



Anleitung pcvisit BasicSupport & pcvisit BasicSupport PLUS

Version: 15.09.2011

pcvisit BasicSupport ist der einfache und preisgünstige Einstieg in die Welt des Online-Supports. Sie sehen alles auf dem Kunden-PC und führen Ihren Kunden per Fernsteuerung durch die Supportsitung - so als sitzen Sie zusammen.



pcvisit BasicSupport PLUS ist der einfache Einstieg in die Welt des Online-Supports mit Komfort-Funktionalitäten. Sie sehen alles auf dem Kunden-PC und führen Ihren Kunden per Fernsteuerung durch die Supportsitung - so als sitzen Sie zusammen. Die verschlüsselte und komfortable Übertragung von Dateien und Zwischenablagen machen Treiberinstallationen und das fehlerfreie Eintragen von Passwörtern und Lizenzen zum Kinderspiel.



Leistungsbeschreibung

- Sehen Sie auf den Bildschirm Ihres Kunden und übernehmen Sie die Fernsteuerung
- 1:1 Support von beliebig vielen Kunden
- Pause-Funktion auf Gast-Seite
- Funktioniert durch Firewalls und Proxy-Server hindurch
- Übertragung von Dateien und Zwischenablage (🔒 **PLUS**)

Inhaltsverzeichnis:

1. Über pcvisit BasicSupport & pcvisit BasicSupport PLUS (Seite 2)
2. Installation (Seite 4)
3. Erster Start pcvisit Gastgeber-Modul (ab Seite 4)
 - 3.1 Einstellungen festlegen und Lizenzschlüssel eingeben
 - 3.2 Sitzungsname
 - 3.3 Lizenz
4. Verbindungsaufbau (ab Seite 6)
 - 4.1 Gastgeber-Modul starten
 - 4.2 Gast-Modul starten
 - 4.3 Verbindung beenden
5. Funktionen (ab Seite 10)
 - 5.1 Blickrichtung
 - 5.2 Pause-Funktion
 - 5.3 Fernzugriff
 - 5.4 Ausklappmenü Funktionen
 - 5.5 Bildschirmansicht
 - 5.6 Versand Datei (🔒 **PLUS**)
 - 5.7 Versand Zwischenablage (🔒 **PLUS**)
 - 5.8 pcvisit Symbol auf Taskleiste (Infobereich)
6. Konfigurationseinstellungen (ab Seite 16)
 - 6.1 Einstellungen-Menü
 - 6.2 Verbindung
 - 6.3 Lizenz
 - 6.4 Sicherheit

1. Über pcvisit BasicSupport

pcvisit BasicSupport & pcvisit BasicSupport PLUS sind Software-Tools zur Fernwartung und bieten einen Einstieg in die Welt des Online-Supports. Sie erhalten damit Einsicht auf die Bildschirmhalte ihres Kunden, während der Support stehen Ihnen die Funktionen Sehen, Zeigen und Fernsteuern zur Verfügung. Mit diesen beiden nutzenbringenden Werkzeugen gelangen Sie zu einer schnellen ersten Einschätzung des Problemfalls und sind in der Lage diesen zu beheben.

Mit **pcvisit BasicSupport PLUS** stehen Ihnen darüber hinaus Komfort-Funktionen zur Verfügung. Damit können Sie bspw. Treiber und Installationsdateien übertragen, sowie die Zwischenablage ihrem Sitzungspartner zu senden. So verhindern Sie Tippfehler bei Lizenzen und Passwörtern und stellen Qualitäts-Online-Support sicher.

Vorteile

- Einstieg in zeit- und kostensparenden Online-Support via Desktop Sharing
- Ermöglichung einer ersten Diagnose
- Ortsunabhängigkeit und Flexibilität des Supporters


Systemvoraussetzungen:

- Pentium II, 500 MHz; empfohlen: Pentium III, 1 GHz
- 256 MB RAM; empfohlen: 512 MB RAM, 20 MB Festplattenspeicher
- Betriebssystem: ab Windows 2000

Diese Minimalanforderungen stellen die Funktionsfähigkeit der Software sicher. Die Geschwindigkeit der Software-Funktionalität kann durch ein System mit einer geringeren Hardware-Konfiguration stark eingeschränkt sein.

