

Hilfe aus der Ferne. Schritt für Schritt.

Von der Installation bis zum täglichen Einsatz: So verwendest du Control und Share unter Windows und auf dem Mac. Die Bildschirmfotos zeigen die deutsche App mit erfundenen Namen und Ordnern. Beide Apps starten auf Englisch: Wähle zuerst language → Deutsch. Fensterknöpfe und einzelne Texte können je nach System oder Version abweichen.

CONTROL

Auf dem Computer, von dem aus du hilfst.

- 01 Die richtige App installieren
- 02 Deinen Computer freigeben
- 03 Mit Control verbinden
- 04 Gespeicherte und mehrere Computer
- 05 Bild, Vollbild und Auflösung
- 06 Zwischenablage, Dateien und Ordner

SHARE

Auf dem Computer, den du steuern möchtest.

- 07 Zugriff und Erlaubnis verwalten
- 08 Windows-Anmeldung einrichten
- 09 Sprache wählen und aktualisieren
- 10 Dein Control-Konto schützen
- 11 Wenn etwas nicht funktioniert

Online-Version: iqanywhere.com/de/guide/

Aktualisiert: 31. Oktober 2026. Control 1.1.39 und Share 1.1.40.

Die richtige App installieren

Auf dem Computer, von dem aus du hilfst, verwendest du Control. Auf dem Computer, den du steuern möchtest, verwendest du Share. Beide Apps können auf demselben Computer installiert sein.

1. Öffne die Downloads auf iqanywhere.com und wähle Control oder Share für deinen Computer.
2. **Windows:** Öffne die Installationsdatei und folge den Schritten. Share kann um Erlaubnis bitten, die Hintergrundkomponenten zu installieren.
3. **Mac:** Öffne die DMG-Datei und ziehe die App in den Ordner Programme. Starte Share und folge den Hinweisen für Bildschirmaufnahme und Bedienungshilfen. Diese Rechte ermöglichen die Bildschirmfreigabe und Eingabe.
4. Öffne in Control **Konto**. Wähle **Konto erstellen**, bestätige deine E-Mail-Adresse über die erhaltene Nachricht und melde dich an. Starte den Testzeitraum, falls die Schaltfläche erscheint. Um mit Share nur Hilfe zu empfangen, brauchst du kein Konto.

verbinden computer **konto** sprache

anmelden

e-mail-adresse oder benutzername

passwort

☒ angemeldet bleiben Bis zu 90 Tage ohne Nutzung. ☒ anmeldedaten merken Auf diesem Computer verschlüsselt.

anmelden

[konto erstellen](#) [passwort vergessen](#)

Control: ein Konto erstellen oder anmelden. Die Felder sind absichtlich leer.

