

Datenblatt **pcvisit EasySupport**



pcvisit EasySupport ist die schlanke und genau passende Lösung für IT- Support. Die Software bietet weltweiten, standort- und zeitunabhängigen Support und ist spontan, innerhalb weniger Sekunden einsatzfähig.

pcvisit EasySupport ist speziell für den Onlinesupport in kleinen und mittelständischen Unternehmen realisiert worden.

Funktionen:

- Zeigen - Sehen - Fernsteuern
- Einfaches, kompaktes Gastmodul, optisch klein gehalten und geringe Downloadgröße
- Sessionstart mit Blickrichtung „Gastgeber sieht Gast“, Fernsteuerung aktiv (Standard)
- Deaktivierbare Hintergrundbildübertragung (durch Supporter)
- One-Click Sitzungsstart
- Abfrage Remote-Systemdaten (nach Einwilligung Gast)
- Integration in Helpdesk & CRM-Systeme und Datenbanken allgemein möglich
- Größere Felder für umfangreiche Sitzungskommentare zur Dokumentation
- Hochsichere, verschlüsselte Übertragung von Zwischenablage, Dateien und Ordern
- Auswahl einzelner zu übertragender Programmfenster (Fensterauswahl)
- Möglichkeit zur individuellen Anpassung des Designs an Firmendesign (Customizing)
- Sitzungsprotokoll im XML-Format
- Bildschirmskalierung
- Zeigemaus, Statusmaus
- Blickrichtungswechsel
- Einbezug eines weiteren Teilnehmers (3rd Member)
- Flash-Aufzeichnung

Schnellerer Zugang und erleichterte Ferndiagnose:

- Kürzere Reaktionszeit auf Kundenanfragen oder -probleme
- Sekundenschnelle Verbindung zum Kundenrechner aufgrund spezieller One-Click Sitzungslinks
- Unkomplizierte Kundenerreichbarkeit hinter Firewalls und Proxyservern
- Automatische und umfassende Remote-Systemdatenabfrage erlaubt die Analyse technischer Informationen des betreffenden Systems
- Datei und Clipboardübertragung erleichtert die Supportarbeit (z.B. Übertragung von Patches und Passwörtern)

Ausführliche Dokumentation der Support Sitzung:

- Zeitunabhängige Analyse der Support-sitzungen anhand der Aufzeichnung im Flashformat
- Vollumfassendes Sitzungsprotokoll (Dokumentation von Blickrichtungswechsel, Dateiversand, Fernzugriff usw.)

Integration in Datenbanken, CRM und Abrechnungssysteme:

- Integration der pcvisit Software in eigene Abrechnungs- oder CRM-Systeme durch konfigurierbare Sitzungskommentare (z.B. Kundennummer)
- Übernahme von Informationen aus dem pcvisit Sitzungsprotokoll in das eigene System. z.B. für Abrechnung oder Dokumentation

Sichere und einfache Bedienung:

- Statusmaus zeigt Aktionen und Namen des aktiven Teilnehmers
- Ausgefeilte Benutzerführung im Gastmodul erleichtert Handhabung der Software für Support-Kunden
- Standardisierte Rechte und Voreinstellungen ermöglichen gezielte Sitzungsleitung durch den Supporter

Sicherheit:

- Nutzung der gesicherten und authentisierten pcvisit Verbindungsserver
- 128 Bit BlowFish-Verbindungsverchlüsselung
- Individuelle Verbindungsnummer
- Zusätzlicher Passwortschutz möglich
- Authentische Module durch VeriSign Code-Signierungs-Zertifikat
- Permanente Prüfung der Verbindungssicherheit
- Statusinformation über Authentizität von Modul und Server

Systemvoraussetzungen:

- Pentium II, 500 MHz;
empfohlen: Pentium III, 1 GHz
- 128 MB RAM; empfohlen: 256 MB RAM
- 5 MB Festplattenspeicher; empfohlen: 5 MB Festplattenspeicher und zusätzlichen Platz für Aufzeichnungen und Sitzungsprotokolle
- 56 Kbit Modem; empfohlen: DSL Zugang
- Betriebssystem ab Windows 98 SE und Windows NT SP 6a

Preise:

- pcvisit EasySupport (3 Installationen, 1 Kanal):
790,- € zzgl. gesetz. MwSt
- pcvisit EasySupport InstallationFlat (unbegrenzte Anzahl an Installationen, 1 Kanal)
1.290,- € zzgl. gesetz. MwSt