



DATENBLATT PCVISIT PROFISUPPORT

Für häufigen Support mit Abrechnungsprozessen, auch in Teams und mit eigenem Server möglich

Vorteile auf einen Blick:

- Fernwartungs-Flat: Unbegrenzter Support, auch von unbeaufsichtigten Systemen
- Alle zukünftigen Updates und Produktgenerationen kostenlos
- Nahtlose Integration in Drittsysteme wie TANSS, Google Sheets, SQL u.v.m.
- Persönliche Beratung und Betreuung
- Sicherheit und Technologie - Made in Germany
- Plattformübergreifender Support - Zugriff auf Mac- und Windows-Systeme
- Anpassung der pcvisit Modul-Oberfläche an Ihren Firmenauftritt
- Komfortable Dokumentation und Abrechnung erbrachter Leistungen



Version 20.06.2016

WAS BRAUCHE ICH

Anzahl Fernwartungen pro Monat Fernwarten Sie beliebig viele Computer und werden Sie zum Helfer in der Not. Ihrem Support sind keine Grenzen gesetzt.	Unbegrenzt
Unbeaufsichtigte Computer - 24/7 Zugriff Einmal auf einem Computer installiert, ermöglicht der pcvisit Remote-Host beliebig häufig Fernzugriff auf diesen PC, ohne dass jemand vor Ort sein muss. Ideal zur Fernwartung von Server-Systemen oder zum Support von Bestandskunden.	Unbegrenzt
Parallelsupport pro Arbeitsplatz Die Anzahl der parallelen Fernwartungen, die pro Arbeitsplatz durchgeführt werden können.	Unbegrenzt
Gleichzeitige Verbindungen (Arbeitsplätze) Die Anzahl der gleichzeitig aktiven Arbeitsplätze, die mit einer Lizenz genutzt werden können.	1

KOMFORTABEL UND LEISTUNGSSTARK ARBEITEN

Remote-Neustarts, Benutzerkontenwechsel Führen Sie, auch ohne Zutun des Nutzers, Neustarts während der Fernwartung aus, wechseln Sie das Benutzerkonto und übertragen Sie UAC-Dialoge ab Windows Vista, auch auf eingeschränkten Benutzer-Accounts.	✓
Unterbrechungsfreier Support durch Reboot und Reconnect-Mechanismen Die Fernsteuerung ist auch nach Neustart und bei Benutzerkontenwechsel möglich.	✓
pcvisit Datei-Manager Übertragen Sie dank integriertem Filezilla verschlüsselt auch große Mengen von Dateien und Ordnern zielgenau.	✓
Übertragung von Multi-Monitoren (bis 16 Monitore) In der Fernwartung können Ihnen Inhalte von mehreren Bildschirmen gleichzeitig dargestellt werden.	✓
Vollbild- und Tab-Support Leisten Sie Support als säßen Sie direkt vor dem Kunden-PC. Der Vollbild- sowie der integrierte Webzoom-Modus machen es möglich. Behalten Sie zudem den Überblick und wechseln Sie einfach zwischen Fernwartungen und Kunden-Bildschirmen.	✓
Remote-Schnellstart-Menü Mit einem Klick auf wichtige Programme Ihres Kunden zugreifen.	✓
Web-Fernwartungsstart mittels my.pcvisit.de Login Starten Sie in pcvisit-Fernwartungen aus dem my.pcvisit.de Portal heraus. Ohne USB-Stick o. Lizenz-Spickzettel. Sie benötigen lediglich Ihr my.pcvisit.de-Login (Anzahl WebPortal-Nutzer: unbegrenzt).	✓

pcvisit Ferndiagnose

Schließen Sie remote Hardwarefehler aus - vollautomatisch! Ermitteln Sie mit der integrierten Testsoftware ohne Kundenbesuch, welche Komponenten auszutauschen sind. Dokumentieren Sie für den Kunden alle Leistungen per Eingangs- und Ausgangsprotokoll. Erspart Kommunikationsprobleme, der Serviceauftrag wird nachvollziehbar, der Kunde ist zufrieden.

Optional

FERNWARTUNG DOKUMENTIEREN UND ABRECHNEN

Taxameter zur genauen Abrechnung Ihrer Support-Dienstleistungen

Das Taxameter zeigt im Kunden- und Supporter-Modul die Laufzeit der Fernwartung in Minuten und Sekunden an. Es startet automatisch bei Beginn der Fernwartung.