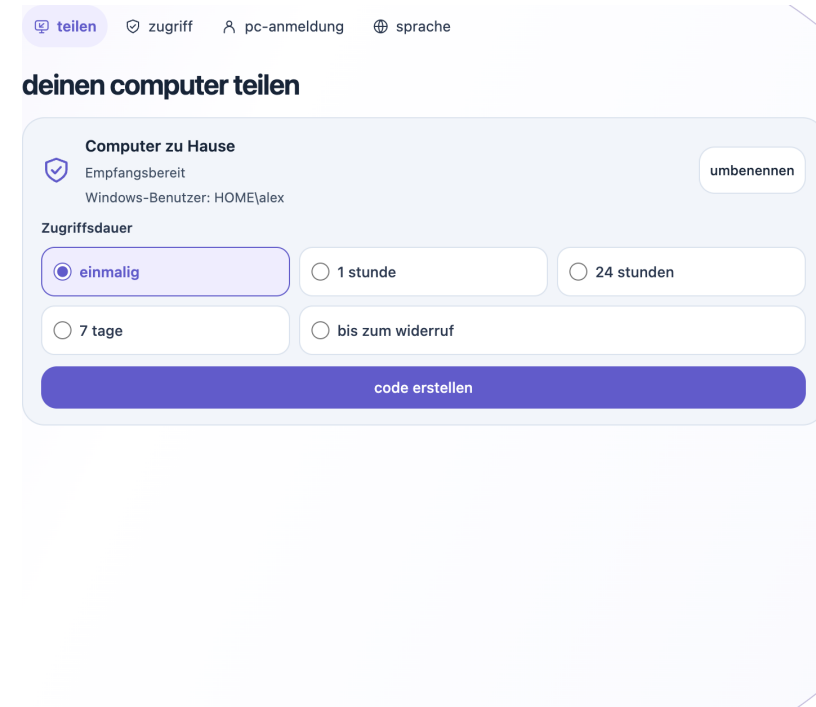
Gut zu wissen

Die Apps starten immer auf Englisch. Wähle im Tab language Deutsch, damit die Schaltflächen zu dieser Anleitung passen.

Deinen Computer freigeben

Diese Schritte führst du auf dem Computer aus, den du bereitstellen möchtest. Im Beispiel heißt er Computer zu Hause.

1. Öffne Share und prüfe, ob **Empfangsbereit** angezeigt wird. Falls eine Einrichtungsschaltfläche erscheint, schließe zuerst die Einrichtung ab.
2. Wähle die Zugriffsdauer: **einmalig**, **1 Stunde**, **24 Stunden**, **7 Tage** oder **bis zum Widerruf**.
3. Klicke auf **Code erstellen**. Verwende anschließend **Code kopieren** oder **Link kopieren** und gib den Code oder Link der Person, die helfen darf.
4. Fragt Share beim Verbindungsaufbau nach Erlaubnis, erlaube die Verbindung, wenn du sie erwartest.



Share: vor dem Erstellen eines Codes die Zugriffsdauer wählen.

Gut zu wissen

Ein Zugangscode oder Einladungslink ermöglicht Zugriff auf deinen Computer. Teile ihn nur mit der vorgesehenen Person. Diese Anleitung enthält keine echten Zugangscodes.

Mit Control verbinden

Die helfende Person führt diese Schritte in Control aus. Share muss auf dem anderen Computer bereit sein.

1. Öffne **verbinden** und wähle **mit einem Code**.
2. Füge den erhaltenen Code oder Link in **Code oder Link des Empfängers** ein.
3. Klicke auf **verbinden**. Warte gegebenenfalls auf die Erlaubnis der empfangenden Person. Danach öffnet sich der entfernte Desktop.
4. Mit einer Jahreslizenz kannst du jemanden einladen: Wähle **Einladung per E-Mail**, gib die E-Mail-Adresse ein und sende die Einladung. Die empfangende Person folgt den Schritten in dieser Nachricht.

The screenshot shows the 'verbinden' (connect) screen in the Control application. At the top, there is a navigation bar with icons and labels for 'verbinden', 'computer', 'konto', 'sicherheit', and 'sprache'. Below this, the heading 'verbindung starten' (start connection) is displayed. There are two tabs: 'mit einem code' (with a code) and 'einladung per e-mail' (invitation via email). The 'mit einem code' tab is currently selected. Below the tabs, there is a text input field labeled 'code oder link des empfängers' (code or link of the recipient) with the placeholder text 'Code oder Link einfügen' (paste code or link). At the bottom of the form is a large blue button labeled 'verbinden →' (connect →).

Control: Code oder Link der empfangenden Person einfügen. Hier gehört kein Windows-Passwort hinein.

