



Handbuch pcvisit Support 15.0

Version: 18.06.2015

Dieses Handbuch beschreibt die Funktionen und Möglichkeiten mit pcvisit im Online-Support.

Für mehr Tipps und Tricks buchen Sie gern eines unserer kostenlosen [Webinare](#).



Inhaltsverzeichnis

PCVISIT BASISFUNKTIONEN

1.	Installation	7
2.	Verbindungsaufbau	8
2.1	pcvisit Fernwartung starten	8
2.2	Weitergabe der Fernwartungs-ID/Link	10
2.3	Kunden-Modul starten	10
2.4	Zweiten Supporter einladen	12
2.5	Fernwartung beenden	12
3.	Funktionen	13
3.1	Übersicht zum Supporter-Modul	13
3.2	pcvisit Teilnehmersteuerung	13
3.3	Zeigemaus	15
3.4	Dateiübertragung	15
3.5	Datei-Manager	16
3.6	Kunden-Chat	17
3.7	Admin-Rechte	18
3.8	Anzeigesteuerung - Der Viewer	21

PCVISIT EXPERTENFUNKTIONEN

4.	Experten-Funktionen	22
4.1.	Benutzer- und Rollenverwaltung	23
4.2	Teamverwaltung/ -einstellungen	25

4.3	Weitere Funktionen Web-Portal	25
4.4	Installation des Remote-Hosts	26
4.5	Nutzung der Remote-Host Liste	28
4.6	Einstellungen des Remote-Host	30
4.7	Support anfordern	34
4.8	Remote-Schnellstart-Menü	35
4.9	Aufzeichnung (Flash)	36
4.10	Fernwartungsprotokolle	37
5.	Einstellungen	39
5.1	Ihre Daten	39
5.2	Verbindung	41
5.3	my.pcvisit	42
5.4	myAdScreen	43
5.5	Module	45
5.6	Sicherheit	46
5.7	Dokumentation	47
5.8	Support-Bedingungen	49
5.9	Lizenz	49
5.10	Service	49
6.	Die Supportfall-Übersicht	50
6.1	Einen neuen Supportfall erstellen	51
6.2	Supportfall-Eigenschaften	52
6.3	Das personalisierte Kunden-Modul	54

Für einen Vergleich der pcvisit Produkte untereinander nutzen Sie bitte die pcvisit [Produktübersicht](#).

pcvisit passt sich Ihren Bedürfnissen an

Sie werden schnell feststellen, dass pcvisit Software eine schnell, sicher und intuitiv bedienbare Software für professionellen IT-Support ist. Ganz gleich wie Ihr Geschäftsmodell als ernst zu nehmender Supporter aussieht: pcvisit Fernwartungssoftware unterstützt Sie bei einem beruflichen Neueinstieg bis hin zu Ihrem bereits etablierten Supporter-Business.

 **BASICSUPPORT 15.0**

 **EASYSUPPORT 15.0**

 **PROFISUPPORT 15.0**

Systemvoraussetzungen

Windows

- Betriebssystem: von Windows XP bis Windows 10 / Windows Server 2012
- mind. Pentium II 500 MHz; empfohlen: Pentium III 1 GHz
- 256 MB RAM; empfohlen: 512 MB RAM
- 60 MB Festplattenspeicher für Installation + laufender Platz bei Fernwartungsprotokollierung
- mind. jedoch die Systemanforderungen des Herstellers für das jeweilige Betriebssystem
- 56 Kbit Modem; empfohlen: DSL Zugang

Mac OS X

- Mit dem Supporter- und Kunden-Modul von Mac OS X 10.7 bis Mac OS X 10.10 können Sie jetzt auch auf Mac alle Funktionalitäten* der pcvisit 15.0 nutzen.

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.

pcvisit Produktmatrix

BASIC SUPPORT EASY SUPPORT PROFISUPPORT



WAS BRAUCHE ICH

Anzahl Fernwartungen pro Monat Ob Einsteiger oder Supportprofi, ob 1-Mann-Support-Firma oder Supportteam. Wählen Sie Ihr Fernwartungsprodukt u.a. nach Ihrem Nutzungsverhalten.	50	200	Unbegrenzt
Remote-Hosts- 24/7 Zugriff Einmal auf einem PC installiert, ermöglicht der Remote-Host Fernzugriff auf diesen PC, ohne dass jemand vor Ort sein muss. Ideal zur Fernwartung von Server-Systemen oder zum Support von Bestandskunden.	5	20	Unbegrenzt
Gleichzeitig aktive Arbeitsplätze Die Anzahl der Arbeitsplätze, die gleichzeitig genutzt werden können.	1	1	1*
Gleichzeitige Fernwartungen pro Arbeitsplatz (Parallelsupport) Die Anzahl der parallelen Fernwartungen, die pro Arbeitsplatz durchgeführt werden können.	1	1	Unbegrenzt

KOMFORTABEL UND LEISTUNGSSTARK ARBEITEN

Remote-Neustarts, Benutzerkontenwechsel Führen Sie, auch ohne Zutun des Nutzers, Neustarts während der Fernwartung aus, wechseln Sie das Benutzerkonto und übertragen Sie UAC-Dialoge ab Windows Vista, auch auf eingeschränkten Benutzer-Accounts.	✓	✓	✓
Unterbrechungsfreier Support durch Reboot und Reconnect-Mechanismen Die Fernsteuerung ist auch nach Neustart und bei Benutzerkontenwechsel möglich.	✓	✓	✓
pcvisit Datei-Manager Übertragen Sie dank integriertem Filezilla verschlüsselt auch große Mengen von Dateien und Ordnern zielgenau.	✓	✓	✓
Web-Fernwartungsstart mittels my.pcvisit.de-Login Starten Sie in pcvisit Fernwartungen aus dem my.pcvisit.de Portal heraus. Ohne USB-Stick oder Lizenz-Spickzetteln. Sie benötigen lediglich Ihr my.pcvisit.de-Login.	✓	✓	✓
Übertragung von Multi-Monitoren (bis zu 16 Monitoren) In der Fernwartung können Ihnen Inhalte von mehreren Bildschirmen gleichzeitig dargestellt werden.	✓	✓	✓
Remote-Systeminformationenabfrage Holen Sie sich während der Fernwartung die Systeminformationen Ihres Kunden auf Ihren PC.	✓	✓	✓
Remote-Schnellstart-Menü Mit einem Klick auf wichtige Programme Ihres Kunden zugreifen.	✓	✓	✓
Tab-Support Behalten Sie den Überblick und wechseln Sie einfach zwischen Fernwartungen und Kunden-Bildschirmen.			✓

pcvisit Produktmatrix

BASIC SUPPORT EASY SUPPORT PROFISUPPORT



24/7 AUF SERVER UND KUNDEN-PCS ZUGREIFEN

Update-Verwaltung Behalten Sie die Kontrolle über Updates auf dem Kundenrechner oder Server.	✓	✓	✓
Remote-Host-Verwaltung Gruppieren Sie Remote-Hosts in Ordnern und erleichtern Sie sich die Verwaltung.	✓	✓	✓
Remote-Host-Liste Nutzen Sie die Remote-Host-Liste um schnell und unkompliziert auf Bestandskunden-PCs oder unbeaufsichtigte Systeme zuzugreifen, z.B. Server oder Kunden-PCs.	✓	✓	✓
pcvisit Auto-Setup (MSI) Remote-Host und Supporter-Module dank Vorkonfiguration schnell und einfach verteilen.	✓	✓	✓
Terminalserver-Support	✓	✓	✓

KUNDEN-MODUL INDIVIDUELL ANPASSEN

Anpassung der pcvisit Modul-Oberfläche an Ihren Firmenauftritt Zeigen Sie Gesicht! Die Anpassungsmöglichkeiten der pcvisit Software sind vielfältig und lassen Ihren Support noch persönlicher erscheinen. Laden Sie Ihr Bild und/oder ein Firmen-Logo hoch und bekennen Sie mit dem Kunden-Modul Farbe. Ideal um Ihr Unternehmen ins rechte Licht zu setzen.			✓
---	--	--	---

FERNWARTUNG DOKUMENTIEREN UND ABRECHNEN

Taxameter zur genauen Abrechnung Ihrer Support-Dienstleistungen Das Taxameter zeigt im Kunden- und Supporter-Modul die Laufzeit der Fernwartung in Minuten und Sekunden an. Es startet automatisch bei Beginn der Fernwartung.			✓
E-Mail Dokumentation Nahtlose Integration in Ihre Prozesse! Durch die komfortable Übergabe von Fernwartungsdaten an Drittsysteme wie TANNS, googleSheets und SQL per Berichtsversand via E-Mail belegen Sie jederzeit Ihre Leistungen.			✓
pcvisit SupportJournal Nutzen Sie das pcvisit SupportJournal um Leistungsberichte und Abrechnungen zu erstellen, sortieren und zu filtern, Sitzungsprotokolle zu archivieren sowie in ein frei definierbares Format zu exportieren. * Ausgenommen Mac-Modul			✓
Flash-Aufzeichnung Einstellbare Flash-Aufzeichnung zur Dokumentation Ihrer Fernwartungen (mit Startautomatik). * Ausgenommen Mac-Modul			✓

pcvisit Produktmatrix

BASIC SUPPORT EASY SUPPORT PROFISUPPORT



NUTZER UND LIZENZEN VERWALTEN

Fernwartungsübersicht Behalten Sie den Überblick und sehen Sie, wer wann eine Fernwartung durchführt.	✓	✓	✓
Zentrale Supporter-Kontenverwaltung Gewinnen Sie mehr Freiheit! Kein langwieriges Umkonfigurieren bei wechselnden Arbeitsplätzen. Rollen Sie pcvisit schnell und einfach mit wenigen Schritten auch in großen Unternehmen aus. In der zentralen Nutzerverwaltung geben Sie pcvisit mit wenigen Klicks die Benutzung und dazugehörigen Rechte frei oder sperren einfach alte Nutzer-Konten.			✓
Benutzer- und Teamverwaltung Verwalten Sie Benutzer und deren Rollen online, damit wichtige Team- und Firmeneinstellungen nur von den richtigen Köpfen angepasst werden können. Das Ergebnis: Schluss mit veralteten Firmendaten oder versehentlichen Einstellungsfehlern im Kunden-Modul, Protokollierungseinstellungen, Adscreens, etc ...			✓

