



## pcvisit SupportJournal FREE FREE verschenkt pure Effizienz für Supporter

Die Profi-Lösung für die Abrechnung von Support-Leistungen wird von pcvisit jetzt auch in einer kostenlosen „stand-alone“ Variante zum Download freigegeben

**Dresden, 06.07.2010** Mit dem pcvisit SupportJournal FREE stellt der Dresdener „Supporter-Versteher“ und Hersteller von Fernwartungslösungen ein kostenloses Produkt für die Erfassung, Auswertung und Abrechnung von Support-Leistungen vor. IT-Supporter, Administratoren und alle, die IT-Support anbieten und ihre Leistungen darstellen und abrechnen möchten, finden den kostenlosen Download unter: [www.SupportJournal.de](http://www.SupportJournal.de)

Die Funktionen des pcvisit SupportJournal FREEs sind in der kostenpflichtigen Profi-Lösung für Supporter (pcvisit ProfiSupport) integriert. Mit der kostenlosen „stand-alone“ Variante des pcvisit SupportJournal kann der Supporter jetzt auch unabhängig von einer bestehenden Fernwartungslösung Online- und Vor-Ort-Support erfassen, auswerten und abrechnen. „Es spielt keine Rolle, ob der Supporter ein pcvisit Fernwartungsprodukt, ein Produkt unserer Marktbegleiter oder noch gar kein Tool für Online-Support einsetzt. In allen Fällen hat der Supporter einen Nutzen im Support-Prozess. Das ist für uns das Wichtigste.“, so Norbert Schuster (Leiter Unternehmenskommunikation und SocialMedia der pcvisit Software AG).

„Wie können wir Sie noch besser beim Supporten unterstützen?“ Diese Frage stellen die pcvisit Mitarbeiter regelmäßig Kunden und Interessenten. Im Gespräch mit Bernd Weber, einem begeisterten pcvisit Anwender, war die Antwort erst mal: „Alles drin, ich habe alles was ich brauche.“ Erst bei der Frage, was er denn nach einer Support-Sitzung zu erledigen hat, kam ihm die Idee: „Da muss ich einen Leistungsbericht erstellen. Und für die Abrechnung muss ich am Monatsende alle Daten der Fernwartungs-Sitzungen zusammen suchen. Das ist lästig und oft vergisst man dann auch Leistungen abzurechnen. Könntet Ihr mir da nicht helfen? Formular anlegen und den Rest auf Knopfdruck?“

Nach einem ausführlichen Gespräch mit Rüdiger Schmidt, dem pcvisit Produktmanager, wurde aus dieser Idee ein Plan. „Die Idee von Bernd Weber hat uns sehr gut gefallen. Zum Einen ist es ein echter Mehrwert für Supporter, zum Anderen macht es riesig Spaß direkt für unsere Anwender zu entwickeln. So wissen wir, dass unsere Arbeit einen direkten Nutzen für Supporter, unsere Lieblingszielgruppe, bietet.“, so Rüdiger Schmidt.

Ergebnis: Das pcvisit SupportJournal FREE erstellt nach jeder Support-Sitzung einen Leistungsbericht. Vollautomatisch und per Knopfdruck – auf Wunsch wird sogar eine E-Mail zum Versand des Berichts automatisch vorbereitet.