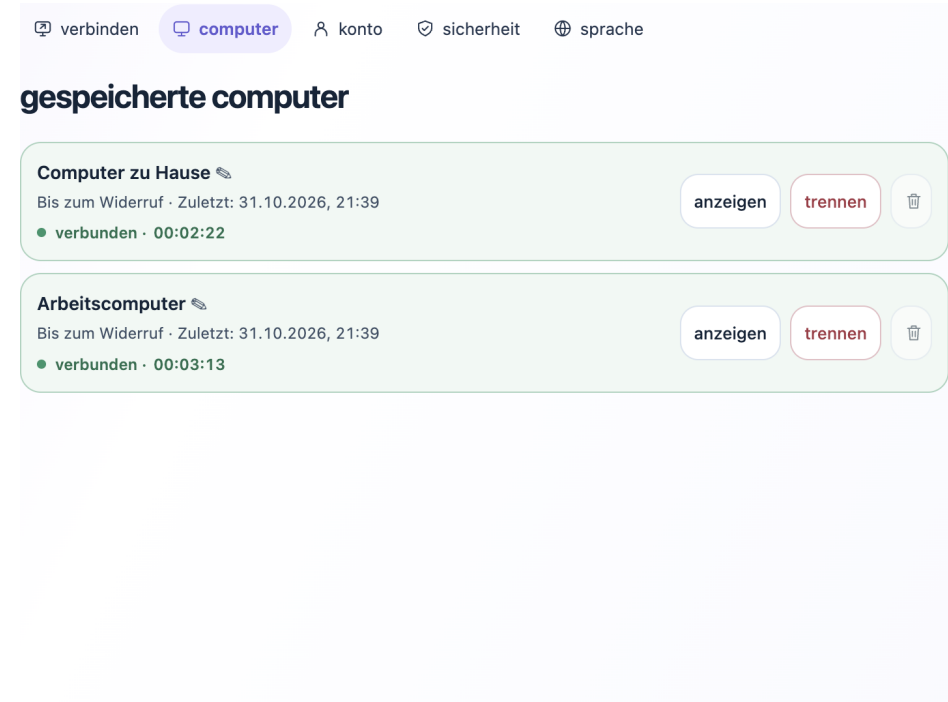
Gut zu wissen

Eine Verbindung zum selben Computer, auf dem Control läuft, ist gesperrt. Öffne Control auf einem anderen Computer, um diesen Computer fernzusteuern.

Gespeicherte und mehrere Computer

Öffne in Control die Computerliste, um gespeicherte Computer wiederzufinden. Die Liste gehört zu deinem Control-Konto.

1. Klicke beim gewünschten Computer auf **verbinden**. Für dauerhaft gespeicherten Zugriff wählt die empfangende Person in Share **bis zum Widerruf**, bevor der Code erstellt wird.
2. Öffne einen zweiten Computer aus derselben Liste. Jede Verbindung hat ein eigenes Fenster. Du kannst beide nebeneinander verwenden.
3. Bei einem bereits geöffneten Computer bringt **anzeigen** das vorhandene Fenster in den Vordergrund.
4. **trennen** beendet nur diese Verbindung. Klicke auf den Computernamen, um ihn in deiner Liste zu ändern. Der Papierkorb entfernt einen Computer nach Bestätigung aus deiner Kontoliste.



Zwei getrennte Verbindungen mit eigenen Schaltflächen.

Gut zu wissen

Pro empfangendem Computer kann nur eine helfende Person gleichzeitig verbunden sein. Das Entfernen aus deiner Liste und der Entzug des Zugriffs in Share sind verschiedene Aktionen.

Bild, Vollbild und Auflösung

Öffne im Verbindungsfenster das Menü und wähle Bild. Diese Einstellungen eignen sich als Ausgangspunkt zum Lesen und Arbeiten.

1. Wähle **Scharfer Text** für Dokumente und Text. Verwende **Flüssige Bewegung**, wenn Bewegung wichtiger ist, etwa bei Videos.
2. Lass **Bildschirmauflösung** auf **Automatisch anpassen (empfohlen)**. So musst du nicht aus der gesamten Auflösungsliste wählen.
3. Mit **An Fenster anpassen** siehst du den ganzen Desktop im Fenster. **100 % · Originalgröße** zeigt die Originalgröße. Ein großer Desktop kann dabei über das Fenster hinausreichen.
4. Verwende **Vollbild ein / aus** zum Wechsel zwischen Vollbild und Fenster. Für eine feste Auflösung wählst du ein passendes Seitenverhältnis, etwa 1920 × 1080 für 16:9 oder 1920 × 1200 für 16:10.



Automatische Auflösung und An Fenster anpassen ersparen viele manuelle Änderungen.