ALLE SUPPORT-ANFRAGEN IM BLICK

Support-Eingang mit Kunden-Fehlerbericht Ihre Kunden liefern Ihnen entscheidende Informationen zum Problem über Ihr vorinstalliertes Kunden-Modul direkt in Ihr Supporter-Modul, bevor Sie aktiv werden. Sie sind erreichbar, zugleich können Sie sich auf die wirklich wichtigen Fälle konzentrieren.	✓	✓	✓
Supportfall-Anzahl Anzahl aktiver Supportfälle, die gleichzeitig bearbeitet werden können. Geschlossene Supportfälle werden nicht dazugezählt.	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Strukturierte Bearbeitung aller eingehenden Supportfälle direkt im Support-Center Chatten Sie mit Ihrem Kunden vor und während der Fernwartung und sammeln Sie alle wichtigen Informationen zum Supportfall ohne das Telefon in die Hand zu nehmen. Sie entscheiden, ob Sie die Anfrage via Chat bearbeiten, eine Fernwartung notwendig ist oder besser ein Kollege den Supportfall weiter bearbeitet.	✓	✓	✓

KUNDEN ÜBERZEUGEN

Online Präsentation und Webinare: Anzahl der Teilnehmer	2	2	5
---	---	---	---

* Sie wollen mehr? Erweitern Sie einfach Ihren Lizenzumfang

Benutzerkonventionen

Diese Anleitung beschreibt ausführlich die Arbeit mit den Produkten der Familie pcvisit 15.0. Im ersten Teil sind für alle Schnelleinsteiger die Basisfunktionen der pcvisit Produktreihe beschrieben. Im zweiten Teil wird detailliert auf alle Konfigurationsmöglichkeiten für die professionelle Nutzung der Software eingegangen. Als Zuordnung zu Ihrem pcvisit Produkt dienen die folgenden Produkt-Symbole neben den Funktionsüberschriften. Werden keine Produktsymbole neben einer Funktionsüberschrift angezeigt, steht diese Funktion allen Produkten dieser Anleitung zur Verfügung.

 **BASIC SUPPORT 15.0**

 **EASY SUPPORT 15.0**

 **PROFI SUPPORT 15.0**

Die in dieser Anleitung beschriebenen Merkmale und Eigenschaften stellen den Zustand zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Dokuments dar. Da wir fortlaufend daran arbeiten, unsere Produkte zu verbessern, können zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführte Änderungen noch nicht enthalten sein.

Lesehinweise

Symbole



Hinweise zur Bedienung



Tipps zum effizienten Arbeiten

Auszeichnungen

Einstellungen

anklickbare Elemente, wie Button oder Dateien

Ihre Daten

Oberflächenbeschriftung, wie Reiter usw.



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.

PCVISIT BASISFUNKTIONEN

1. Installation

Kurzanleitung

1. Datei **pcvisit_Support_15_Setup.zip** speichern & extrahieren
2. Anweisungen des Setupwizards folgen
3. Lizenz eingeben
4. pcvisit Einstellungen festlegen
3. Setup mit **Fertig stellen** beenden

Entpacken Sie **pcvisit_Support_15_Setup.zip** und starten Sie die Datei pcvisit_Support_15_Setup.exe.



Nutzen Sie die ProfiSupport 15.0 dann entpacken Sie **pcvisit_Support_15_Setup_SJ.zip** und starten die Datei pcvisit_Support_15_Setup_SJ.exe. inklusive SupportJournal.

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.

Geben Sie anschließend Ihre pcvisit Lizenz ein. Klicken Sie dazu auf das Lizenzeingabe-Feld **Vorhandenen Lizenzschlüssel eingeben**.

Klicken Sie auf **Weiter** und legen Sie nun die Einstellungen für pcvisit Fernwartungen fest.

 Änderungen des Supporter-Profiles können Sie jederzeit vornehmen, indem Sie die **Einstellungen** und den Reiter Ihre Daten aufrufen.

1. Supporter-Profil

Legen Sie Ihr Supporter-Profil an, unter dem Sie Ihre pcvisit Fernwartungen führen möchten: Hinterlegen Sie dazu Ihren Nutzernamen und Ihre Kontaktdaten. Klicken Sie **Weiter**.

Weiterhin können Sie Ihr Supporter-Bild und Firmen-Logo hinterlegen. Diese werden im Kunden-Modul angezeigt, so dass Ihr Kunde immer weiß von wem er supportet wird. Nähere Informationen zur Hinterlegung Ihrer Profilbilder finden Sie im Kapitel 5.1.

2. Teamfähigkeit

Sollten Sie pcvisit in einem Supporter-Team einsetzen, dann empfehlen wir dringend die Verwendung von persönlichen Logins. Wie das geht und was Ihnen das für Vorteile bringt, lesen Sie in Kapitel 4.

2. Verbindungsaufbau

2.1 pcvisit Fernwartung starten

Prinzipiell stehen mehrere Möglichkeiten zum Verbindungsaufbau zur Verfügung. Die pcvisit Fernwartung kann einerseits adhoc mit dem Starten des pcvisit Supporter-Moduls und der Weitergabe der Fernwartungs-ID initialisiert werden. Daneben kann auch über die Remote-Host-Liste eine Fernwartung aufgebaut werden. Dazu erfahren Sie mehr im Kapitel 4.5.

• Adhoc-Support starten

Kurzanleitung

1. Supporter-Modul öffnen
2. Erzeugen Sie eine Fernwartungs- (FW) oder Präsentations-ID (PR) über den entsprechenden Button in der Verbindungsleiste,  bzw. 
3. Fernwartungs- bzw. Präsentations-ID an weitere Teilnehmer übermitteln

 ! pcvisit ist eine Fernwartungssoftware, die Ihnen auch Webinare (Präsentationen) ermöglicht. Nachfolgend wird der Ablauf einer Fernwartung beschrieben. Wählen Sie den Präsentations-Modus so gilt dieser Ablauf analog.

 Wenn Sie mehr als eine parallele Fernwartung pro Arbeitsplatz lizenziert haben, können



Sie bequem mehrere Fernwartungen anlegen und schnell und einfach zwischen ihnen wechseln.

 Details für die Zugriffsabfrage auf dem Kunden-PC legen Sie unter **Einstellungen**, Menüpunkt Module bzw. Sicherheit fest. Mehr unter Kapitel 5.5 und 5.6.

2.2 Weitergabe der Fernwartungs-ID/Fernwartungs-Link

Übermitteln Sie den Partnern Ihrer Fernwartung die Fernwartungs-ID oder den Fernwartungs-Link, um ihn schnell und unkompliziert zu einer pcvisit Fernwartung einzuladen. Erzeugen Sie dazu eine Fernwartungs-ID über den Button  in der Verbindungsleiste des Supporter-Moduls und wählen eine der Möglichkeiten zur Weitergabe der Fernwartungs-ID aus.

Fernwartungs-ID kopieren: Die Fernwartungs-ID kann der Kunde, z.B. aus einer E-Mail kopieren und in den Startbildschirm des pcvisit Kunden-Moduls einfügen.

Fernwartungs-Link kopieren: Durch Benutzung des Fernwartungs-Links entfällt die Eingabe der Fernwartungs-ID beim Kunden. Der Link wird seitens des Kunden in den Internet-Browser kopiert. Startet er das über diesen Link heruntergeladene Kunden-Modul, dann ist dieses bereits mit der korrekten Fernwartungs-ID vorbelegt.

2.3 Kunden-Modul starten

Um einer pcvisit Fernwartung beizutreten haben Sie zwei Möglichkeiten.

- **Fernwartungs-Link annehmen:** Durch Klick auf den Fernwartungs-Link und anschließendes Kopieren dieses Links in den Internet-Browser gelangen Sie zum Download eines vorkonfigurierten Kunden-Moduls. Starten Sie dieses und stellen Sie durch Klick auf **Starten** die Fernwartung her.

- **Fernwartungs-ID einfügen:** Öffnen Sie das Kunden-Modul per Doppelklick auf das pcvisit Kunden-Symbol (Verknüpfung) auf dem Desktop oder laden Sie es über www.startsupport.de. Das pcvisit Kunden-Modul wird nicht installiert.