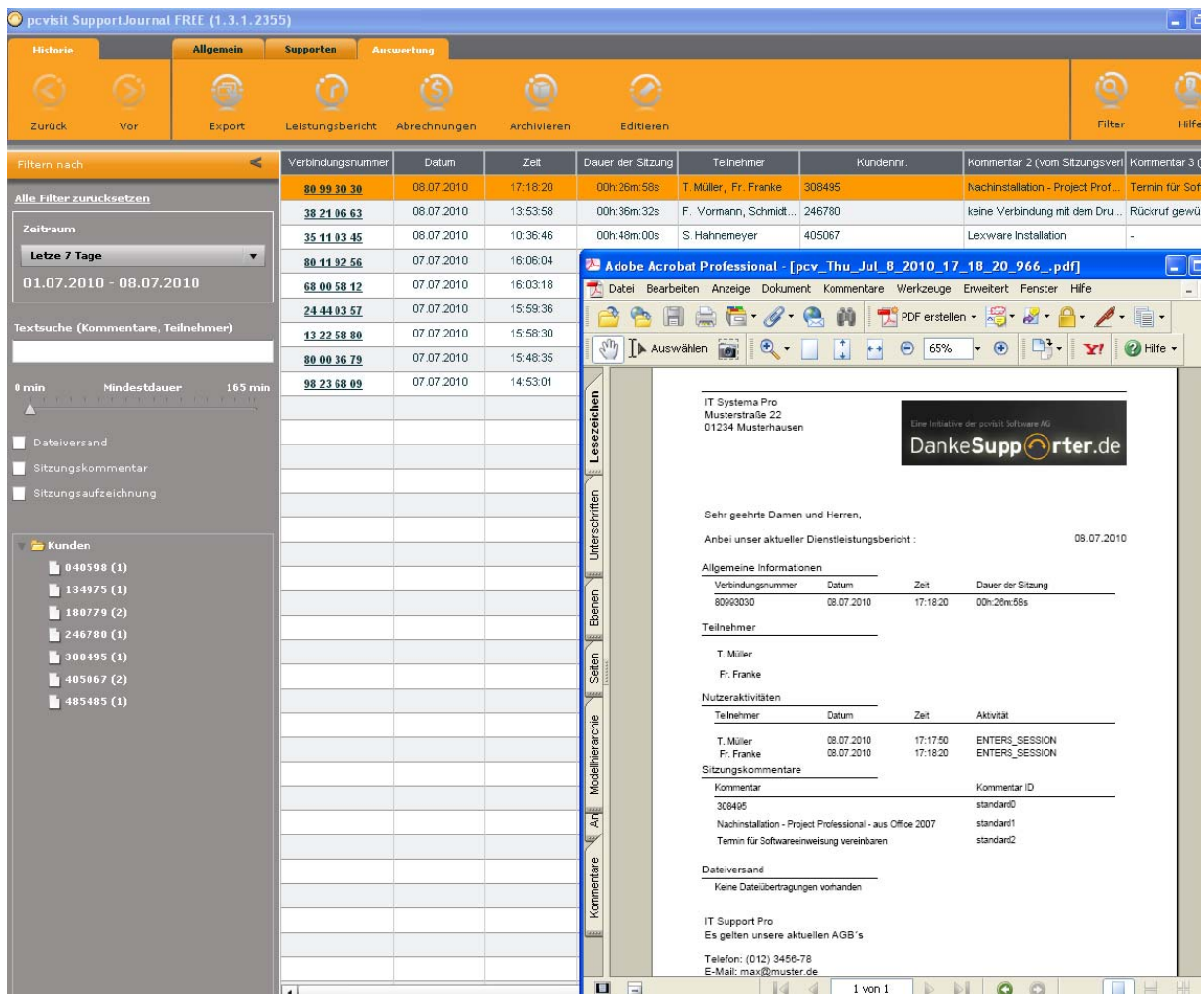
Nach dem gleichen Prinzip können am Ende des Monats mit wenigen Klicks alle Support-Sitzungen abgerechnet werden. Das pcvisit SupportJournal FREE erstellt dabei für jeden Kunden eine fakturierbare Auflistung der erbrachten Support-Leistungen. Mühsame Routinearbeiten, die früher Stunden kosteten, schrumpfen so auf wenige Mausclicks zusammen.

Und das ist noch lange nicht das Ende der Fahnenstange. Rüdiger Schmidt, Produktmanager: „Mit dem pcvisit SupportJournal haben wir offenbar den Nerv der Supporter getroffen. Wir kommen derzeit kaum nach alle begeisterten und spannenden Erweiterungsvorschläge zu sichten.“ Der Nachschub an hilfreichen Support-Erleichterungen für die kommenden pcvisit SupportJournal-Versionen ist also gesichert.

Seite 1

„Nachdem wir die Tragweite und den Nutzen dieser Idee erkannt haben, war uns klar, dass das nicht nur ein Feature für unsere bestehenden Produkte sein kann. Natürlich ist der Nutzen für Supporter noch größer, wenn das Produkt in eine pcvisit Profi-Lösung integriert ist und die Daten quasi automatisch aus der Fernwartungssitzung erzeugt werden. Aber selbst aus der „stand-alone“-Variante können Support-Anbieter einen großen Nutzen für ihren Support-Prozess ziehen. Uns freut besonders, dass wir damit einen Wunsch unserer Kunden erfüllen konnten. Als Dank für dieses Engagement bieten wir das pcvisit SupportJournal FREE als kostenlose Variante an. Danke, Supporter!“, so Norbert Schuster, Leiter Unternehmenskommunikation und SocialMedia der pcvisit Software AG.

Weitere Informationen zum pcvisit SupportJournal FREE findet man unter: <http://www.pcvisit.de/produkte/online-support/pcvisitsupportjournal.html>



The screenshot shows the pcvisit SupportJournal FREE (1.3.1.2355) application. The main window displays a table of session logs with columns for connection number, date, time, duration, and participants. A sidebar on the left offers filtering options like 'Zeitraum' (set to 'Letzte 7 Tage') and 'Textsuche'. An Adobe Acrobat Professional window is open, displaying a PDF document titled 'DankeSupporter.de'. The PDF content includes a thank-you message and session details.