Gut zu wissen

Die Prozentzahl neben der Auflösung ist die Vergrößerung auf deinem Bildschirm, keine Qualitätsbewertung. Verfügbare Auflösungen hängen vom Computer ab. Abweichende Seitenverhältnisse können einen schmalen Rand hinterlassen. Eine bestehende Windows-Remote-Desktop-Sitzung kann die Auflösung bestimmen.

Zwischenablage, Dateien und Ordner

Öffne während einer Verbindung das Menü → Dateien. Prüfe zuerst die Computernamen und den Pfeil über jeder Spalte. Sie zeigen die Übertragungsrichtung.

1. Prüfe den Empfangsordner in der richtigen Spalte. Mit **Ordner wählen oder erstellen** wählst du einen anderen Ordner oder erstellst auf dem empfangenden Computer einen neuen.
2. Wähle die Dateischaltfläche für einzelne Dateien oder die Ordnerschaltfläche für einen ganzen Ordner. **Dateien senden / Ordner senden** und **Dateien abrufen / Ordner abrufen** gehören zur Richtung über den Schaltflächen.
3. Warte auf die Bestätigung, dass die Übertragung abgeschlossen ist. Dateien landen direkt im angezeigten Empfangsordner. Die Ordnerwahl wird für jede Verbindung gespeichert.
4. Aktiviere **Gemeinsame Zwischenablage**, um Text zu kopieren und einzufügen. Verwende die üblichen Tastenkombinationen des jeweiligen Computers. Bei mehreren Verbindungen folgt die Zwischenablage dem Control-Fenster, in dem du arbeitest.



Der Pfeil zeigt, welcher Computer sendet und welcher empfängt.

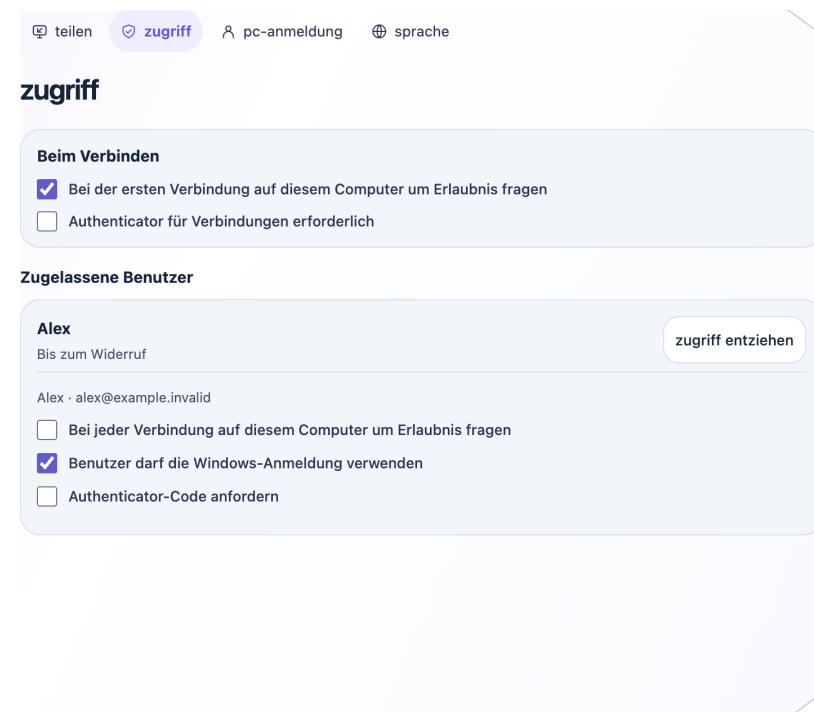
Gut zu wissen

Dateiübertragung und gemeinsame Zwischenablage benötigen eine laufende Share-App auf dem anderen Computer. Sind die Schaltflächen grau, prüfe Share und aktualisiere beide Apps.

Zugriff und Erlaubnis verwalten

Die Person, der der freigegebene Computer gehört, bestimmt den Zugriff in Share → Zugriff. Änderungen an Kontrollkästchen werden sofort gespeichert.