✓

Nahtlose Integration via E-Mail-Dokumentation

Durch die Übergabe von Fernwartungsdaten an Drittsysteme wie TANSS, googleSheets und SQL, per Berichtsversand via E-Mail, dokumentieren Sie und Ihre Teamkollegen komfortabel Ihre erbrachten Leistungen.

✓

pcvisit SupportJournal

Nutzen Sie das pcvisit SupportJournal um Leistungsberichte und Abrechnungen zu erstellen, sortieren und zu filtern, Sitzungsprotokolle zu archivieren sowie in ein frei definierbares Format zu exportieren.

✓

Flash-Aufzeichnung

Einstellbare Flash-Aufzeichnung zur Dokumentation Ihrer Fernwartungen (mit Startautomatik).

✓

24/7 AUF SERVER UND KUNDEN-PCS ZUGREIFEN

Update-Verwaltung

Behalten Sie die Kontrolle über Updates auf dem Kunden-PC oder Server.

✓

Computer-Liste

Nutzen Sie die Computer-Liste um schnell und unkompliziert auf Bestandskunden-PCs oder unbeaufsichtigte Systeme zuzugreifen, z.B. Server oder Kunden-PCS.

✓

Computer-Verwaltung im Team

Verwalten Sie Ihre Computer im Team bequem in Ordnern und Unterordnern. Konfigurieren Sie Ihre Computer bequem per Massenbearbeitung und fügen Sie neue Computer automatisch beim Ausrollen Ihrem Firmenaccount hinzu.

✓

Organisation & Rechteverwaltung Ihrer Computer

Haben Sie die Zugriffs- und Rechteverwaltung Ihrer Computern (pcvisit Remote-Hosts) selbst in der Hand. Profitieren Sie von der Rechteverwaltung im Team, temporären Freigaben für andere Firmen o. Experten und wenden Sie Policies auf Computer und Gruppen automatisch an.

✓



24/7 AUF SERVER UND KUNDEN-PCS ZUGREIFEN

Einfaches Ausrollen via pcvisit Auto-Setup (MSI)
Remote-Hosts und Supporter-Module dank Vorkonfiguration schnell und einfach verteilen. Versenden Sie Einladungs-Links per E-Mail und rollen so problemlos das angepasste Modul/Setup auch in großen Unternehmen aus. Das erleichtert den Wechsel vom Wettbewerber und erspart großen Firmen eine Menge Zeit. ✓

Terminalserver-Support ✓

KUNDEN-MODUL INDIVIDUELL ANPASSEN

Anpassung der pcvisit Modul-Oberfläche an Ihren Firmenauftritt
Zeigen Sie Gesicht und lassen Sie Ihren Support noch persönlicher erscheinen. Laden Sie Ihr Bild und/oder ein FirmenLogo hoch und bekennen Sie mit dem Kunden-Modul Farbe. Ideal um Ihr Unternehmen ins rechte Licht zu setzen. ✓

Support-Hinweis mit Ihren AGBs
Dank der Support-Hinweis Funktion zeigen Sie Ihren Kunden gleich zu Beginn der Fernwartung transparent und fair Ihre Support-Bedingungen auf. ✓

Noch näher am Kunden via AdScreen
Durch Aktivierung des pcvisit myAdScreens erscheint nach jeder Fernwartung bei Ihren Kunden ein kleiner HTML-basierter Bildschirm. Diesen können Sie jederzeit ohne großen Aufwand individualisieren und austauschen. Perfekt, um z.B. auf aktuelle Markt-Entwicklungen oder Neuigkeiten zu reagieren oder über längere Zeit Image-Werbung zu schalten. ✓

Individuelle Modul-Verknüpfung auf dem Kunden-PC
Erstellen Sie auf dem Desktop des Kunden-PCs eine individuelle Verknüpfung, damit Ihr Kunde das Modul beim nächsten Start ohne Suche findet. ✓

NUTZER UND LIZENZEN VERWALTEN

Zentrale Nutzerkontenverwaltung
Kein langwieriges Umkonfigurieren bei wechselnden Arbeitsplätzen. Rollen Sie pcvisit schnell und einfach mit wenigen Schritten auch in großen Unternehmen aus. In der zentralen Nutzerverwaltung geben Sie pcvisit mit wenigen Klicks für die Benutzung und dazugehörigen Rechte frei oder sperren einfach alte Nutzer- Konten. ✓

Benutzer- und Teamverwaltung
Verwalten Sie Benutzer und deren Rollen online - im pcvisit WebPortal, damit wichtige Team- und Firmeneinstellungen nur von den richtigen Köpfen angepasst werden. Das Ergebnis: Schluss mit veralteten Firmendaten oder versehentlichen Einstellungsfehlern im Kunden-Modul, Protokollierungseinstellungen, etc. ... ✓