Geben Sie die übermittelte 8-stellige Fernwartungs-ID in den Startbildschirm des Kunden-Moduls ein. Klicken Sie auf **Starten**, um der Fernwartung beizutreten.

Die Fernwartung wird aufgebaut und Sie erhalten ein Abfragefenster zum Support-Beginn. Klicken Sie **Ja** und Ihre Fernwartung beginnt.

 Der Kunde kann durch eine Zugriffsabfrage dazu aufgefordert werden, dem Support explizit vor Aufbau der Fernwartung zuzustimmen.



Des Weiteren können Sie Ihre firmeneigenen Support-Bedingungen im Startfenster des Kunden-Moduls anzeigen.

Informationen zu den entsprechenden Einstellungen finden Sie in den Kapiteln 5.5 bis 5.8.



Der Kunde kann den Support jederzeit durch Klick auf den **NOT-AUS**-Button im Kunden-Modul oder durch Betätigen der F12-Taste unterbrechen.

2.4 Zweiten Supporter einladen

Als Supporter einer Fernwartung können Sie einen zweiten Supporter als zusätzlichen Experten zu einer Fernwartung einladen, vorausgesetzt Ihr Kollege hat das Supporter-Modul geöffnet. Klicken Sie dazu im Reiter Teilnehmer im Supporter-Modul auf Kollegen einladen. Der Kollege erhält daraufhin die Nachfrage „Kollege xy möchte Sie zu seiner Fernwartung hinzuholen.“ Bestätigt er diese mit Ja, erhält er ebenfalls Sicht auf den Kundenbildschirm.

2.5 Fernwartung beenden

Sie haben mehrere Möglichkeiten eine Fernwartung zu beenden:

- **Über das Supporter-Modul beenden:** Klicken Sie zum Beenden der Fernwartung auf den Button **FW beenden** in der Detail-Ansicht der Fernwartung in Ihrem Supporter-Modul.

- **Über den pcvisit Viewer beenden:** Sie beenden die Fernwartung im Viewer-Fenster indem Sie oben rechts auf den Button **FW beenden** klicken.

★ Automatisch und somit noch einfacher beenden Sie eine bestehende Fernwartung über die Option Die Fernwartung beenden, wenn letzter Teilnehmer diese verlässt. Diese können Sie im Supporter-Modul im Bereich **Einstellungen** unter dem Menüpunkt Module auswählen.

3. Funktionen

3.1 Übersicht zum Supporter-Modul

1. **Menüleiste** - Bietet Zugriff auf das Einstellungs- und Profil-Menü sowie das Feedback-Hilfe-Menü
2. **Einstellungsmenü** - bietet Zugriff auf häufig genutzte Einstellungen
3. **Profil-Menü** - Bietet Zugriff auf die Funktionen zur Verwaltung des Nutzerprofils
4. **Verbindungsleiste** - Zeigt eine Übersicht mit der Anzahl der laufenden Fernwartungen an
5. **Supportfälle**-Tab - Liste der aktuellen Supportfälle (Support-Center)
6. **Remote-Hosts**-Tab - Liste der verfügbaren Remote-Hosts
7. **Aktivitätsübersicht** - Überblick über Chatinhalte und Support-Verläufe sowie Teilnehmersteuerung



3.2 pcvisit Teilnehmersteuerung

Die Teilnehmersteuerung erreichen Sie über die Aktivitätsübersicht einer Fernwartung, indem Sie den Reiter Teilnehmer auswählen.

Blickrichtung wechseln

Klicken Sie auf den Monitor-Button neben dem Namen Ihrer Fernwartung oder dem Namen des Fernwartungsteilnehmers und stellen Sie die Blickrichtung ein.

-  Monitor grau = Bildschirm wird nicht gezeigt
-  Monitor orange = Bildschirm wird gezeigt

Fernzugriff

Mit Aufbau einer Fernwartung erhält der Supporter zunächst den Fernzugriff. Soll im Verlauf der Fernwartung ein anderer Fernwartungsteilnehmer die Fernsteuerung erhalten, klickt man auf das Hand-Symbol neben dem Namen des jeweiligen Fernwartungspartners.

-  Hand grau = Fernzugriff inaktiv
-  Hand orange = Fernzugriff aktiv

 Derjenige, der seinen Bildschirm zeigt, kann nicht die Fernsteuerung erhalten.

Es kann immer nur einem Teilnehmer Fernzugriff erteilt werden. Durch erneuten Klick auf den Hand-Button kann der Fern-

zugriff jederzeit wieder entzogen werden.

Teilnehmer entfernen

Mit dem Entfernen-Button  entfernen Sie einen Teilnehmer aus einer pcvisit Fernwartung.

Monitorauswahl

Um festzulegen, welche Monitore Sie dem Kunden in einer Präsentation zeigen wollen, verwenden Sie bitte den Menüpunkt **Monitorauswahl** im Einstellungsmenü der Menüleiste.

Fensterauswahl

Mit der Fensterauswahl können Sie (sofern Sie Ihren Bildschirm präsentieren) festlegen, ob alle Anwendungsfenster oder nur die Fenster einer bestimmten Anwendung an den Kunden übertragen werden sollen. Sie erreichen den Menüpunkt **Fenster-Auswahl** über das Einstellungsmenü der Menüleiste.

3.3 Zeigemaus

Besitzen Sie keine Fernzugriffsrechte, können Sie mit der Zeigemaus auf dem Bildschirm des zeigenden Fernwartungsteilnehmers auf Inhalte oder bestimmte Stellen aufmerksam machen.

Klicken Sie die linke oder rechte Maustaste an der gewünschten Stelle. Daraufhin blinkt ein Pfeil (mit Ihrem Benutzernamen) auf dem Bildschirm des zeigenden Fernwartungsteilnehmers.



3.4 Dateiübertragung

Tauschen Sie Dateien bzw. Ordner mit den Teilnehmern Ihrer Fernwartung aus. Ziehen Sie dafür die gewünschte Datei/ Ordner via Drag & Drop auf das Supporter-Modul bzw. den Viewer.

Je nach eingestellter Blickrichtung, wird die zu übertragende Datei bzw. der Ordner automatisch an die jeweiligen zusehenden Teilnehmer versendet und auf deren Desktop abgelegt.

 Auch Ihr Kunde kann via Drag & Drop Dateien/ Ordner an Sie übermitteln. Zum Versenden zieht er diese einfach auf sein Kunden-Modul und die Daten werden auf Ihrem Desktop abgelegt.

Alternativ können Sie Ihre Daten auch komfortabel über den Filezilla-Client übertragen. Rufen Sie dazu den Datei-Manager über den Button  im Supporter-Modul bzw. Viewer auf.

3.5 Datei-Manager

Sie starten den Datei-Manager per Klick auf den Button  im Supporter-Modul bzw. im Viewer.

Daraufhin öffnet sich der integrierte Filezilla-Client und wird zum ferngesteuerten Kunden-PC verbunden.

In dieser Ansicht können Sie links das eigene System und rechts das Dateisystem des Kunden-PCs einsehen und durch

die Ordner navigieren. Über die Icons und Menüs erreichen Sie alle bekannten Datei-Manager-Funktionen.

 Falls sich Ordner-Inhalte auf dem Kunden-PC während der Fernwartung verändert haben, können Sie mittels der Aktualisieren-Funktion den aktuellen Stand anzeigen lassen.

 Mittels **Befehle -> Entferntes Verzeichnis aktuell halten** können Sie die Remote-Ordner Synchronisierung aktivieren. Alle Änderungen in dem ausgewählten Ordner auf Ihrem System werden sofort auf das Kunden-System übertragen.

3.6 Kunden-Chat

Mit Hilfe des Kunden-Chats ist es möglich, kurze Nachrichten während des Supports auszutauschen. Sie erreichen den Kunden-Chat bequem über den Reiter Chat in der Fernwartungs- bzw. Supportfall-Ansicht.

Auch Ihr Kunde kann über diesen Reiter im Kunden-Modul mit Ihnen während der Fernwartung kommunizieren.

 Alle Chat-Nachrichten werden im Fernwartungsprotokoll vermerkt (Sofern die Funktion „Protokollierung der Fernwartung“ lizenziert ist).

 Es besteht auch die Möglichkeit, im Rahmen einer Support-Anfrage mit dem Kunden zu chatten, ohne eine Fernwartung zu ihm aufbauen zu müssen. Genaueres hierzu finden Sie im Kap. 6.



3.7 Admin-Rechte

Die Admin-Rechte erlauben Ihnen den Support des Kunden-PCs, ohne dass der Kunde, nachdem Sie vollen Support-Zugriff (Sehen & Fernsteuerung) von ihm erhalten haben, selbst anwesend sein muss. Auch die Steuerung von UAC-Dialogen ist mit aktivierten Admin-Rechten möglich. Somit sind Sie in der Lage Support-Arbeiten zu erledigen, die mehr Zeit benötigen. Darüber hinaus können Sie Benutzerkontenwechsel oder Neustarts ausführen.

 Bleibt der Kunde vor Ort, wird er über den Verlauf-Tab über die Vorgänge auf seinem PC informiert.

