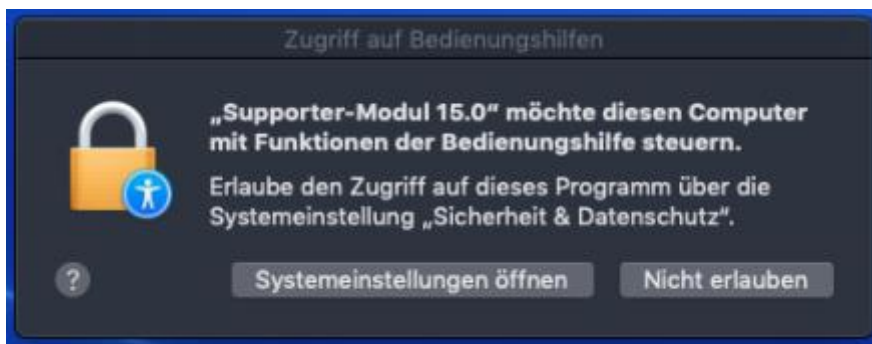


Warum erscheint bei macOS immer die Bedienungshilfe?

Problem:

Beim Start einer Fernwartung von einem macOS-Computer kommt es zur Meldung *"Supporter Modul 15.0 möchte diesen Computer mit Funktionen der Bedienungshilfe steuern"*. Die Meldung erscheint äquivalent für Remote-Host und Kunden-Modul.



Ursache:

Apple hat für seine Betriebssystem macOS 10.14 (Mojave) und 10.15 (Catalina) einen Sicherheitsmechanismus eingebaut, der synthetische Mausevents (welche innerhalb einer Fernwartung genutzt werden) verbietet, bis der Benutzer selbst die betroffene Applikation explizit freigibt. Betroffen sind Supporter-Modul und Client-Module, sowie alle anderen Remote-Desktop oder Fernzugriffslösungen, welche auf macOS funktionieren.

Lösung:

Die Module müssen vom jeweiligen Benutzer explizit in den Sicherheitseinstellungen freigegeben werden.

Am einfachsten lässt sich die Freigabe einrichten, wenn über die beschriebene Meldung die Systemeinstellungen direkt geöffnet werden (gilt für Supporter-Modul, Kunden-Modul, Remote-Host).

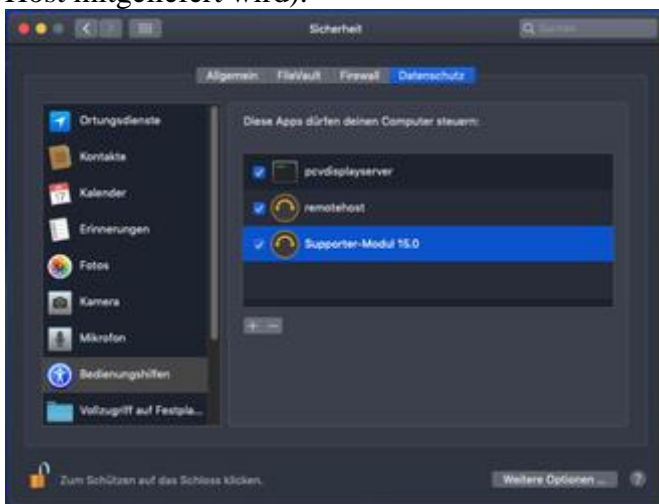
In den erscheinenden Sicherheitseinstellungen muss das jeweilige Modul nur noch freigegeben werden:

1. Schlosssymbol klicken, um die Einstellungen bearbeiten zu können

2. Im Sicherheitspopup die Anmeldeinformationen eines Administrator-Kontos eintragen und *Schutz aufheben* klicken

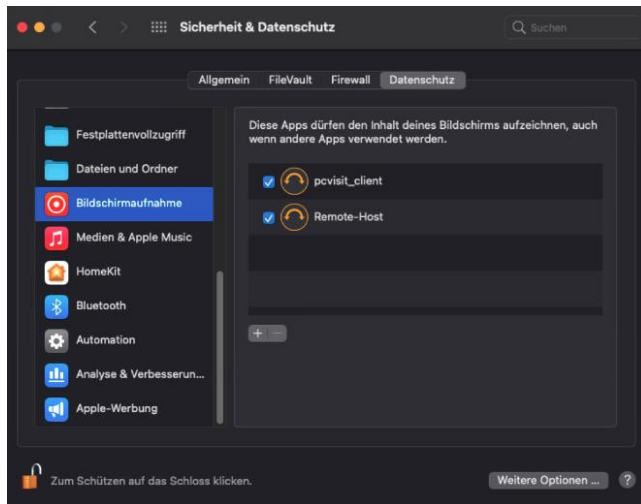


3. Das jeweilige Programm in der Liste der Apps, welche den Computer steuern dürfen, anwählen und den Haken setzen (im Bild sind Einstellungen für Supporter-Modul und Client bzw. pcvdisplayserver zu sehen, welcher mit dem Kunden-Modul und Remote-Host mitgeliefert wird):



Dabei unterscheiden sich die Apps, die jeweils freigegeben werden müssen zwischen macOS 10.14 (Mojave) und macOS 10.15 (Catalina):

- a. **macOS 10.14 (Mojave):**
 - i. Hier müssen Sie im Reiter "**Bedienungshilfen**" je nach Modulart folgende Apps freigeben: pcvdisplayserver, remotehost, Supporter-Modul
- b. **macOS 10.15 (Catalina):**
 - i. Hier müssen Sie im Reiter "**Bedienungshilfen**" je nach Modulart folgende Apps freigeben: pcvisit_client, Remote-Host, Supporter-Modul
 - ii. Zusätzlich müssen Sie im Reiter "**Bildschirmaufnahme**" je nach Modulart folgende Apps freigeben: pcvisit_client, Remote-Host, Supporter-Modul
- c. **macOS 11 (Big Sur):**
 - i. hier gelten die gleichen Einstellungen für den Reiter "**Bildschirmaufnahme**" wie bei den vorherigen macOS-Versionen:



1. Nach Setzen der Einstellungen wieder auf das Schloss klicken, um die Einstellungen wieder zu schützen.

Die Eintragungen der Module können auch komplett selbst vorgenommen werden:

Über *Systemeinstellungen - Sicherheit - Reiter "Datenschutz" - Bedienungshilfen* können über das Plus-Symbol selbst gewählte Apps der Liste hinzugefügt werden.

Nach der Eintragung des Supporter-Moduls oder des Clients in die Liste sollte das Pop-Up der Bedienungshilfe nicht mehr erscheinen und die Steuerung fehlerfrei funktionieren.