- 1. Bei der ersten Verbindung auf diesem Computer um Erlaubnis fragen:** Auf diesem Computer bei der ersten Verbindung nach Erlaubnis fragen. Unter den zugelassenen Benutzern lässt sich dies auch für jede Verbindung pro Benutzer einstellen.
- 2. Authenticator für Verbindungen erforderlich:** Einen Authenticator für Verbindungen verlangen. Dies ist eine allgemeine Verbindungsregel, getrennt von der Windows-Anmeldung einzelner Benutzer.
- 3. Prüfe unter **Zugelassene Benutzer**, wer wie lange Zugriff hat. Mit **Zugriff entziehen** entziehst du diesem Benutzer den Zugriff.**
- 4. Eine laufende Verbindung beendest du mit der Stopp-Schaltfläche der freigegebenen Sitzung. In Control beendet **Verbindung trennen** die betreffende Verbindung. Das Kreuz über dem Logo im Verbindungsmenü schließt nur das Menü.**



teilen zugriff pc-anmeldung sprache

zugriff

Beim Verbinden

- ☒ Bei der ersten Verbindung auf diesem Computer um Erlaubnis fragen
- ☐ Authenticator für Verbindungen erforderlich

Zugelassene Benutzer

Alex zugriff entziehen

Bis zum Widerruf

Alex · alex@example.invalid

- ☐ Bei jeder Verbindung auf diesem Computer um Erlaubnis fragen
- ☒ Benutzer darf die Windows-Anmeldung verwenden
- ☐ Authenticator-Code anfordern

Allgemeine Verbindungsregeln und individuelle Benutzerrechte sind getrennt.

Gut zu wissen

Zeitlich begrenzter Zugriff läuft nach der gewählten Dauer ab. Zugriff bis zum Widerruf bleibt gültig, bis du ihn entziehst. Erlaube dies nur einer Person, der du dauerhaft vertraust.

Windows-Anmeldung einrichten

Dies ist optional. Einen bereits angemeldeten Desktop kannst du auch ohne gespeichertes Windows-Passwort teilen.

1. Öffne auf dem Windows-Computer Share → **PC-Anmeldung**. Gib den richtigen Windows-Benutzernamen und das Windows-Passwort ein und speichere sie. Über das Auge kannst du die Eingabe kurz prüfen.
2. Öffne **Zugriff**. Aktiviere beim richtigen Benutzer **Benutzer darf die Windows-Anmeldung verwenden**. Fehlt der Benutzer oder sind die Optionen grau, lasse die helfende Person zuerst einmal mit Control über den Share-Code verbinden.
3. **Authenticator-Code anfordern** bestimmt, ob beim Entsperren erneut ein Code verlangt wird. Ältere Versionen sprechen von einem zusätzlichen Authenticator-Code.
4. Für die automatische Windows-Anmeldung muss außerdem der Authenticator des Control-Kontos aktiv sein. Das gilt auch, wenn das Kontrollkästchen für einen neuen Code ausgeschaltet ist. Richte den Authenticator unter Control → **Sicherheit** ein.

Das Windows-Passwort wird auf dem empfangenden Windows-Computer gespeichert. Das Bildschirmfoto enthält nur Beispieldaten.

