



Dresden, 10.08.2012

## Ein Screenshot sagt mehr als tausend Worte

### Der neue Fehler-Report von pcvisit macht das Supporterleben leichter

Mit nichtssagenden Anfragen wie „Mein Computer funktioniert nicht mehr“ sind IT-Supporter tagtäglich konfrontiert. Die Folge: zeitraubendes Nachfragen, meist telefonisch, um erstmal Klarheit über die Natur des Fehlers zu erhalten.

Das neuste Release der pcvisit Software setzt diesem Problem ein Ende! Denn die erweiterte „Support anfordern“-Funktion sorgt dafür, dass dem Supporter von Anfang an klare Informationen zu der jeweiligen Problemsituation vorliegen.

Und so geht's: Wenn auf dem Kunden-PC ein Problem auftritt, zeigt der Kunde dies mit einem einzelnen Klick im installierten pcvisit Remote-Host an. Sofort wird ein Screenshot der aktuellen Situation auf dem Bildschirm angefertigt und eine klare und detaillierte Fehlerbeschreibung abgefragt. Diverse Markierungsoptionen runden den Fehler-Report ab. Das Ergebnis wird dann an die voreingestellte E-Mail-Adresse des Supporters versendet oder einfach als PDF ausgedruckt.

Der Supporter kann anhand dieser Informationen bereits über erste Maßnahmen entscheiden, ehe er erstmals mit dem Kunden Kontakt aufnimmt. Das Ergebnis: Sowohl der Supporter als auch sein Kunde kommen schneller zu einer zufriedenstellenden Lösung!

Weitere Informationen zu pcvisit unter [www.pcvisit.de](http://www.pcvisit.de)

#### Ansprechpartner

Susanne Kroh

Leiter Unternehmenskommunikation und SocialMedia

pcvisit Software AG

Manfred-von-Ardenne-Ring 20

01099 Dresden

Fon: 0351/8925 5930

Fax: 0351/8925 5932

E-Mail: [susanne.kroh@pcvisit.de](mailto:susanne.kroh@pcvisit.de)

Internet: [www.pcvisit.de](http://www.pcvisit.de)

[www.DankeSupporter.de](http://www.DankeSupporter.de)

[www.twitter.com/pcvisitsoftware](https://www.twitter.com/pcvisitsoftware)

[www.twitter.com/dankesupporter](https://www.twitter.com/dankesupporter)

Xing-Gruppe:

<https://www.xing.com/net/my-supporter/>



## Über die pcvisit Software AG:

„Ihre Probleme sind unsere Leidenschaft“

2004 gegründet – Standorte in Dresden und Alzenau – spezialisiert auf Kundennutzen.

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-Shop vermarktet pcvisit Produkte aus dem Bereich Desktop Sharing.

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

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 „Danke, Supporter!“ entstanden. Das Online-Portal bietet IT-Supportern Infos und Gimmicks rund um das Thema Support. Mit der Wahl des Supporters des Monats sollen Supporter-Leistungen anerkannt und gewürdigt werden.