Verbindungsnummer	Datum	Zeit	Dauer der Sitzung	Teilnehmer	Kundennr.	Kommentar 2 (vom Sitzungsveri)	Kommentar 3 (vom Sitzungsveri)
80 99 30 30	08.07.2010	17:18:20	00h:26m:58s	T. Müller, Fr. Franke	308495	Nachinstallation - Project Prof...	Termin für Sof...
38 21 06 63	08.07.2010	13:53:58	00h:36m:32s	F. Vormann, Schmitt...	246780	keine Verbindung mit dem Dru...	Rückruf gewü...
35 11 03 45	08.07.2010	10:36:46	00h:48m:00s	S. Hahnemeyer	405067	Lexware Installation	-
80 11 92 56	07.07.2010	16:06:04					
68 00 58 12	07.07.2010	16:03:18					
24 44 03 57	07.07.2010	15:59:36					
13 22 58 80	07.07.2010	15:58:30					
80 00 36 79	07.07.2010	15:48:35					
98 23 68 09	07.07.2010	14:53:01					

**IT Systema Pro**  
Musterstraße 22  
01234 Musterhausen

**DankeSupporter.de**  
Eine Initiative der pcvisit Software AG

Sehr geehrte Damen und Herren,

Anbei unser aktueller Dienstleistungsbericht: 08.07.2010

**Allgemeine Informationen**

Verbindungsnummer	Datum	Zeit	Dauer der Sitzung
80993030	08.07.2010	17:18:20	00h:26m:58s

**Teilnehmer**

T. Müller  
Fr. Franke

**Nutzeraktivitäten**

Teilnehmer	Datum	Zeit	Aktivität
T. Müller	08.07.2010	17:17:50	ENTERS_SESSION
Fr. Franke	08.07.2010	17:18:20	ENTERS_SESSION

**Sitzungskommentare**

Kommentar	Kommentar ID
308495	standard0
Nachinstallation - Project Professional - aus Office 2007	standard1
Termin für Softwareeinweisung vereinbaren	standard2

**Dateiversand**

Keine Dateiübertragungen vorhanden

IT Support Pro  
Es gelten unsere aktuellen AGB's

Telefon: (012) 3456-78  
E-Mail: max@muster.de



## Ansprechpartner

Norbert Schuster  
Leiter Unternehmenskommunikation und SocialMedia  
pcvisit Software AG  
Tatzberg 47/49  
01307 Dresden  
Fon: 0351/7 96 59 30  
Fax: 0351/7 96 59 32  
E-Mail: [n.schuster@pcvisit.de](mailto:n.schuster@pcvisit.de)  
Internet: [www.pcvisit.de](http://www.pcvisit.de)

[www.DankeSupporter.de](http://www.DankeSupporter.de)  
[www.twitter.com/pcvisitsoftware](http://www.twitter.com/pcvisitsoftware)  
[www.twitter.com/dankesupporter](http://www.twitter.com/dankesupporter)

Xing-Profil:  
[https://www.xing.com/profile/Norbert\\_Schuster](https://www.xing.com/profile/Norbert_Schuster)  
Xing-Gruppe:  
<https://www.xing.com/net/my-supporter/>

## Über pcvisit Software AG

### „Ihre Probleme sind unsere Leidenschaft“

Mit eigener Forschung und Entwicklung am Standort Dresden realisiert pcvisit Software-Lösungen für die internetbasierte Zusammenarbeit in Echtzeit. gemeinsam mit Partnern, eigenem Vertrieb und online vermarktet pcvisit Produkte aus den Bereichen Desktop Sharing, insbesondere für den Einsatz im Online-Support

Die Leidenschaft der pcvisit Software AG gilt dem Online-Support im IT-Bereich. Zusammen mit IT-Supportern wird aus gemeinsamen Ideen nützliche Software für den Online-Support entwickelt. Von der Analyse, über die Unterstützung bis hin zur Abrechnung kann der Supporter pcvisit Produkte einsetzen, immer wieder neuen Kundennutzen erzeugen und damit Geld verdienen.

In diesem Zusammenhang ist 2009 die Initiative „DankeSupporter!“ entstanden. Das Online-Portal bietet IT-Supportern Witziges und Gimmicks rund um das Thema Support und soll auf die Leistungen des Supporter-Berufsstandes hinweisen. Mit der Wahl des Supporters des Monats sollen Supporter-Leistungen anerkannt und gewürdigt werden.

Das Angebot der pcvisit Software AG reicht von Standard-Boxprodukten bis hin zu hoch integrierbaren Lösungen auf Basis von caloa, unserer RTC-Engine.