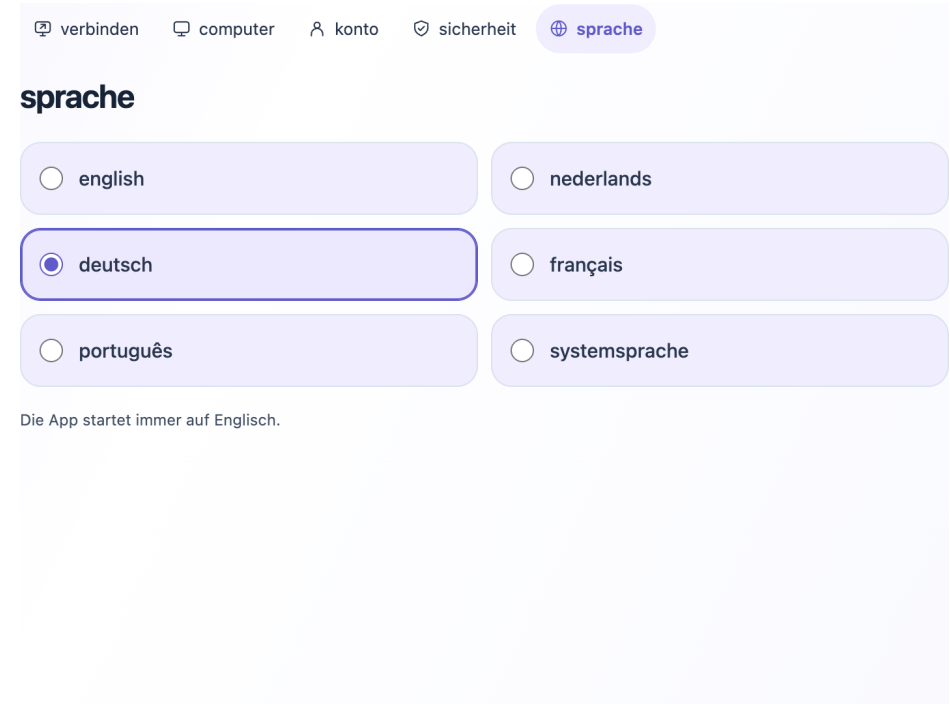
Gut zu wissen

Dein Control-Konto und dein Windows-Benutzer sind getrennte Anmeldungen. Gib keine Windows-PIN in das Passwortfeld ein. Die gespeicherte Windows-Anmeldung gilt für Windows; sie entsperrt keinen Mac.

Sprache wählen und aktualisieren

Control und Share haben einen eigenen Sprachtab mit direkt anklickbaren Auswahlmöglichkeiten.

1. Öffne **Sprache** und wähle English, Nederlands, Deutsch, Français oder Português. **Systemsprache** folgt während dieser App-Sitzung der Systemsprache.
2. Nach einem vollständigen Neustart beginnen beide Apps wieder auf Englisch. Eine andere Sprache wählst du erneut im Sprachtab.
3. Version und Aktualisierungsschaltfläche stehen unter dem Logo. Klicke bei einem verfügbaren Update auf diese Schaltfläche, um die neue Version zu installieren und die App neu zu starten.
4. Aktualisiere Control und Share, wenn eine neue Funktion fehlt. Bei einer normalen Aktualisierung bleiben gespeicherte Computer, Konto und Zugriffsregeln erhalten.

