



Easy Online-Support mit pcvisit

Die pcvisit Software AG revolutioniert den Online-Support mit Remote-Komfort-Funktionen

Dresden, 08.11.2010 Mit den neuen Remote-Komfort-Funktionen der „pcvisit EasySupport 10.0“ löst die pcvisit Software AG ein häufiges Problem im Online-Support: Wie kann bestmöglicher Support gewährleistet werden, wenn der Kunde nicht vor Ort ist und man keinen Fernwartungsdienst installieren durfte?

Folgende Situation: Der Supporter führt eine kurze Ad-Hoc Sitzung beim Kunden durch, installiert eine Software und startet den Rechner neu. In diesem Fall muss der Supporter normalerweise warten, bis sein Kunde wieder vor Ort ist. Das gleiche Problem tritt auf, sobald der Supporter während der Support-Sitzung in einen anderen Account wechselt. Wenn der Kunde das Login nicht wissen darf, bleibt oft nur noch der „Rückfall“ in längst vergangene Zeiten: Vor-Ort-Support.

Anders mit der neuen „pcvisit EasySupport 10.0“: Zu Beginn der Support Sitzung schaltet der Supporter die Remote-Komfort-Funktionen frei. Dafür benötigt er ein letztes Mal die Hilfe seines Kunden vor Ort, um mögliche Sicherheitsabfragen bestätigen zu lassen. Danach hat der Supporter freie Bahn: Neustarts, Benutzerkontenwechsel und vieles mehr können ohne Hilfe des Kunden durchgeführt werden. Und das ohne einen dauerhaften Dienst zu installieren.

Die Remote-Komfort-Funktionen der „EasySupport 10.0“ basieren auf der „Caloa“-Technologie, die von pcvisit entwickelt wurde. „Caloa“ ermöglicht einen geschickten Umgang mit den Besonderheiten aller aktuellen Windows-Betriebssysteme. Der pcvisit Gastgeber kann zwischen Benutzeraccounts wechseln und wird auch nach einem Neustart von Windows wieder aufgeweckt. Dabei ist es nicht notwendig, pcvisit dauerhaft auf dem supporteten PC zu installieren – ein großer Vorteil, wenn es um Support in sicherheitskritischen Umgebungen oder bei Firmen mit strengen Richtlinien geht.

Die Dresdner pcvisit Software AG ist spezialisiert auf Software-Forschung und -Entwicklung von Produkten für den IT-Bereich. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt Software für Online-Support und -Zusammenarbeit.

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
Internet: www.pcvisit.de

www.DankeSupporter.de
www.twitter.com/pcvisitsoftware
www.twitter.com/dankesupporter

Xing-Profil:
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 Softwarelösungen für die internetbasierte Zusammenarbeit in Echtzeit.

Zusammen mit Partnern, mit eigenem Vertrieb sowie online vermarkten und vertreiben wir Produkte aus den Bereichen Desktop Sharing, insbesondere für den Einsatz im Online-Support.

Das Besondere dieser Anwendungen ist die Möglichkeit der weltweiten Zusammenarbeit über das Internet in Echtzeit, ohne jede Vorbereitung, mit dem Gefühl, Kunde, Kollegen und Partner sitzen an einem Ort, an einem Tisch.

Unsere besondere Leidenschaft gilt dem Support im IT-Bereich. Zusammen mit IT-Supportern entwickeln wir aus gemeinsamen Ideen nützliche Software für den Online-Support. 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.

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

2004 gegründet - Standorte in Dresden und Alzenau - spezialisiert auf Kundennutzen