Benutzerkonventionen

Diese Anleitung richtet sich an Anwender von **pcvisit BasicSupport** und **pcvisit BasicSupport PLUS**.

Funktionen die nur Nutzern von **pcvisit BasicSupport PLUS** zur Verfügung stehen, sind dem Symbol:  **PLUS** gekennzeichnet. Außerdem sind einige Funktionen auf dem pcvisit BasicSupport Modul nicht aktiv und sind somit ausgegraut. Sollten Sie Fragen zum Funktionsumfang Ihrer pcvisit Version haben dann rufen Sie uns unter +49 (0) 6023/94 33 0 an. Oder schreiben Sie eine Mail an: vertrieb@pcvisit.de. Wir beraten Sie gern.

Bedienelemente und Button, die Sie auf der Bedienoberfläche wiederfinden, sowie Dialogtitel zum Klicken sind im Text jeweils farbig hervorgehoben bzw. abgebildet, damit Sie die auszuführende Handlung sofort erkennen und ausführen können.

Beispiel: Öffnen Sie das Lizenzeingabe-Feld per Klick auf **Geben Sie Ihre vorhandene Lizenznummer ein.**



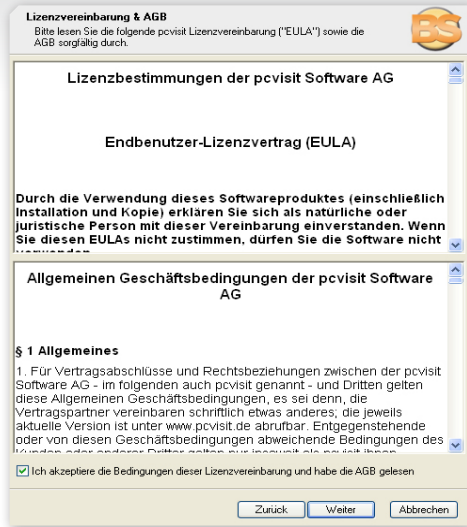
Hinweise zur Bedienung sind mit dem Glühbirnen-Symbol gekennzeichnet.



Tipps die sich aus der Nutzung ergeben, sind mit dem Stern-Symbol markiert.



Abbildungen und Grafiken können Sie sich größer oder kleiner anzeigen lassen, indem Sie im PDF-Dokument mit den PLUS- und Minus-Button oder der Prozentanzeige arbeiten.



2. Installation

Entpacken Sie **pcvisit_BasicSupport_Setup.zip** und starten Sie die Datei **pcvisit_BasicSupport_Setup.zip.exe**.

Klicken Sie auf **Weiter** und akzeptieren Sie die Lizenzvereinbarungen. Möchten Sie diese nicht akzeptieren, wählen Sie bitte **Abbrechen**.

Folgen Sie den Anweisungen der weiteren Installationsschritte.

Klicken Sie **Fertig stellen**.

3. Erster Start pcvisit Gastgeber-Modul

3.1 Einstellungen festlegen und Lizenzschlüssel eingeben.

Vor der ersten pcvisit Sitzung:

Starten Sie das pcvisit Gastgeber-Modul nach der Installation, per Doppelklick auf das pcvisit Gastgeber-Symbol auf Ihrem Desktop. Nach dem Doppelklick öffnet sich der Willkommen-Bildschirm der pcvisit Software.



3.2 Sitzungsname

Legen Sie Ihren Sitzungsnamen fest: Geben Sie einen Namen ein, unter dem Sie Ihre pcvisit Sitzungen führen möchten. Änderungen können Sie jederzeit vornehmen.

Klicken Sie **Weiter**.



3.3 Lizenz

Öffnen Sie das Lizenzeingabe-Feld per Klick auf **Geben Sie Ihre vorhandene Lizenznummer ein**.

Geben Sie Ihren Lizenzschlüssel ein und klicken Sie **Fertig**.

Der Startbildschirm des pcvisit Moduls öffnet sich und steht für Ihre erste pcvisit Sitzung bereit.