- **Admin-Rechte automatisch aktivieren**

Voraussetzung für die Aktivierung der Admin-Rechte ist, dass Sie oder der Kunde ein Administrator-Login für den Kunden-PC kennen oder der Kunde bereits als Administrator angemeldet ist.

Standardmäßig werden die Admin-Rechte aktiviert, sobald der Kunde der Fernwartung betritt. In diesem Fall wird Ihnen die nebenstehende Abfrage gezeigt. Falls nötig, können Sie hier ein administratives Login für den Kunden-PC eintragen.

Wenn Sie die Felder freilassen, wird der Nutzer des Kunden-PCs nach dem Login gefragt.

Klicken Sie auf **Aktivieren**, um die Admin-Rechte zu aktivieren. Beim Kunden erscheint dazu eine Sicherheitsabfrage von Windows.

 Verfügt der Kunde bereits über administrative Rechte können die Admin-Rechte ohne zusätzliche Daten aktiviert werden.

 Admin-Rechte deaktiviert
 Admin-Rechte aktiviert

Sind die Admin-Rechte aktiviert, werden alle Dialoge der Benutzerkontensteuerung übertragen und können ferngesteuert werden. Außerdem können Sie über den pcvisit-Viewer den Kunden-PC neu starten oder das Benutzerkonto wechseln, ohne dass jemand am Kunden-PC vor Ort sein muss.

 Ab pcvisit 15.0 erfolgt die Abmeldung und der Neustart des Kunden-Systems über das Werkzeuge -Menü im Viewer.

 Sobald pcvisit den Windows-Anmeldebildschirm überträgt, klicken Sie im Viewer im Menü Werkzeuge auf Tastenkombination Strg+Alt+Entf senden, um auf dem Kunden-PC die Tastenkombination zu simulieren. Alternativ betätigen Sie „Strg+Alt+Einfg“ händisch, um den gleichen Effekt zu erzielen.



- **Admin-Rechte für Fortgeschrittene**

Falls Sie die Admin-Rechte nur in bestimmten Fernwartungen manuell starten wollen, können Sie die Automatik deaktivieren.

Hierzu entfernen Sie das Häkchen in den **Einstellungen** im Reiter Support-Ablauf.

Manuell aktivieren Sie die Admin-Rechte, indem Sie das Schild-Symbol  im Supporter-Modul bzw. im Viewer anklicken. Der weitere Ablauf ist wie bei einer automatischen Aktivierung der Admin-Rechte.

3.8 Anzeigesteuerung - Der Viewer

In der Menüleiste des Viewers stehen Ihnen diverse Optionen zur Anzeigesteuerung zur Verfügung:

Monitor-/Fenster-Auswahl

Monitor x

Wählt einen bestimmten Monitor des Kunden-Systems zur Anzeige (in einem Viewer-Tab) aus

Alle Monitore

Wählt alle Monitore des Kundensystems zur Anzeige (in einem Viewer-Tab) aus



Hat der Kunde zwei Monitore, so werden diese standardmäßig in zwei getrennten Tabs angezeigt (gekennzeichnet im Viewer-Tab durch Zusatz „M1“ bzw. „M2“ für Monitor 1 o. 2)

Es ist somit möglich, sich jeden einzelnen Kunden-Monitor im Vollbild-Modus anzeigen zu lassen.

Fenster einpassen

Legt fest, ob die Anzeige in die aktuelle Fenstergröße eingepasst wird

Ansicht in neues Fenster verschieben

Verschiebt den aktuellen Tab in ein neues Fenster

Ansicht in neuen Tab duplizieren

Kopiert die aktuelle Anzeige in einen neuen Tab

Ansicht in neues Fenster duplizieren

Kopiert die aktuelle Anzeige in ein neues Anwendungsfenster

Remote-Schnellstart-Menü

Mit einem Klick auf wichtige Programme Ihres Kunden zugreifen, u.a. Task-Manager, Systemsteuerung...

Werkzeuge

Auswahl an weiteren nützlichen Funktionen, wie das Ein-/Ausschalten von Ausgabegeräten, Auslese der Systeminformationen, Senden von Strg-Alt-Entf, uva.

Vollbild

Diese Option stellt den aktuellen Tab im Vollbildmodus dar.

Datei-Manager

Verschlüsselte Übertragung von Dateien und Ordnern

Admin-Rechte

Zeigt an, ob der Support des Kunden-PCs, ohne Anwesenheitspflicht des Kunden, aktiv oder inaktiv ist. Die Aktivierung der Admin-Rechte ist über diesen Button möglich.

Aufzeichnung

Startet bzw. Beendet die Fernwartungsaufzeichnung

FW beenden

Beendet die im aktuellen Tab sichtbare Fernwartung

PCVISIT EXPERTEN-FUNKTIONEN

4. Experten-Funktionen

Verwendung Ihres Nutzerprofils im pcvisit Supporter-Modul

In pcvisit 15.0 haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrem Nutzerprofil aus dem pcvisit Portal anzumelden. Die Verwendung eines Nutzerprofils bietet gegenüber der klassischen Lizenz vor allem bei der Arbeit im Team enorme Vorteile:

- Arbeiten Sie von mehreren Arbeitsplätzen aus. Über Ihr Nutzerprofil werden alle wichtigen Einstellungen zwischen den Arbeitsplätzen synchronisiert.

- Das Nutzerprofil ermöglicht eine eindeutige Zuordnung von Supportfällen zu Bearbeitern. Nur so können Bearbeiter in Supportfällen und Supporter in der Kanalübersicht eindeutig identifiziert werden.

Anmelden im Supporter-Modul

Sie können sich im Supporter-Modul über das Profil-Menü  anmelden.

Ist die Anmeldung erfolgt, so wechselt das Menü-Icon .

Im Profil-Menü ist ersichtlich mit welchem Nutzerprofil Sie gerade angemeldet sind. Es bietet weiterhin Zugang zu folgenden Bereichen:

- Web-Portal-Konto erstellen
- Passwort vergessen?
- Warum anmelden?

Wie Sie Nutzerprofile anlegen und verwalten, erfahren Sie im nächsten Abschnitt.

4.1 Benutzer- und Rollenverwaltung



Wenn Sie sich mit Administrator-Rechten im my.pcvisit.de Portal einloggen, können Sie im Admin-Bereich neue Benutzer anlegen und die Rollen und Daten der bestehenden Nutzer administrieren.



Der erste Benutzer der sich mit einer Lizenz am my.pcvisit.de Portal anmeldet, erhält Administrator-Rechte für diese Lizenz und kann neue Benutzerkonten für seine Kollegen anlegen.

Neuen Benutzern können folgende Rollen zugewiesen werden:

Der Supporter kann alle Supportfunktionen des Portals nutzen.

Der Team-Admin hat, zusätzlich zu den Supporter-Rechten, bestimmte Admin-Rechte, wie z.B. neue Benutzerkonten anlegen und bestehende Benutzerkonten administrieren. Außerdem kann er firmenweite Einstellungen ändern. Pro Lizenz gibt es mindestens einen Team-Admin.

Eine dritte Rolle, **Lokaler Admin**, wird verwendet, wenn Sie sich im Supporter-Modul nicht mit einem im Portal verwalteten Nutzerprofil anmelden. Alle Einstellungen und Daten werden dann lokal gespeichert.

In Supporter-Teams empfehlen wir Ihnen dringend, die Nutzerverwaltung des Portals zu nutzen, um eine eindeutige Identifikation aller Teammitglieder bzw. pcvisit-Nutzer innerhalb des Supports zu ermöglichen.

4.2 Teamverwaltung und Team-einstellungen

Mit der Teamverwaltung verhindern Sie veraltete Firmendaten und versehentliche Einstellungsfehler. So wird sichergestellt, dass wichtige Firmen-Einstellungen bei allen Supporter-Kollegen einheitlich sind, z.B. Sicherheitseinstellungen, Einstellungen bzgl. der Fernwartungsprotokollierung, das Erscheinungsbild der Kunden-Module, Adscreens und AGBs.

Nutzer mit der Rolle „Team-Admin“ können diese Einstellungen zentral für alle Kollegen (mit der Rolle „Supporter“ oder „Team-Admin“) verändern - gern auch, um aktualisierte Adscreens oder Geschäftsbedingungen schnell und PC-übergreifend im Team für die Support-Arbeit auszurollen.

4.3 Weitere Funktionen des my.pcvisit.de Portals

Kanalübersicht

Wenn Sie im Portal eingeloggt sind, sehen Sie unten links eine Liste der Kollegen, die gerade mit der gemeinsamen pcvisit-Lizenz eine Fernwartung durchführen. Falls alle Arbeitsplätze (Kanäle) belegt sind, können Sie sich so besser abstimmen.

Leaderboard

Sehen Sie über das Leaderboard eine Übersicht der aktivsten pcvisit-Portal-



Nutzer. Starten Sie doch einfach einen Wettbewerb zwischen Ihren Kollegen und Mitstreitern.

Fernwartung starten

Starten Sie den pcvisit Support aus dem Portal heraus, bequem ohne pcvisit-Installation, z.B. von unterwegs. Sie benötigen lediglich Ihr Portal-Login.