KUNDEN ÜBERZEUGEN

Online Präsentation und Webinare: 5
Anzahl der Teilnehmer

ALLE SUPPORTANFRAGEN IM BLICK

Strukturierte Bearbeitung von Supportfällen direkt im Supporter-Center
Chatten Sie mit Ihrem Kunden vor und während der Fernwartung und sammeln Sie alle wichtigen Informationen zum Supportfall, ohne das Telefon in die Hand zu nehmen. Sie entscheiden, ob Sie die Anfrage via Chat bearbeiten, eine Fernwartung notwendig ist oder besser ein Kollege den Supportfall weiter bearbeitet. ✓

Supportanfrage vom Kunden mit Fehlerbericht
Ihre Kunden liefern Ihnen entscheidende Informationen zum Problem bevor Sie aktiv werden. Über das vorinstalliertes Kunden-Modul direkt in das Support-Center Ihres Supporter-Moduls. Sie sind erreichbar, zugleich können Sie sich auf die wirklich wichtigen Fälle konzentrieren. ✓

Anzahl aktiver Supportfälle
Anzahl aktiver Supportfälle, die gleichzeitig bearbeitet werden können. Geschlossene Supportfälle werden nicht dazugezählt. Unbegrenzt

HÖCHSTE SICHERHEITSANSPRÜCHE ERFÜLLEN

Sichere Verbindung durch Firewalls und ProxyServer hindurch ✓

256 Bit AES-Verschlüsselung
Das symmetrische AES Verschlüsselungsverfahren über mehrstufige Security-Layer sorgt für eine „abhörsichere Leitung“ ✓

Serverstandort Deutschland
Unsere Kunden können sich sicher sein, dass unsere Server in Deutschland stehen und somit uneingeschränkt das deutsche Recht in Bezug auf persönliche Daten Anwendung findet. ✓

Eigenen Server hosten
Unabhängig dank eigenem Verbindungsserver! Ob In-House Support oder weltweite Fernwartungen - alle Verbindungen laufen mit der individuell für Sie gefertigten Verbindungsserver-Software ausschließlich über Ihren Server. Die Kontrolle über die Infrastruktur verbleibt direkt bei Ihnen und die auf dem Server gespeicherten Daten laufen nicht über die Systeme Dritter. Optional
Interesse? Dann rufen Sie uns an: +49 (0) 6023/94 33 0

Preise pcvisit ProfiSupport:

- **Service-Pauschale, jährlich**
(Verbindungsleistung, Updates, Support)
150,00 €*
- **Produkt-Setup, einmalig**
(Lizenz-Einrichtungsgebühr)
200,00 €*

* zzgl. gesetzl. MwSt.

- **Zusatzoptionen:**
 - **Weiterer Arbeitsplatz, jährlich**
150,00 €*
 - **Ferndiagnose je Arbeitsplatz, jährlich**
100,00 €*
 - **pcvisit Online-Schulung**
(Produktvorstellung, Tipps & Tricks, Ihre Fragen)
90,00 €*

Melden Sie sich für das pcvisit Webinar an unter www.pcvisit.de/service/webinare
Sie möchten für Ihr Supportteam weitere Arbeitsplätze hinzubuchen? Kein Problem! Kontaktieren Sie uns unter kontakt@pcvisit.de



Schneller Zugang und leichter Online-Support

- Sekundenschnelle Verbindung zum Computer mittels Einladungslink im Adhoc-Support und Bestandskunden-Support
- Standardisierte Rechte und Voreinstellungen ermöglichen eine gezielte Fernwartungsleitung
- Unkomplizierte Kundenerreichbarkeit hinter Firewalls und Proxyservern
- konfigurierbarer Hinweis auf Ihre Bedingungen und AGB vor der Fernwartung
- Experten-Modus, um einen weiteren Spezialisten hinzuzuziehen
- Automatische und umfassende Remote-Systemdatenabfrage erlaubt die Analyse technischer Informationen des Kunden-PCs
- Hochoptimierte Komprimierungsverfahren für schmalbandige Leitungen
- Ausgefeilte Benutzerführung im Kunden-Modul erleichtert die Handhabung der Software für Support-Kunden

Berichte und Abrechnungen

- Erstellen Sie mit dem pcvisit SupportJournal Abrechnungen und schlüsseln Sie in Excel-Zusammenfassungen exakt auf, wann welche Leistungen erbracht wurden
- Exportieren Sie wichtige Fernwartungsdaten als Excel oder CSV-Datei in eigene Buchhaltungssysteme
- Erstellen & Versenden von Leistungsberichten sofort nach der pcvisit Fernwartung zur Erhöhung der Transparenz sowie der Zahlungsbereitschaft