4. Verbindungsaufbau

4.1 Gastgeber-Modul starten

Öffnen Sie das Gastgeber-Modul per Doppelklick auf das pcvisit BasicSupport Gastgeber-Symbol auf Ihrem Desktop.

Wenn Sie das Kombi-Modul verwenden: Achten Sie darauf, dass der Reiter Gastgeber aktiv ist.

pcvisit Sitzung ohne Passwort

Wenn gewünscht, können Sie im Startbildschirm den Sitzungsnamen, unter dem Sie während einer pcvisit Sitzung auftreten, ändern.

Klicken Sie dazu auf den voreingestellten Sitzungsnamen, es öffnet sich das Eingabefeld. Geben Sie Ihre Änderung ein und klicken Sie anschließend **Start**.

Ihre Sitzung wird ohne Passwort gestartet.

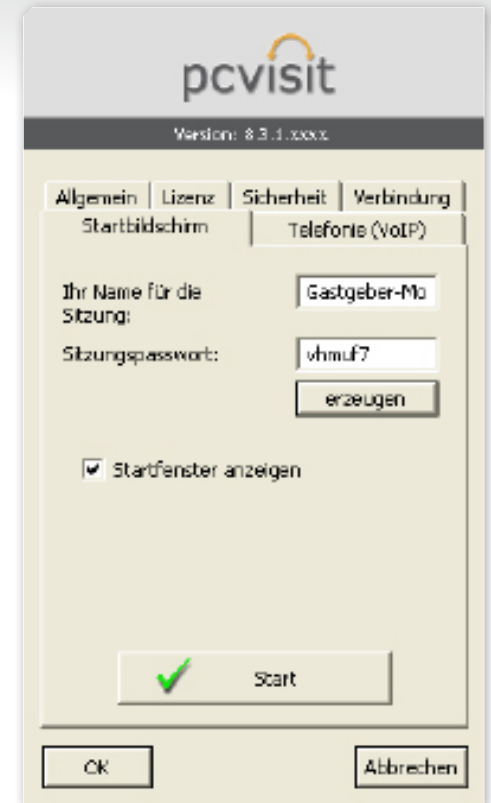


pcvisit Sitzung mit Passwort (zusätzliche Sicherheit)

Öffnen Sie per Klick auf **Einstellungen** im Startbildschirm das **Einstellungen**-Fenster.

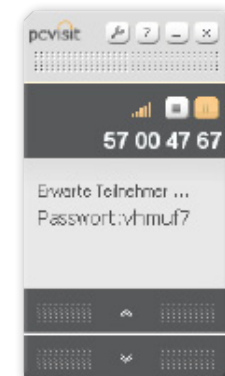
Mit dem Gastgeber-Modul können Sie ein selbst gewähltes Passwort für Ihre Sitzung festlegen oder mit **erzeugen** ein zufällig generiertes Passwort verwenden.

Klicken Sie **Start**.



Die 8-stellige Verbindungsnummer wird auf dem Gastgeber-Modul oben angezeigt. Nennen Sie Ihrem Sitzungspartner die Verbindungsnummer, sobald dieser das Gast-Modul gestartet hat.

Bei einer pcvisit Sitzung mit Passwort, geben Sie anschließend das Passwort an Ihren Sitzungspartner weiter.





4.2 Gast-Modul starten

Öffnen Sie das Gast-Modul per Doppelklick auf das pcvisit Gast-Symbol auf dem Desktop oder laden Sie **pcvisit_BasicSupport_Gast.exe** über www.startsupport.de. Das pcvisit Gast-Modul muss nicht installiert werden.

Geben Sie die übermittelte 8-stellige Verbindungsnummer in den Startbildschirm des Gast-Moduls ein.

Klicken Sie **Start**, um der Sitzung beizutreten.

Wenn gewünscht, können Sie den Sitzungsnamen, unter dem Sie während einer Sitzung auftreten, ändern. Klicken Sie auf den voreingestellten Sitzungsnamen, es öffnet sich das Eingabefeld.