4.4 Installation des Remote-Hosts

Um auf einem PC regelmäßig und ohne Unterstützung vor Ort zuzugreifen, muss auf diesem PC der pcvisit Remote-Host installiert werden.

Es gibt zwei Wege einen Remote-Host zu installieren:

- **Installation des Remote-Hosts mittels pcvisit Adhoc-Fernwartung**

Voraussetzung zur Installation des Remote-Hosts ist eine bereits bestehende pcvisit Fernwartung zwischen dem Supporter und dem Kunden sowie die Aktivierung der Admin-Rechte.

Mit einem Klick auf den Knopf **Remote-Host installieren** im Werkzeug-Menü des Viewers, erscheint auf dem Kunden-PC ein Abfragedialog zur Installation. Nachdem die Nachfrage zur Installation bestätigt wurde, werden die notwendigen Dateien geladen und die Installationsroutine gestartet.

Während der Installation haben Sie die Möglichkeit, Einstellungen des Remote-Hosts festzulegen.

Firmen-ID - Die ID verwenden Sie, um den Remote-Host Ihrer Host-Liste zuzuordnen. Sie finden die ID in den Einstellungen des Supporter-Moduls im Reiter Ihre Daten.

Zugriffspasswort - Dieses Passwort wird beim Fernzugriff auf diesen Remote-Host abgefragt. Dieses Passwort ist zwingend erforderlich.

Einstellungspasswort nutzen - Ist diese Option aktiviert, können Sie ein entsprechendes Passwort vergeben. Dieses wird abgefragt, wenn Einstellungen des Remote-Hosts geändert werden sollen.

Sobald die Installation abgeschlossen ist, erscheint das Remote-System im Tab Remote-Hosts des Supporter-Moduls.

- **Installation des Remote-Hosts mittels pcvisit Setup**

Eine zweite Variante ist die Installation des Remote-Hosts mittels pcvisit Setup.

Führen Sie hierfür die folgenden Schritte durch:

1. Laden Sie **pcvisit_RemoteHost_15_Setup.zip** auf dem PC
2. Starten Sie das Setup und folgen Sie den Installationsschritten



3. Bestätigen Sie die Nutzungsbedingungen
4. Wählen Sie einen Installationspfad, danach erfolgt die Installation

Jetzt können Sie, falls gewünscht, den Remote-Host für die erstmalige Nutzung vorbereiten.

Um den Remote-Host direkt im Bereich Remote-Hosts Ihres Supporter-Moduls anzuzeigen, geben Sie bitte im Feld Firmen-ID die entsprechende ID an. Diese finden Sie im Reiter Ihre Daten der Einstellungen.

Sichern Sie den Remote-PC durch ein Zugriffspasswort ab.

Unbefugte Veränderungen an den Remote-Host Einstellungen verhindern Sie, indem Sie zusätzlich den Haken bei Einstellungspasswort nutzen setzen und entweder ein Einstellungspasswort festlegen oder das Zugriffspasswort verwenden.

Mit einem Klick auf **Weiter** und dann **Fertigstellen** schließen Sie die Installation ab. Der Remote-Host erscheint jetzt in Ihrem Supporter-Modul in der Remote-Host-Liste und kann jederzeit mit einem Doppelklick auf den Eintrag ferngesteuert werden.

4.5 Nutzung der Remote-Host Liste

Die Remote-Funktion ermöglicht Ihnen Zugriff auf unbeaufsichtigte PCs, z.B.

Arbeitsplatz-PCs bei Bestandskunden oder Servern. Über den Tab Remote-Hosts im Supporter-Modul gelangen Sie in die Host-Liste und erhalten mit einem Doppelklick Zugriff auf den jeweiligen Host.

Statusanzeige Remote-Host-Liste

-  Online
-  Offline
-  In Sitzung
-  Fernzugriff deaktiviert
-  Lizenzkontingent ausgeschöpft

Verwaltung der Remote-Host-Liste

Zur besseren Unterscheidung und Erreichbarkeit Ihrer Kunden in der Remote-Host-Liste, stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung. Klicken Sie zur Verwaltung mit der rechten Maustaste auf den Namen des Remote-Hosts und nehmen Sie die gewünschten Einstellungen im Kontextmenü vor.

-  Sämtliche vorgenommenen Änderungen sind an die verwendete Lizenz geknüpft, das heißt, wird eine Lizenz von mehreren Personen verwendet, gelten die Änderungen für alle Benutzer.

Verbinden mit Benutzer

Sind auf dem Remote-System mehrere Benutzer angemeldet (z.B. bei einer Terminalsitzung via RDP) dann können Sie hier direkt den Benutzer auswählen, zu dem Sie sich verbinden wollen.



Desktop-Verknüpfung erstellen

Möchten Sie zu einem bestimmten Remote-Host schnell und einfach eine Fernwartung aufbauen, so erstellen Sie mit einem Klick auf **Desktop-Verknüpfung erstellen** eine Verknüpfung auf Ihrem Desktop.

Die Datei mit der Endung *.pcv hat dabei die gleiche Benamung, wie der jeweilige Remote-Host in Ihrer Listen-Ansicht (Bsp: MeinPC#3.pcv).

Ein Doppelklick auf diese Verknüpfung startet das Supporter-Modul und es wird direkt eine Fernwartung zu diesem Remote-Host aufgebaut.

 Voraussetzung für diese Option ist, dass das Supporter-Modul über das Setup installiert wurde.

Umbenennen

Sie können einen Remote-Host auch **umbenennen**. Klicken Sie dazu auf die Option und ein Dialog zur Namenseingabe erscheint.

4.6 Einstellungen des Remote-Host

Verbindungsoptionen

Im Bereich Verbindungsoptionen können Sie festlegen, dass auf dem Remote-Host Monitore und/oder Eingabegeräte während der Fernwartung abgeschaltet werden. Zudem kann auf Wunsch der Desktop-Hintergrund des Kunden-PCs während einer Fernwartung abgeschaltet werden.

Diese Optionen finden Sie auch im Viewer im Bereich Werkzeuge.

 Über Rechtsklick auf den Remote-Host werden diese Einstellungen global, für alle Supporter und als Standard für alle Fernwartungen zu dem Remote-Host, gesetzt. Passen Sie die Einstellungen im Viewer-Menü an, so werden diese nur einmalig für die laufende Fernwartung gesetzt.

Verbinden mit

Legen Sie hier fest, wie Sie sich standardmäßig zu dem Remote-Host verbinden wollen. Um Zugriff auf den Remote-Host zu erhalten, müssen Sie entweder das Zugriffspasswort kennen oder der Kunde Ihnen den Zugriff per Abfrage gewähren.

Beim Beenden

Diese Optionen ermöglichen es Ihnen, festzulegen, was beim Beenden der Fernwartung geschieht.

Sie können wählen ob:

- der Benutzer abgemeldet wird
- das angemeldete Remote-System gesperrt wird
- oder keine Aktion erfolgt

 Ist das Kunden-System bei einer bestehenden Fernwartung für mehr als 60 Sekunden nicht erreichbar (z.B. durch Verbindungsstörung), so greift als Sicherheitsmechanismus die voreingestellte Option für das Beenden (z.B. System sperren).



Wenn Update verfügbar

Hier können Sie einstellen, ob und wie sich der Remote-Host aktualisieren soll.

Ordner

Für eine bessere Übersicht ist es möglich, über den Tab Remote-Hosts im Supporter-Modul, Ordner zu erstellen. Klicken Sie hierzu auf das Ordner-Symbol  im oberen Bereich der Host-Liste. Sie können Ordner wie gewohnt umbenennen und löschen. Remote-Hosts können Sie bequem per Drag & Drop zwischen Ordnern verschieben.

Remote-Host hinzufügen

Durch Klick auf das Icon **Remote-Host hinzufügen**  können Sie einen Remote-Host Ihrer Host-Liste hinzufügen. Dazu benötigen Sie die Computerkennung des Kunden-Systems (einsehbar im Remote-Host unter Einstellungen->Zugriff) und das zugehörige Zugriffspasswort.

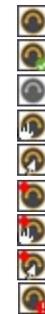
Zugriff via Remote-Host auf Kunden-PC

Der Remote-Host erscheint nach erfolgreicher Installation in der Remote-Host-Liste im pcvisit Supporter-Modul. Um Zugriff auf einen Kunden-PC zu erhalten, wählen Sie den betreffenden Remote-Host mit einem Doppelklick in der Liste aus. Dazu muss dieser als online (grüner Status) angezeigt werden. Die Verbindung zum Remote-Host wird aufgebaut.



Wählen Sie einen gelb markierten Remote-Host aus, erhalten Sie eine Meldung, dass bereits ein anderer Supporter auf diesem System arbeitet. Diese Meldung kann durch fortfahren bestätigt werden, womit die Fernwartung des anderen Supporters abgebrochen und Ihre Fernwartung aufgebaut wird.

Statusanzeige der Tray-Icons auf dem Remote-Host-PC



- Standard-Icon Remote-Host
- Fernzugriff aktiviert
- Fernzugriff deaktiviert
- In Fernwartung
- Präsentations-Modus
- Aufnahmefunktion aktiv
- Aufnahmefunktion bei aktiver FW
- Aufnahmefunktion bei aktiver PR
- Fehlermeldung des Remote-Hosts

Einstellungen auf dem Host-PC

Das Einstellungsmenü auf dem Host-PC erreichen Sie bequem über den Rechtsklick auf das Remote-Host-Icon im Tray-Menü von Windows.