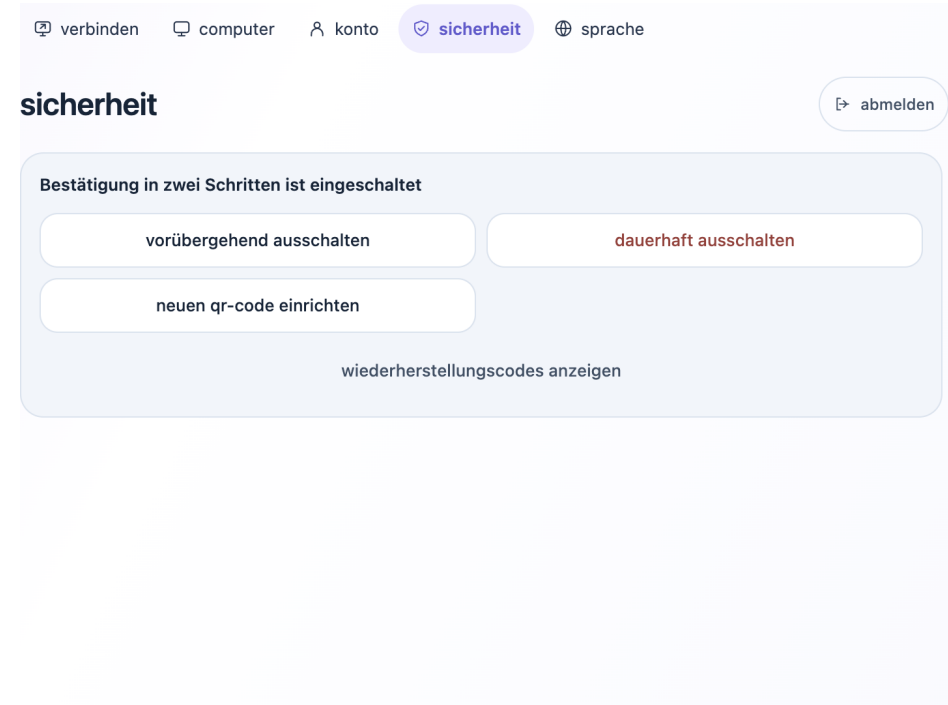


Eine eigene Sprachseite mit sichtbaren Optionen statt einer Dropdown-Liste.

Dein Control-Konto schützen

Öffne nach der Anmeldung den Sicherheitsbereich in Control. Der Konto-Authenticator ist von den Erlaubniskästchen des freigegebenen Computers getrennt.

1. Wähle **Bestätigung in zwei Schritten einrichten**, falls der Authenticator noch nicht eingerichtet ist. Scanne den QR-Code mit deiner Authenticator-App und bestätige mit dem aktuellen Code.
2. Bewahre Wiederherstellungscodes sicher außerhalb von iqanywhere auf, etwa im Passwortmanager. Jeder Code funktioniert einmal.
3. **vorübergehend ausschalten** behält die bestehende Einrichtung. **dauerhaft ausschalten** entfernt nach Bestätigung den Authenticator und die Wiederherstellungscodes. Beides beeinflusst das automatische Entsperren von Windows.
4. Wenn bei der Windows-Anmeldung eine fehlende Bestätigung in zwei Schritten gemeldet wird, prüfe diese Kontoeinstellung. Das gilt auch, wenn Authenticator-Code anfordern in Share ausgeschaltet ist.



Control-Sicherheit: der getrennte Schutz deines Kontos.

Gut zu wissen

Das Bildschirmfoto zeigt Verwaltungsoptionen mit Beispieldaten. Du musst den Schutz nicht ausschalten, um einen normalen, bereits angemeldeten Computer zu bedienen.

Wenn etwas nicht funktioniert

Beginne mit der Meldung im Verbindungsfenster. So vermeidest du Änderungen an einer unbeteiligten Einstellung.

- 1. Keine Verbindung:** Prüfe, ob der andere Computer eingeschaltet ist, Internet hat und Share bereit ist. Prüfe Code und Zugriffsdauer sowie deine Control-Anmeldung und den Testzeitraum oder die Lizenz.
- 2. Windows-Anmeldebildschirm:** Die Verbindung funktioniert, aber Windows ist gesperrt oder nicht angemeldet. Nutze die normale Windows-Anmeldung oder die zuvor eingerichtete gespeicherte Anmeldung. Eine verbundene Computerkarte allein beweist nicht, dass Windows entsperrt ist.
- 3. Fehlende Option oder graues Kästchen:** Prüfe, ob du die richtige App verwendest. Windows-Anmelderechte stehen in Share → Zugriff beim jeweiligen Benutzer. Lasse ihn gegebenenfalls zuerst einmal mit Control verbinden.
- 4. Zu kleines oder verzerrtes Bild:** Beginne mit Menü → Bild → Automatisch anpassen (empfohlen) und An Fenster anpassen. 1920 × 1440 hat beispielsweise ein anderes Seitenverhältnis als 1920 × 1080.
- 5. Dateien oder Einfügen funktionieren nicht:** Prüfe, ob Share läuft, beide Apps aktuell sind und Gemeinsame Zwischenablage eingeschaltet ist. Prüfe den Empfangsordner und warte auf das Ende einer laufenden Übertragung.
- 6. Hilfe nötig:** Schreibe an support@iqsoftware.nl und nenne die Versionen von Control und Share sowie die genaue Meldung. Sende ein Bildschirmfoto ohne Passwörter, Zugangscodes, QR- oder Wiederherstellungscodes.