Geben Sie Ihre Änderung ein und klicken Sie anschließend **Start**.




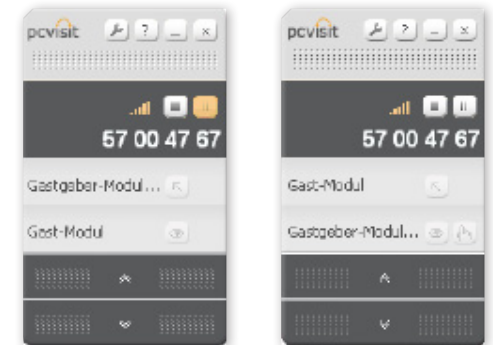
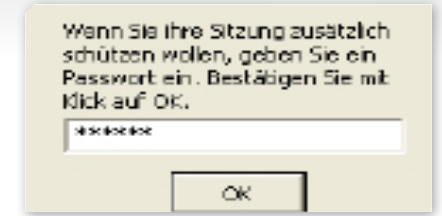
pcvisit Sitzung mit Passwort

Falls ein Passwort für die pcvisit Sitzung vergeben wurde: Geben Sie das Passwort in das Abfragefenster ein. Das Passwort erhalten Sie vom Gastgeber.

Klicken Sie **OK**.

Die Verbindung ist aufgebaut, wenn das Modul den Sitzungsnamen des Teilnehmers anzeigt.

 Die vollständigen Sitzungsnamen können Sie sich mittels Tooltip anzeigen lassen, indem Sie Ihren Mauszeiger über den angezeigten Namen bewegen.



4.3 Verbindung beenden

Klicken Sie auf den **Sitzung-Beenden-Button** (graues Quadrat) über der Verbindungsnummer.




5. Funktionen


5.1 Blickrichtung

Standardmäßig liegt die Blickrichtung bei pcvisit BasicSupport auf dem Desktop des Gastes. Ihr Gast kann über ein gesondertes Abfragefenster Fernzugriff erteilen und seinen Desktop-Hintergrund vorübergehend deaktivieren (Standardeinstellung).

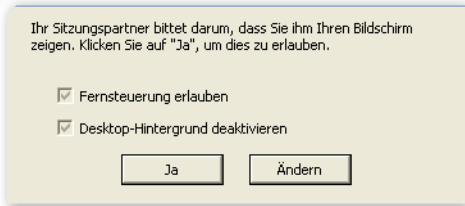
Möchte Ihr Gast die Auswahl einschränken, kann dies nach Betätigen des **Ändern**-Buttons erfolgen. (Gesetzter Haken = Option aktiv).

Mit diesen Buttons können Sie die Blickrichtung während einer Sitzung einstellen bzw. ändern.

 = Zeigen:
Wenn Sie Ihrem Gast Ihren Bildschirm zeigen möchten, betätigen Sie den Pfeil-Button neben Ihrem Sitzungsnamen (Pfeil-Button orange = Zeigen aktiv). Hinweis: Diese Funktion steht nur dem Gastgeber-Modul zur Verfügung.

 = Sehen:
Möchten Sie den Bildschirm Ihres Gastes sehen, fordern Sie dies per Klick auf den Auge-Button neben dem Sitzungsnamen des Gastes an (Auge-Button orange = Sehen aktiv).

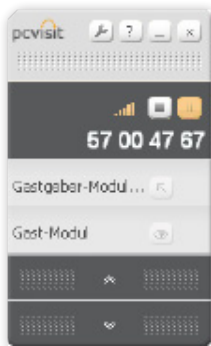
5.2 Pause-Funktion




Gastgeber-Modul



Gast-Modul



Zeigt der Gast während einer Sitzung seinen Bildschirminhalt, kann er seine Bildschirmansicht vorübergehend „einfrieren“, um z.B. kurz in einer Datei vertrauliche Informationen nachzusehen oder Notizen in ein Dokument einzufügen.


 = Pause
Zur Aktivierung klicken Sie auf den **Pause-Button**. Ihr Sitzungsteilnehmer sieht ab diesem Moment nur noch den letzten Stand Ihres Bildschirminhaltes. Mit erneutem Klick auf den Button beenden Sie die Pause wieder.

