HopToDesk verwenden

Fernhilfe für IMG7 unter Windows - Schritt für Schritt.

Mit HopToDesk kann der IMG7-Support Ihren Bildschirm sehen und Maus und Tastatur bedienen. Vereinbaren Sie vorher einen Termin und geben Sie den Zugriff ausdrücklich frei. Sie können die Verbindung jederzeit trennen.

> **Einfach starten:** Für einen gemeinsamen Support-Termin genügt es normalerweise, HopToDesk herunterzuladen und zu öffnen. Eine Installation und ein HopToDesk-Konto sind dafür nicht erforderlich.

1. HopToDesk herunterladen und öffnen

Öffnen Sie die offizielle Download-Seite: www.hoptodesk.com/download

Passende Datei auswählen. Wählen Sie bei einem üblichen Windows-PC mit Intel- oder AMD-Prozessor „Windows (64-bit)“. Für ARM-Geräte gibt es „Windows (ARM64)“, für 32-Bit-Windows eine eigene Version. Fragen Sie bei Unsicherheit den IMG7-Support.

Programm starten. Öffnen Sie die heruntergeladene HopToDesk-Datei per Doppelklick. Sie liegt meist im Ordner „Downloads“. Lassen Sie das Programm für den Support-Termin geöffnet. Der Computer muss eingeschaltet, mit dem Internet verbunden und wach bleiben.

„Portable“ bedeutet: Das Programm läuft ohne Installation. Wenn Windows eine Warnung zeigt oder Sie Zweifel an der Datei haben, fragen Sie vor dem Fortfahren den IMG7-Support.

2. ID und Kennwort an den IMG7-Support weitergeben

Im Hauptfenster stehen Ihre Geräte-ID und das aktuelle HopToDesk-Kennwort. Die ID bezeichnet Ihren Computer; das Kennwort ermöglicht den Zugang. Teilen Sie beides ausschließlich dem bekannten IMG7-Supportmitarbeiter im vereinbarten Telefonat mit.

Verwenden Sie für den Termin das temporäre, also vorübergehende Kennwort. Ein dauerhaftes Kennwort ist dafür nicht nötig. Lesen Sie die Angaben so ab, wie sie aktuell im Programm angezeigt werden.

> **Das Kennwort gibt Zugang:** Mit ID und Kennwort kann die Verbindung auch ohne zusätzliche Bestätigungsabfrage starten. Falls eine Anfrage zum Annehmen erscheint, bestätigen Sie nur die vereinbarte Verbindung.

Das Eingabefeld für die ID eines anderen Computers lassen Sie frei. Der IMG7-Support stellt die Verbindung zu Ihrem Computer her.

3. Während des Support-Termins

Bleiben Sie am Computer und verfolgen Sie die Arbeiten. Speichern Sie offene Dokumente, bevor ein Neustart vereinbart wird. Geben Sie nur das HopToDesk-Kennwort weiter, keine Windows-, E-Mail- oder Bankkennwörter.

Unter Zahnrad > Fernzugriff („Remote Access“) erlaubt „Keyboard/Mouse“ die Bedienung von Tastatur und Maus. Dateiübertragung, Zwischenablage und Fernneustart aktivieren Sie nur, wenn sie für die vereinbarte Hilfe benötigt werden.

Nach dem Support-Termin

4. Verbindung beenden und weiteren Zugriff sperren

Sitzung beenden. Trennen Sie die laufende Verbindung im HopToDesk-Verbindungsfenster.

Weiteren Zugriff sperren. Öffnen Sie Zahnrad > Sicherheit („Security“) und schalten Sie „Allow Incoming Connections“ aus, um weitere Verbindungen zu sperren.

> **Wichtig beim Schließen:** Bei installierter Version bleibt HopToDesk im Hintergrund aktiv. Das Schließen des Hauptfensters allein sperrt den Zugriff nicht. Ohne Installation genügt das vollständige Schließen des Programms.

Für den nächsten Termin schalten Sie „Allow Incoming Connections“ wieder ein und teilen dem Support das dann angezeigte Kennwort mit. Das temporäre Kennwort lässt sich im Kennwortbereich bei Bedarf neu erzeugen.

5. Später erneut starten oder dauerhaft installieren

Ohne Installation: Öffnen Sie dieselbe heruntergeladene HopToDesk-Datei erneut, meist im Ordner „Downloads“.

Mit Installation: Öffnen Sie das Windows-Startmenü, geben Sie „HopToDesk“ ein und wählen Sie das Programm. Eine vorhandene Desktop-Verknüpfung können Sie doppelt anklicken.

Bei regelmäßiger Nutzung können Sie HopToDesk nach Abstimmung installieren: unten links „Install“ / „Installieren“ wählen, Schritte befolgen und die selbst veranlasste Windows-Abfrage bestätigen. Falls Rechte fehlen, wenden Sie sich an Ihre IT.

Nach der Installation bleibt die Geräte-ID auch nach einem Neustart erhalten. Öffnen Sie HopToDesk, um Kennwort und Status zu sehen.

„Unattended Access“ bedeutet Zugriff ohne anwesende Person und verwendet ein dauerhaftes Kennwort. Lassen Sie diese Funktion für gewöhnliche gemeinsame Support-Termine ausgeschaltet. Aktivieren Sie sie nur nach ausdrücklicher Vereinbarung und mit einem starken, eigenen Kennwort.

6. Wenn etwas nicht klappt

Keine Verbindung: Prüfen Sie die Internetverbindung und ob der Computer wach ist. Öffnen Sie HopToDesk erneut, warten Sie auf die Bereitschaftsanzeige und prüfen Sie „Allow Incoming Connections“.

Kennwort wird abgelehnt: Lesen Sie das aktuell angezeigte Kennwort erneut ab, besonders nach einem Neustart oder einer Änderung.

Maus oder Tastatur reagieren nicht: Prüfen Sie „Keyboard/Mouse“. Bei einer Windows-Abfrage zu Administratorrechten sprechen Sie mit dem Support oder Ihrer IT.

Menüs sind auf Englisch: Wählen Sie Zahnrad > Darstellung („Appearance“) > Sprache („Language“) > Deutsch. Bei weiteren Problemen teilen Sie dem Support den genauen Wortlaut der Fehlermeldung mit.

Herstellerinformationen, inhaltlich geprüft am 06.10.2026. Windows-Download bei der Prüfung: Version 1.46.60.
Download: www.hoptodesk.com/download | Hilfe: help.hoptodesk.com
Erste Schritte (Hersteller)