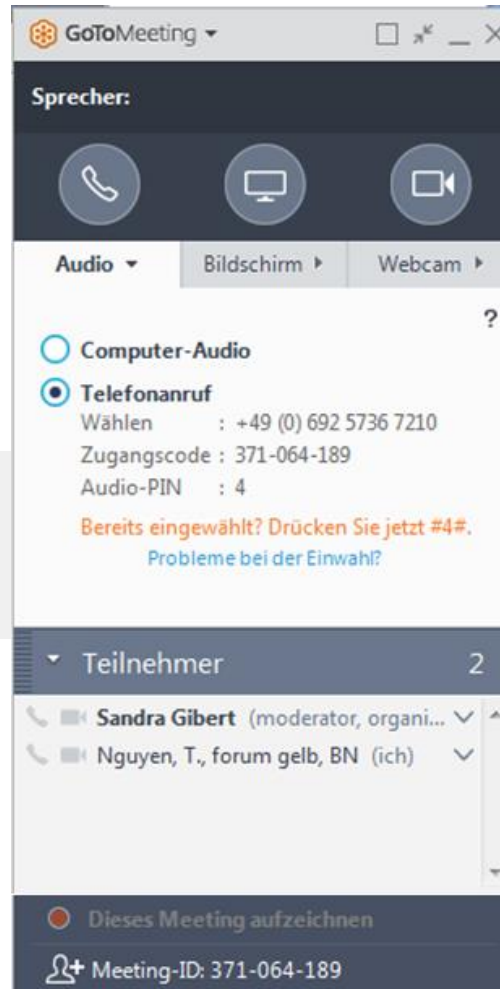
Schritt 3 – Geben Sie Ihren Namen und Ihre E-Mail ein

The screenshot shows a GoToMeeting window with a registration dialog box open. The dialog box is titled "Eigenen Namen und E-Mail eingeben - GoToMeeting" and contains the following text: "Geben Sie Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse so ein, wie sie in der Teilnehmerliste des Meeting-Organisators angezeigt werden sollen." Below this text are two input fields: "Name" with the value "Nguyen, T., forum_oelby, BN" and "E-Mail" with the value "Optional". There is also a checkbox labeled "Namen und E-Mail speichern". An "OK" button is at the bottom right of the dialog. A red callout box with the title "An der Audiokonferenz teilnehmen" is positioned over the audio options, containing the text: "Wählen Sie sich über Ihr Telefon ein oder wählen Sie 'Mikro + Lautsprecher' aus, um die VoIP-Option zu verwenden." The background shows a meeting interface with a "Direkt Marketing Center" banner and a list of participants including "Johann Schmidt" and "Susanne Müller (ich)". The Citrix logo is visible in the bottom left corner of the window.



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

Kundenleitfaden Videoberatung
Deutsche Post AG

- Einfach
- unverbindlich
- persönlich

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

GB Vertrieb Post GWK

GoToMeeting

Audio | Bildschirm | Webcam

Computer-Audio
Telefonruf
Wählen : +49 (0) 692 5736 7210
Zugangscode : 371-064-189
Audio-PIN : 4
Bereits eingewählt? Drücken Sie jetzt ##.
Probleme bei der Einwahl?

Teilnehmer 2
Chat
Dieses Meeting aufzeichnen
Meeting-ID: 371-064-189

CITRIX



Schritt 5* – Formulare und Unterlagen gemeinsam bearbeiten

Es besteht optional anlassbezogen die Möglichkeit, Dokumente und Formulare gemeinsam zu bearbeiten - auf Ihrem Bildschirm oder auf dem Bildschirm Ihres Ansprechpartner. Voraussetzung: Sie stimmen zu.

Sie - als Moderator - behalten die volle Kontrolle und bestimmen zu jedem Zeitpunkt:

- **was** zu sehen ist (z.B. der komplette Desktop oder nur bestimmte Anwendungsfenster)
- **wann** Ihr Ansprechpartner Eingaben auf Ihrem Bildschirm tätigen kann
- **wie** lange Sie Zugriff auf Ihren Bildschirm gewähren
- **wer** auf Ihren Bildschirm zugreifen darf

Sie haben die Steuerung.

Sie haben Tastatur- und Maussteuerung freigegeben

Ihre Eingabe über die Maus hat immer Priorität. Hören Sie auf, Ihre Maus zu bewegen, wenn Sie möchten, dass andere Personen Ihre Tastatur/Maus steuern können.

Einige Anwendungen werden nicht zulassen, dass andere Personen Ihre Tastatur/Maus ohne besondere Berechtigungen steuern können. [Weitere Informationen zur gemeinsamen Steuerung.](#)

Nicht mehr anzeigen OK

GoToMeeting

Sprecher:

Audio | Bildschirm | Webcam

ÜBERTRAGUNG LÄUFT Bildschirm wird übertragen

Übertragen: Bildschirm des Hauptmonitors 1

Moderatorwechsel: Maxi Mustermann

Tastatur- und Maussteuerung freigegeben für: Maxi Musterfrau

Alle

✓ Maxi Musterfrau

Teilnehmeransicht

Teilnehmer: 2 von 26 (max.)

Meeting-ID: 645-673-781

*Mobile Teilnehmer können diese Funktion nicht verwenden.



FAQ

› Was erwartet mich bei der Videoberatung?

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 Videoberatung?

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

› Werden die Beratungsgespräche aufgezeichnet?

Nein, die Videoberatung 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).