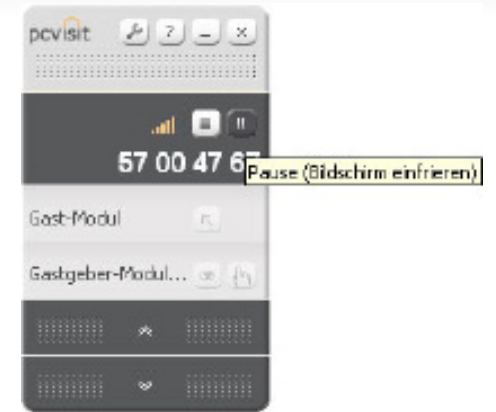
5.3 Fernzugriff

Möchten Sie Fernzugriffsrechte auf den Rechner Ihres Sitzungspartners erhalten, fordern Sie ihn per Klick auf den **Auge-Button** (neben dem Sitzungsnamen des Gastes) auf, seinen Bildschirm zu zeigen. Ihr Sitzungspartner erhält Ihre Anfrage über ein gesondertes Fenster.

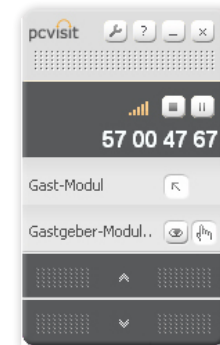
Sie haben Fernzugriff, wenn das **Hand**-Symbol neben dem Sitzungsnamen ihres Sitzungspartners angezeigt wird.

Die erteilten Fernzugriffsrechte können jederzeit durch Klicken auf den **Hand**-Button entzogen werden oder durch Drücken von F12.

 Alle Anwendungen werden während einer pcvisit Sitzung übertragen und können bei



Gastgeber hat Fernzugriff erteilt



Gast hat Fernzugriff auf Gastgeber



Erteilung der Fernsteuerung auch ferngesteuert werden. Achten Sie darauf, dass Sie nur Anwendungen öffnen die Sie Ihrem Sitzungspartner zeigen möchten.



5.4 Ausklappmenü Funktionen

Um die Funktion Bildschirmansicht zu nutzen, klicken Sie auf den Doppelpfeil des unteren Balkens auf Ihrem Modul. Sie können das Ausklappmenü durch erneuten Klick auf den Doppelpfeil wieder schließen (und dadurch das Modul verkleinern).

★ Einige Funktionen bei pcvisit BasicSupport Modul sind inaktiv und erscheinen ausgegraut. Sollten Sie Interesse an weiteren Funktionen oder pcvisit Versionen haben, wenden Sie sich an uns unter Tel: +49 (0) 6023/ 94 33 - 0 oder senden uns eine E-Mail an sales@pcvisit.de. Wir beraten Sie gern.



5.5 Vollbild / Bildschirmansicht

Die Einstellung der Bildschirmansicht unterstützt die Optimierung der angezeigten Bildschirminhalte auf Ihrem Bildschirm.

Vollbild: Angepasste skalierte Darstellung.
Originalbild: Entspricht der Bildschirmgröße des Gast-Systems.

Ihre aktuell aktive Ansicht wird Ihnen über den eingedrückten Button angezeigt. Zum Wechsel der Bildschirmansicht, wählen sie den inaktiven Button.

5.6 Versand Datei PLUS

Tauschen Sie Dateien bzw. Ordner mit Ihrem Sitzungspartner aus.

Datei zur Verfügung stellen:

Wählen Sie im Ausklappmenü die Funktion **Versand Datei** aus. Es öffnet sich das Fenster **Extras**. Klicken Sie **Bereitstellen** und wählen Sie die gewünschten Dateien aus.


Ihrem Sitzungsteilnehmer wird blinkend auf dem Modul angezeigt, dass und wie viele Dateien zur Abholung bereit liegen. Diese können sofort oder auch zu einem späteren Zeitpunkt während der Sitzung abgeholt werden.

