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 Anmeldedaten eines Administrator-Kontos eintragen und *Schutz aufheben* klicken

••• 6166 666		
Chungada Kantaka	Systemeinstellungen versucht, den Sci Bicherheitseinstellungen aufzuhnben. Dib dein Passeort ein, um dies zu erlaubt Benutzername:	hutz der
Kalender	Abbrechen Sch	utrautheben D
Erionerungen		
Second Second		
Marrata		
Dedanangehilter		
Votrupitt auf Festpla		
Advertising -		

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. pcvdispalyserver zu sehen, welcher mit dem Kunden-Modul und Remote-Host mitgeliefert wird):

	Scherheit	
	Algermin FisiVeult Ferreral Defenses	
Image: Chrungsubleniste Image: Chrungsubleniste Image: Chrunesungen Image	Diese Apps slürten deinen Computer str	
Tum Schützen auf das Sc		Weitere Optionen (1)

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:

🖲 💿 🧹 🗧 🏭 Sichert	neit & Datenschutz	Q Suchen
Alige	mein FileVault Firewall Datens	chutz
Festplattenvollzugriff	Diese Apps dürfen den Inhalt deine wenn andere Apps verwendet werd	es Bildschirms aufzeichnen, auch den.
Dateien und Ordner	pcvisit_client	
Bildschirmaufnahme	Remote-Host	
Medien & Apple Music		
🙆 HomeKit		
Bluetooth		
Automation		
1 Analyse & Verbesserun		
Apple-Werbung		
Zum Schützen auf das Schloss kl	icken.	Weitere Optionen ?

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.