Unter den Menüpunkten Zugriff, Verbindung, Service sowie Erweitert nehmen Sie Ihre jeweiligen Konfigurationen vor.

• Zugriff

Hier finden Sie Einstellungsmöglichkeiten zum Zugriffspasswort sowie zur Vergabe eines Einstellungspasswortes. Dies dient zum zusätzlichen Schutz der Konfigurationseinstellungen.



Außerdem können Sie hier die Computererkennung des Kunden-PCs einsehen. Diese benötigen Sie, um den Remote-Host im Tab Remote-Hosts Ihres Supporter-Moduls, hinzufügen zu können.

- **Verbindung**

Legen Sie unter diesem Menüpunkt manuell Ihre Konfigurationen zu den Proxy-Einstellungen fest.

- **Service**

In diesem Abschnitt stehen Ihnen Optionen zur technischen Unterstützung zur Verfügung. Bitte ändern Sie diese Einstellungen nur, wenn Sie durch den pcvisit Support dazu aufgefordert werden.

- **Erweitert**

Hier können Sie den Empfänger der Support-Anfrage festlegen. Geben Sie dazu dessen Firmen-ID in das entsprechende Feld ein. Die Firmen-ID finden Sie im Einstellungsmenü des Supporter-Moduls unter dem Menüpunkt Ihre Daten.

4.7 Support anfordern

Wenn auf dem Kunden-PC ein Problem auftritt, kann Ihr Kunde dies schnell und einfach melden. Er wählt dazu den Reiter Support-Anfrage in seinem Kunden-Modul aus. Alternativ klickt er mit der rechten Maustaste auf das Remote-Host-Symbol im Tray-Menü von Windows und wählt **Support anfordern ...**

Anschließend gibt er die Firmen-ID seines Supporters ein und klickt auf **Erstellen**. Nach Eingabe der Absenderdaten kann er nun sein Problem schildern und auf **Senden** klicken.

Hat Ihr Supportkunde die Support-Anfrage versendet, wird ein neuer Supportfall in Ihrem Supporter-Modul erstellt. Informationen zur Arbeit mit Supportfällen finden Sie im Kapitel 6.

4.8 Remote-Schnellstart-Menü

Das Remote-Schnellstart-Menü, welches sich im Viewer befindet, gewährt schnellen Zugriff auf häufig benutzte Tools des pcvisit Moduls sowie Funktionen des Kunden-PCs. So stehen Ihnen mit einem Mausklick verschiedene Funktionen des Kunden-PCs zur Verfügung, u.a. Task-Manager, Windows-Explorer, Systemsteuerung, Konfigurationsprogramm.

Den Windows Explorer, die Eingabeaufforderung und die Remotedesktop-Verbindung können Sie ohne Aktivierung der Admin-Rechte auf dem Kunden-System nutzen. Alle weiteren Funktionen erfordern die Aktivierung.

- **Systeminformationen**

Um die verschiedenen notwendigen Informationen (z.B. Betriebssystem, Prozesse, Bios, Systemeinstellungen, u.v.m.) über das zu supportende System abzufragen,

betätigen Sie den Button **Systeminformationen abrufen** im Menü Werkzeuge des Viewers.

Die Systeminformationen werden Ihnen anschließend angezeigt.
Das Sammeln der Systeminformationen kann einige Zeit in Anspruch nehmen.

 Die abgefragten Systeminformationen werden auch in den Protokollen Ihrer Fernwartungen hinterlegt, die Sie über das Support-Journal abrufen können.

4.9 Aufzeichnung (Flash)

Zeichnen Sie pcvisit Fernwartungen im Flash-Format auf. Dies kann sowohl automatisch als auch manuell erfolgen.

Für eine automatische Aufzeichnung, d.h. mit Beginn der Fernwartung und nachdem der erste Teilnehmer der Fernwartung beigetreten ist, setzen Sie im Einstellungsmenü des Supporter-Moduls unter dem Menüpunkt Dokumentation das entsprechende Häkchen.

Manuell starten und stoppen Sie die Aufzeichnung über den REC-Button  in der Fernwartungs-Funktionsleiste im Supporter-Modul oder direkt mit einem Klick über den Viewer. Sobald die Aufzeichnung läuft, wird der REC-Button (Status-LED) orange hinterlegt .

Um die Einstellungen zur Flash-Aufzeichnung wie Speicherort und automatische Aufzeichnungen zu ändern, rufen Sie die **Einstellungen** und den Menüpunkt Dokumentation auf.

Die Speicherung erfolgt standardmäßig im pcvisit Ordner der Anwendungsdaten Ihres Benutzerkontos. Sie können die Flash-Aufzeichnung über das pcvisit Support-Journal aufrufen und abspielen (aktueller Flash-Player notwendig).

4.10 Fernwartungsprotokolle

Zu jeder pcvisit Fernwartung werden alle Informationen, wie z.B. Datum, Uhrzeit, Teilnehmer, Blickrichtungswechsel, Fernsteuerung, Flash-Aufzeichnung usw. in den Fernwartungsprotokollen bzw. dem pcvisit SupportJournal festgehalten.

Darüber hinaus bietet Ihnen das pcvisit SupportJournal die Möglichkeit, Leistungsberichte und Abrechnungen zu erstellen und somit Ihre geleistete Support-Arbeit effizienter und professioneller abzubilden.

Um das pcvisit SupportJournal aufzurufen, klicken Sie den entsprechenden Menüpunkt im Einstellungsmenü in der Kopfleiste des Supporter-Moduls oder öffnen Sie den Eintrag **pcvisit 15.0 SupportJournal** über das Startmenü.

Zur weiteren Auswertung und Bearbeitung der Fernwartungsprotokolle über das pcvisit SupportJournal ist es empfehlenswert, dass die geführten Fernwartungen, mit einem Kommentar versehen werden.

Damit erleichtern Sie die Zuordnung, z.B. beim Erstellen einer Abrechnung. Die Kommentare zu Ihrer Fernwartung sollten einheitlich und eindeutig gehalten sein. So können später alle Fernwartungen korrekt dem jeweiligen Kunden zugewiesen werden.

 Geben Sie die Kunden-ID gleich zu Beginn einer Fernwartung in den Fernwartungskommentar ein. Aktivieren Sie dazu in den Einstellungen --> Menüpunkt Dokumentation - Fernwartungskommentar abfragen. Möchten Sie Fernwartungskommentare nicht nur vor und nach einer Fernwartung nutzen, dann verwenden Sie konfigurierbare Fernwartungskommentare.

Lesen Sie dazu die Anleitung zur **Datenbank-Integration**.

Die Fernwartungsprotokolle können in Form von XML-Daten weiter gegeben werden. Zur Auswertung der Fernwartungsprotokolle ist eine automatisierte Übernahme in andere Datenbanken und Systeme möglich.

5. Einstellungen

Öffnen Sie das Einstellungen-Menü über den **Einstellungen**-Button .

Es gibt - nach Ihrem Wirkungsbereich - drei Arten von Einstellungen:

- **Teameinstellungen**

Diese Einstellungen gelten für alle Supporter des Teams, wie z.B. die Firmendaten.

Bei Nutzung eines Portal-Logins werden bestimmte Einstellungen nur im Portal gepflegt.

- **lokale Einstellungen**

Diese Einstellungen werden lokal in Ihrem Supporter-Modul gepflegt und gelten nur für Sie / Ihre Fernwartungen.

5.1 Ihre Daten

Zur besseren Erreichbarkeit und Personalisierung haben Sie unter dem Menüpunkt Ihre Daten in den Einstellungen die Möglichkeit, Angaben zu Name, Telefonnummer, sowie E-Mail-Adresse zu machen.

 Sie können hier auch Profilbilder, d.h. Ihr Supporter-Bild und Firmen-Logo, hinterlegen.



Das Supporter-Bild wird im Kunden-Modul angezeigt, so dass Ihr Kunde immer weiß von wem er betreut wird.
Zur Hinterlegung Ihres Bildes stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- **Bild hochladen**

Wählen Sie ein Bild auf Ihrem Computer mit folgendem Datei-Format: PNG, JPG oder BMP. Damit Ihr persönliches Supporter-Bild auch eindeutig Ihnen zugeordnet werden kann, ist die Hinterlegung einer E-Mail-Adresse notwendig.

- **Gravatar-Dienst nutzen**

Sie können Ihr Supporter-Bild auch wählen, indem Sie Ihre E-Mail-Adresse mit einem Gravatar-Konto verlinken. Nähere Informationen zu Gravatar finden Sie [hier](#).

Haben Sie bereits ein Gravatar-Konto eingerichtet und hinterlegen die zugehörige E-Mail-Adresse im Eingabefeld „Supporter E-Mail“ so wird automatisch Ihr Avatar hinterlegt.

- **Auf pcvisit-Standard zurücksetzen**

Wählen Sie diese Option um das pcvisit-Standard-Bild bzw., bei vorhandenem Gravatar-Konto, Ihr Avatar, einzublenden.