Datei abholen:

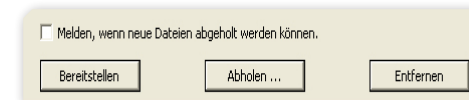
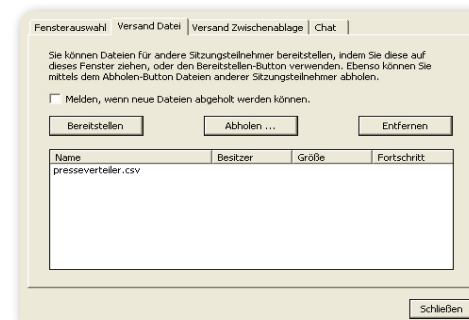
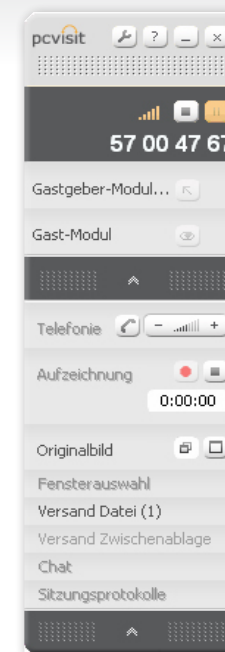
Rufen Sie Ihre Dateien ab, indem Sie im Fenster **Extras** Dateien markieren und auf **Abholen** klicken.

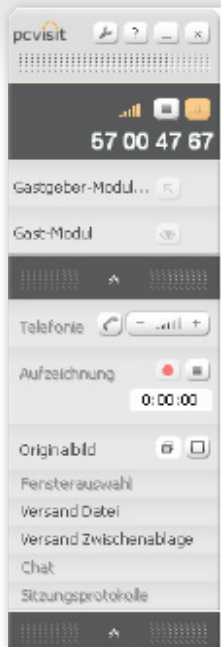
Wählen Sie einen Zielort für die Dateien aus und klicken Sie **Speichern**.

Durch das Aktivieren von **Melden, wenn neue Dateien abgeholt werden können** erhalten Sie in einem gesonderten Fenster eine Benachrichtigung, wenn neue Dateien zur Abholung bereit liegen. Setzen Sie zur Aktivierung einen Haken in das Kästchen.

 Sollten Sie versehentlich eine falsche Datei zur Übertragung ausgewählt haben, markieren Sie diese und betätigen anschließend den Button **Entfernen**.

5.6 Versand Zwischenablage





PLUS

Übertragen Sie (formatierten) Text, Bildschirmaufnahmen (Screenshots) usw. per Kopie zu den Sitzungsteilnehmern.

Durchführung Versand Zwischenablage: Zwischenablage zur Verfügung stellen:

Wählen Sie im Ausklappmenü die Funktion **Zwischenablage** aus, das Fenster **Extras** öffnet sich. Markieren Sie den gewünschten Text oder das Objekt und kopieren Sie diese in die Zwischenablage (Strg+C oder rechte Maustaste+Kopieren). Klicken Sie auf **Bereitstellen**.

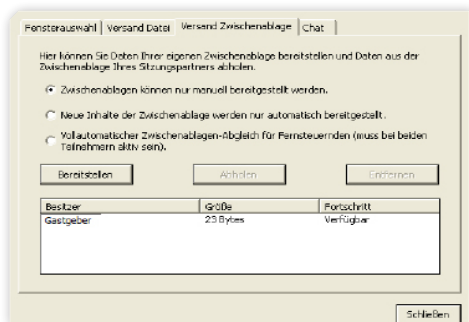
Ihren Sitzungsteilnehmern wird auf dem Modul blinkend angezeigt, dass eine Kopie aus der Zwischenablage zur Abholung bereit liegt.

Zwischenablage abholen:

Rufen Sie Ihre Zwischenablage ab, indem Sie im Fenster Extras die Zwischenablage markieren und auf **Abholen** klicken. Wählen Sie einen Zielort aus und fügen Sie die Zwischenablage ein (Strg+V oder rechte Maustaste+Einfügen).