Nahtlose Integration in Drittsysteme

- Integration erbrachter Leistungen in Systeme wie TANSS, googleSheets, SQL u.v.m.
- Komfortable Übergabe von Fernwartungsdaten an Drittsysteme per Berichtsversand via E-Mail
- Ohne Registrierung bei externen Diensten, ohne zusätzlichen E-Mail-Server oder lokalen Mail-Client

Organisation und Rechteverwaltung von Computern

- Kontrolle über die Zugriffs- und Rechteverwaltung Ihrer Computer (pcvisit Remote-Hosts) sowohl firmenintern als auch firmenübergreifend
- Rechteverwaltung für Sie und Ihr Team
- Temporäre Freigaben für andere Firmen oder Experten erteilen
- Computer bequem in Ordnern und Unterordnern verwalten und per Massenbearbeitung konfigurieren
- Policies automatisch auf Computern oder Gruppen anwenden

Sicherheit

- 100 % Serverstandort Deutschland
- Nutzung der gesicherten und authentisierten pcvisit Verbindungsserver
- Verbindungsverschlüsselung mit 256 Bit AES (Advanced Encryption Standard)
- Optionaler Passwortschutz für zusätzliche Sicherheit
- Authentische Module durch ein VeriSign Code-Signierungs-Zertifikat
- Permanente Prüfung der Verbindungssicherheit
- Statusinformation über Authentizität von Modul und Server
- Hochoptimierte Komprimierungsverfahren





Ausführliche Protokollierung der Fernwartungen

- Umfassende Fernwartungsprotokolle (Dokumentation von Fernsteuerung, Dateiversand usw.)
- Übernahme von Informationen aus den pcvisit Fernwartungsprotokollen in eigene Abrechnungs- / CRM-Systeme durch konfigurierbare Fernwartungskommentare (z.B. Kundennummer)

Das my.pcvisit.de Portal

- **Nutzerverwaltung:** Weisen Sie allen pcvisit Nutzern im Team unterschiedliche Rollen zu.
- **Übersicht der lizenzierten Arbeitsplätze:** Sie haben immer den Überblick über die Anzahl und Nutzer der Fernwartungskanäle.
- **pcvisit to web:** Starten Sie von überall her eine pcvisit-Fernwartung über das my.pcvisit.de Portal. Ohne USB-Stick oder Lizenz. Sie benötigen lediglich Ihr my.pcvisit.de Login.

Die pcvisit Service-Pauschale

Günstiger und fairer Einstieg motivieren zum dauerhaftem Bleiben.

Bei uns steigen Sie zu kleinen Preisen ein. Und weil Sie an pcvisit Gefallen finden, bleiben Sie auch dabei für eine faire jährliche Service-Pauschale, die auch schon die Update-Garantie und damit alle aktuellen Nachfolgeversionen enthält. Cashflow-schonend und 100%ig sofort absetzbar.

Denn unsere Erfahrung: „Einmaligen Softwarekauf“ gibt es nicht. Spätestens nach einigen Jahren macht der technische Fortschritt ein Software-Update notwendig. Einige Wettbewerber tricksen sogar mit kostenpflichtigen Zwangsupdates u.ä. Doch nicht mit uns! Eine jährliche Service-Pauschale ist da für Sie ebenso wie für uns deutlich fairer, planbarer und transparenter.

Systemvoraussetzungen:

Windows

- Betriebssystem: ab Windows XP SP3* bis Windows 10 / Windows Server 2012
- Pentium II 500 MHz; empfohlen: Pentium III 1 GHz
- 256 MB RAM; empfohlen: 512 MB RAM
- 60 MB Festplattenspeicher für Installation + laufender Platz bei Fernwartungsprotokollierung
- mindestens jedoch die Systemanforderungen des Herstellers für das jeweilige Betriebssystem
- 56 Kbit Modem; empfohlen: DSL Zugang

Mac OS X

- Mit dem Supporter - und Kunden-Modul von Mac OS X 10.7 bis Mac OS X 10.10 können Sie auch auf Mac alle Funktionen der pcvisit 15.0 nutzen. **

* bei Win XP kann es zu funktionalen Einschränkungen kommen

** Ferndiagnose ausgenommen, da diese Funktion windowsbasiert ist



Microsoft Partner
Silver Independent Software Vendor (ISV)