Ihr Firmen-Logo wird ebenfalls auf Wunsch im Kunden-Modul angezeigt:

- **Bild hochladen**

Wählen Sie ein Bild auf Ihrem Computer und das gewählte Bild wird automatisch mit Ihrer individuellen Firmen-ID verknüpft - für eine sichere und eindeutige Zuordnung.

- **Auf pcvisit-Standard zurücksetzen**
stellt das pcvisit-Standard-Bild wieder her.



Die hier eingetragenen E-Mail-Adressen werden Ihrem Kunden nicht angezeigt.

Unter dem Punkt ‚Supporter-Daten‘ können Sie weiterhin ablesen, welche Rolle Sie momentan innehaben.

Weitere Informationen zu Rollen und der Verwendung von Nutzerprofilen finden Sie im Kapitel 4.1 .

Verwenden Sie die Firmen-ID um...

- Kunden-Module mit dem Supporter-Modul eindeutig zu verknüpfen, so dass Support-Anfragen Ihrer Kunden in der Supportfall-Übersicht des Support-Centers eingehen

- Remote-Hosts der Remote-Host-Liste des Supporter-Moduls schnell zu zuordnen

Hinterlegen Sie Ihre Angaben und klicken Sie anschließend **OK**.

5.2 Verbindung

Standardmäßig sucht pcvisit selbstständig nach den optimalen Verbindungseinstellungen. Sollte pcvisit einmal nicht die optimalen Einstellungen finden oder Sie einen bestimmten Proxy-Server verwenden



den wollen, dann aktivieren Sie die Option **Proxy manuell konfigurieren** und nehmen die entsprechenden Einstellungen vor.

Bei entsprechenden Gegebenheiten (instabile Internetverbindung) kann es notwendig sein den **Offroad-Modus** hinzu zu schalten. Der Offroad-Modus kann auch bei resistenten Firewalls und Proxys hinzu geschaltet werden.

Der Punkt **User Agent** gibt Ihnen eine Auswahlmöglichkeit, welcher Browser zum Verbindungsaufbau simuliert werden soll.

5.3 mypcvisit

Mit den mypcvisit-Funktionen im Einstellungsmenü können Sie pcvisit an das Erscheinungsbild Ihrer Firma anpassen.

- **Einstellung von Firmen-Logo und Supporter-Bild**

In den **Einstellungen** unter Ihre Daten finden Sie die Möglichkeit, ein Firmen-Logo und Ihr Supporter-Bild einzustellen (genauere Informationen finden Sie unter 5.1 ‚Ihre Daten‘). Diese werden im Kunden-Modul angezeigt, so dass Ihr Kunde immer im Bilde ist, von wem er supportet wird.

- **Anpassung der Farbe des Kunden-Moduls**

In Kombination mit dem Firmen-Logo können Sie das Erscheinungsbild Ihres

Kunden-Moduls an das Corporate Identity (CI) Ihrer Firma angleichen.

★ Bitte beachten Sie, dass Sie für Hintergrund- und Textfarbe eine Kombination wählen, die ausreichend Kontrast und Lesbarkeit gewährleistet.

Um die Farbeinstellungen vorzunehmen, klicken Sie auf die Farbbox vor der jeweiligen Option. Die Vorschau zeigt, wie die jeweils aktuellen Einstellungen das Erscheinungsbild des Kunden-Moduls beeinflussen.

Klicken Sie anschließend **OK**.

💡 Die grafischen Anpassungen, die Sie mit mypcvisit vornehmen, werden aktiv, sobald eine Verbindung zum Kunden-Modul besteht.

5.4 myAdScreen

Nutzen Sie den pcvisit myAdScreen, um bei Ihren Kunden nach Ende der Fernwartung einen sogenannten AdScreen - eine kleine HTML-Seite - einzublenden. Der ideale Platz um Kundeninformationen, Umfragen oder zusätzliche Dienstleistungen und Angebote zu platzieren.

- **pcvisit myAdScreen aktivieren**

Sie finden die pcvisit myAdScreens in den **Einstellungen** unter dem Menüpunkt myAdScreen.



Ist der Haken gesetzt, wird der pcvisit myAdScreen mit Ihren hinterlegten Daten aktiviert. Wird der Haken entfernt und Sie haben pcvisit myAdScreen erworben, so erscheint bei Ihren Kunden kein AdScreen.



Nutzen Sie eine Sammlung von mehreren professionell erstellten AdScreen-Vorlagen, die Sie mit wenigen Handgriffen für Ihre Zwecke anpassen und in Betrieb nehmen können.

Darüber hinaus können Sie auch komplett eigene pcvisit AdScreens erstellen, HTML-Kenntnisse reichen aus. In diesem Fall müssen Sie sicherstellen, dass der AdScreen den gleichen Javascript-Code enthält, wie er in den Vorlagen enthalten ist, die Sie bei Erwerb eines myAdScreens erhalten.

- **Einstellungsoptionen**

- **URL des myAdScreens:**

Hinterlegen Sie die URL des AdScreen. Die eingetragene URL wird vom pcvisit Supporter regelmäßig auf Erreichbarkeit geprüft, damit Ihr AdScreen auch immer angezeigt wird.

- **Abmessungen in Pixel:**

Hinterlegen Sie die Abmessungen des AdScreens.

- **Anzeigedauer in Sekunden:**

Legen Sie fest, nach wie vielen Sekunden der AdScreen automatisch schließen soll. Wird der Wert 0 hinterlegt, schließt sich der AdScreen nur per Klick.

5.5 Module

- **Supporter-Modul**

- **Die Fernwartung beenden, wenn letzter Teilnehmer diese verlässt**

Ist diese Auswahl aktiv, wird eine Fernwartung beendet, sobald der letzte Teilnehmer die Fernwartung verlässt.

- **Aktuellen Viewer-Tab (FW) anzeigen**

Führen Sie mehrere Fernwartungen parallel durch, so wird mit Aktivierung dieser Funktion immer die im Viewer gewählte Fernwartung im Supporter-Modul übernommen.

- **Kunden-Modul**

- **Support-Erlaubnis anzeigen** 

Ist die Option aktiviert, dann wird der Kunde nach Eingabe der Fernwartungs-ID noch einmal explizit um seine Erlaubnis gebeten, den Support zu beginnen. Diese Zustimmung wird im Fernwartungsprotokoll vermerkt.

- **Passwort beim Kunden abfragen**

Ist die Einstellung „Passwort bei Kunde abfragen“ gesetzt, dann wird für jede Fernwartung ein vierstelliges Zufallspasswort erzeugt.

Geben Sie das Passwort an Ihre Fernwartungsteilnehmer weiter. Diese erhalten ein Abfragefenster mit der Aufforderung, das Passwort zu Fernwartungsbeginn einzugeben.



– Admin-Rechte immer aktivieren

Damit die Admin-Rechte in allen Fernwartungen automatisch starten, setzen Sie zur Aktivierung den Haken vor diese Option.

5.6 Sicherheit

Zugriff auf einen Remote-Host

Legen Sie fest ob der Fernzugriff auf einen Remote-Host mittels Passwort oder Support-Erlaubnis abgesichert werden soll.

Während einer Fernwartung...

...können Sie über eine Option wählen ob Ein- /Ausgabegeräte und/oder der Desktop-Hintergrund abgeschaltet werden soll.

Nach einer Fernwartung...

...oder bei Verbindungsabbruch wählen Sie aus folgenden drei Optionen:

- der Benutzer bleibt angemeldet und das Kunden-System wird gesperrt
- der Benutzer wird abgemeldet
- der Benutzer bleibt angemeldet und das Kunden-System wird nicht gesperrt

5.7 Dokumentation

Fernwartungsprotokolle

Legen Sie den Speicherort für die Fernwartungsprotokolle fest.



Zur weiteren Auswertung und Bearbeitung der Fernwartungsprotokolle über das pcvisit SupportJournal ist es empfehlenswert, dass die geführten Fernwartungen, mit einem Fernwartungskommentar versehen werden. Damit erleichtern Sie die Zuordnung der Kundendaten.

Fernwartungskommentare abfragen

Legen Sie fest, zu welchen Zeitpunkten in einer pcvisit Fernwartung ein Dialogfenster erscheint, in dem Sie einen Kommentar vermerken können, der im Fernwartungsprotokoll aufgenommen wird.

- **Bei Fernwartungsbeginn**

Das Dialogfenster erscheint zum Festhalten von Notizen und Bemerkungen, die bei Beginn der Fernwartung bekannt sind.

- **Mit Beitritt eines Teilnehmers**

Eignet sich sehr gut, um z.B. die Daten des Kunden oder seine Kundennummer zu vermerken.

- **Bei Fernwartungsende**

Prädestiniert, um die erledigten Support-Arbeiten kurz zusammenzufassen und zu protokollieren.

Aktivieren Sie die gewünschten Einstellungen, indem Sie einen Haken hinter die jeweilige Option setzen. Klicken Sie anschließend **OK**.



Taxameter aktivieren

Setzen Sie den Haken, wenn das Taxameter automatisch starten soll, sobald ein Kunde der Fernwartung betritt.