Legen Sie die Einstellungen für den Versand von Kopien aus der Zwischenablage im Fenster **Extras** selbst fest:

Manuell: Kopien aus der Zwischenablage werden manuell über den **Bereitstellen**-Button freigegeben und über den **Abholen**-Button angenommen (Standardeinstellung, empfohlen bei hoher Sicherheit).



Automatisch: Kopien aus der Zwischenablage werden den Sitzungsteilnehmern automatisch zur Abholung bereitgestellt.

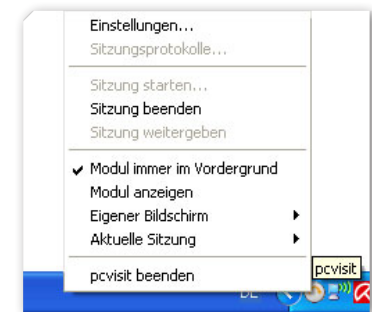
Vollautomatisch: Bei aktivierter Fernsteuerung und wenn alle Sitzungsteilnehmer diese Option ausgewählt haben, werden die Inhalte der Zwischenablage automatisch freigegeben.

 Sollten Sie versehentlich eine falsche Datei zur Übertragung ausgewählt haben, markieren Sie diese und betätigen anschließend den Button **Entfernen**.

5.7 pcvisit Symbol auf Taskleiste (Infobereich)

Nach dem Start von pcvisit BasicSupport wird auf der Taskleiste (im Infobereich) ein pcvisit Symbol (Tray Icon) eingeblendet. Zum Ausblenden des Moduls während der Sitzung, klicken Sie auf den **Minimieren**-Button auf Ihrem Modul.

Die Funktionen von pcvisit stehen Ihnen auch in dieser „minimierten Ansicht“ zur Verfügung. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das pcvisit Symbol und wählen Sie die gewünschte Funktion aus. Per Doppelklick auf das pcvisit Symbol in der Taskleiste können Sie die Modulansicht auf Ihrem Desktop jederzeit wieder einblenden.



6. Konfigurationen

6.1 Einstellungen-Menü

Sie gelangen zum Einstellungen-Menü über das pcvisit Modul oder über den Startbildschirm.

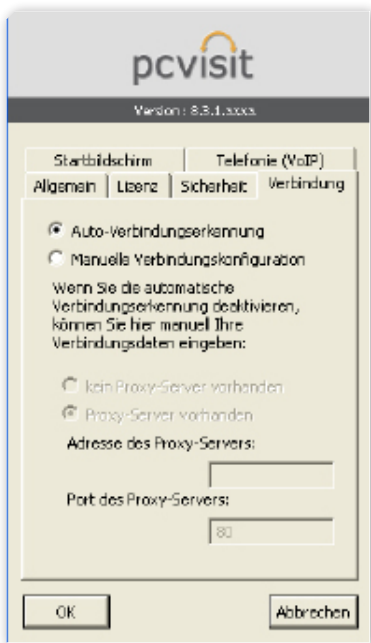
Über das pcvisit Modul: Klicken Sie auf den  **Werkzeugschlüssel**-Button.

Über den Startbildschirm: Klicken Sie auf **Einstellungen...**




6.2 Verbindung

Als Standardeinstellung ist Auto-Verbindungserkennung eingestellt. Bei entsprechenden Gegebenheiten ist eine manuelle Verbindungskonfiguration und Eingabe einer Proxy-Adresse sowie des Proxy-Ports einstellbar



6.3 Lizenz

Die Eingabe eines neuen Lizenzschlüssels kann im Einstellungen-Menü auf dem Reiter Lizenz erfolgen. Geben Sie Ihren Lizenzschlüssel in das Lizenz-Eingabefeld ein und klicken Sie **OK**.

 Stellen Sie vor der Eingabe sicher, dass Sie Ihren Lizenzschlüssel vollständig gespeichert haben (E-Mail, Ausdruck usw.), denn durch die Eingabe wird der alte Lizenzschlüssel überschrieben.



6.4 Sicherheit

Sicherheitsstatus überprüfen:

Die Sicherheit der Verbindung zum pcvisit Server und die Echtheit des pcvisit Moduls können Sie sich hier jederzeit anzeigen lassen.