Bei Fernwahrungsende Leistungsbericht erzeugen

Aktivieren Sie diese Funktion, wenn am Ende einer Fernwartung ein Leistungsbericht erstellt werden soll. Dieser wird standardmäßig auf Ihrem Desktop abgelegt. Der Leistungsbericht fasst die Dauer und Aktivitäten der pcvisit Fernwartung in Form eines PDF-Berichts zusammen.

Aufzeichnungsfunktion automatisch starten

Ist diese Auswahl aktiv, so beginnt die Aufzeichnung mit Zeigen eines Teilnehmerbildschirms.

Kunde per Status-LED auf Aufzeichnung hinweisen

Ist diese Option gewählt, so werden die Fernwartungsteilnehmer per Status-LED (REC-Symbol) auf die Aufzeichnung der Fernwartung hingewiesen.

5.8 Support-Bedingung

Ist die Option „Hinweis auf Support-Bedingungen beim Kunden anzeigen“ aktiviert, dann wird der Kunde vor Beginn des Sup-

ports darauf hingewiesen, dass er mit Klick auf **Starten** Ihre Support-Bedingungen akzeptiert. Er hat des Weiteren die Möglichkeit, sich die von Ihnen hinterlegten Support-Bedingungen anzeigen zu lassen.

5.9 Lizenz

Dieser Reiter gibt Auskunft über Art und Umfang der Lizenz sowie über das Lizenzprodukt und die Versionsnummer.

Der Lizenzschlüssel kann hier geändert werden. Geben Sie Ihren Lizenzschlüssel in das Lizenz-Eingabefeld ein und klicken Sie **OK**.

 Sichern Sie Ihren Lizenzschlüssel, bevor Sie einen neuen eingeben, denn durch die Eingabe wird der alte Lizenzschlüssel überschrieben.

5.10 Service

Im Bereich Service finden Sie Einstellungen, die Sie schnell dabei unterstützen, z.B. eventuell auftretende Verbindungsprobleme zu untersuchen. Nehmen Sie hier am besten nur Änderungen vor, wenn Sie der pcvisit Support darum bittet.



6. Die Supportfall-Übersicht

Wenn Sie das pcvisit Supporter-Modul starten, erscheint vor Ihnen die Supportfall-Übersicht. Ab pcvisit 15.0 können Sie Ihre Fernwartungen und alle dazugehörigen Informationen komfortabel über Supportfälle verwalten.

- Reagieren Sie sofort auf Support-Anfragen
- Legen Sie Titel, Beschreibung (Notizen) und Kundenname zum Supportfall fest
- Weisen Sie Bearbeiter zu
- Führen Sie direkt mit dem anfragenden Kunden Fernwartungen durch
- Platzieren Sie mittels des personalisierten Kunden-Moduls direkt Support-Anfragen

In der Supportfall-Übersicht können Sie die Anzeige nach den verschiedenen Kriterien, z.B. „Bearbeiter“ und „Status“ filtern  und die Supportfälle nach beliebigen Texten durchsuchen .

 Die Anzahl der Supportfälle die gleichzeitig bearbeitet werden können, hängt von Ihrem Lizenzumfang ab. Supportfälle, die aktuell nicht bearbeitet werden können, sind durch ein Schloß-Symbol  in der ersten Spalte der Supportfall-Übersicht gekennzeichnet.

6.1 Einen neuen Supportfall erstellen

Ein neuer Supportfall kann auf zwei Arten erstellt werden:

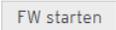
- a) durch Sie im Supporter-Modul
- b) durch den Supportkunden

a) Im Supporter-Modul erzeugen Sie durch Klick auf den Button  im Tab Supportfälle einen neuen Supportfall.

Sie als Supporter-Modul-Nutzer können:

- Kundendaten zu dem Supportfall aufnehmen
- sich oder einen anderen Supporterkollegen als Bearbeiter zuweisen
- Titel und Beschreibung zu dem Supportfall aufnehmen und Notizen hinterlassen
- aus dem Supportfall heraus eine Fernwartung starten



Klicken Sie auf den Button 

so wird aus einem Supportfall heraus eine Fernwartungs-ID generiert. Anschließend kann mit Hilfe dieser eine Fernwartung zum gewünschten Kunden-System aufgebaut werden.

b) Möchte der Kunde einen Supportfall erstellen, so wählt er in seinem Kunden-Modul den Tab Support-Anfrage. Anschließend gibt er die Firmen-ID seines Supporters ein. Nach Eingabe der Absenderdaten kann er nun im Feld Support-Anfrage sein Problem schildern und auf **Senden** klicken.



Die Support-Anfrage erscheint dann direkt in der Supportfall-Übersicht des Supporter-Moduls.

6.2. Supportfall-Eigenschaften

Haben Sie einen neuen Supportfall erstellt, so sehen Sie im Supporter-Modul folgende Informationen:

Status

Erkennen Sie auf einen Blick in welchem Status sich der Supportfall befindet.

Folgende Supportfall-Status gibt es:

-  Neu
-  Offen
-  In Bearbeitung
-  Geschlossen
-  Gesperrt

 Eine mit dem Kunden-Modul erstellte Support-Anfrage wird als „Geschlossen“ markiert, wenn der Supportkunde sein Kunden-Modul nach Absenden der Support-Anfrage beendet oder die Support-Anfrage im Kunden-Modul zurückzieht. In beiden Fällen werden Sie im Supportfall auf diesen Umstand hingewiesen.

ID und Titel

Der Titel ist eine kurze Zusammenfassung, die in der Supportfall-Übersicht angezeigt wird. Die Supportfall-ID wird automatisch vergeben.

Kunde

Zeigt Ihnen Kundendaten an, wie Kundenname, Kundennummer, Firma sowie Telefonnummer, wenn Sie hinterlegt wurden.

Alter / Erstellt

Diese Spalte zeigt Ihnen das Alter bzw. Erstelldatum des Supportfalles an.

Bearbeiter

Der Name bzw. das Kürzel in diesem Feld zeigt an, wem ein Supportfall momentan zugewiesen ist.

Mit Rechtsklick auf den ausgewählten Supportfall in der Supportfall-Übersicht kann dieser einem anderen Bearbeiter zugewiesen werden. Zudem können folgende Optionen gewählt werden:

- Supportfall mir zuordnen
- Supportfall freigeben
- Supportfall schließen
- Supportfall wieder öffnen
- Supportfall löschen

 Wählen Sie **Supportfall schließen** so wechselt der Supportfall-Status in „Geschlossen“ und verbleibt in der Supportfall-Übersicht. Er kann jederzeit wieder mittels Doppelklick erneut geöffnet werden.

Wählen Sie **Supportfall löschen**, wird der Supportfall unwiderruflich gelöscht und aus der Supportfall-Übersicht entfernt.



Beschreibung

Dokumentieren Sie bei Bedarf den gesamten Verlauf des Supportfalls. Möchten Sie die Inhalte zum Supportfall in andere Systeme übertragen, kopieren Sie diese in die Zwischenablage .

 Ein bestehender Supportfall mit Status „In Bearbeitung“ kann jederzeit editiert werden. Mit Doppelklick auf den Supportfall in der Supportfall-Übersicht gelangen Sie über das Stift-Symbol  in die Bearbeitungsansicht. Hier können Sie Kunden- und Supportfall- Daten anpassen.

6.3. Das personalisierte Kunden-Modul

Binden Sie das personalisierte Kunden-Modul auf Ihrer Webseite ein und ermöglichen Sie so Ihrem Kunden einen schnellen und bequemen Zugang zu Ihrer Support-Dienstleistung.

Das angepasste Kunden-Modul ist direkt mit dem Supporter-Modul verknüpft. Es ermöglicht Ihrem Kunden nach Start des Moduls eine Anfrage an Sie zu versenden. Jede Anfrage Ihrer Kunden erscheint zur Bearbeitung in der Supportfall-Übersicht Ihres Supporter-Moduls.

Die Erstellung eines personalisierten Kunden-Moduls inklusive einer Kunden-Modul-Grafik ist auf zwei Wegen möglich:

- Variante 1: Automatische Generierung des HTML-Codes im Supporter-Modul
- Variante 2: Manuelle Anpassung des HTML-Codes

• Variante 1:
Im Supporter-Modul im Einstellungs-menü unter dem Reiter Ihre Daten finden Sie das Feld **Firmen-ID**. Über das integrierte Pull-down-Menü wählen Sie **Kunden-Modul für Support-Anfrage - HTML kopieren**. In diesem HTML-Code ist bereits Ihre Firmen-ID und der aktuelle Verbindungsserver hinterlegt und kann direkt auf Ihrer Website eingebunden werden.

Beachten Sie lediglich, dass die “-Zeichen (Hochkomma) im HTML-Code beim Kopieren erhalten bleiben und dass keine Zeilenumbrüche übernommen werden.

- Variante 2:
Passen Sie den HTML-Code, welchen Sie unter <http://www.pcvisit.de/kunden-modul> finden an, indem Sie im Code **F1234567890** mit Ihrer Lizenz gebundenen Firmen-ID überschreiben.

 Standardmäßig ist der Verbindungsserver lb3.pcvisit.de in dem HTML-Code hinterlegt. Sollten Sie einen anderen Verbindungsserver nutzen, so ersetzen Sie **lb3.pcvisit.de** entsprechend im HTML-Code.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Benutzung von pcvisit.