KUNDENANLEITUNG · FERNWARTUNG

Fernwartung mit pcvisit

So helfen wir dir direkt an deinem Computer
Windows · Mac · Smartphone & Tablet

Reci IT Solutions GmbH · Zug

Stand: 07.10.2026

Inhalt

1 Auf einen Blick
2 Fernwartung unter Windows
3 Fernwartung auf dem Mac
4 Während der Sitzung
5 Smartphone & Tablet
6 Dauerhafter Zugang (optional)
7 Sicherheit & Datenschutz
8 Wenn etwas nicht klappt

1 Auf einen Blick

Wenn bei dir etwas nicht funktioniert, schauen wir es uns am liebsten direkt auf deinem Bildschirm an. Dafür nutzen wir die Fernwartungs-Software **pcvisit** der pcvisit Software AG aus Dresden. Du gibst den Zugriff jedes Mal selbst frei und kannst ihn jederzeit beenden.

3 Schritte
Anrufen, Sitzungs-ID eingeben, bestätigen

Kein Setup
Für die spontane Fernwartung musst du nichts installieren

Du entscheidest
Zugriff nur mit deiner Freigabe, jederzeit beendbar

Server in DE
Rechenzentren in Deutschland, ISO 27001

So läuft eine Fernwartung ab

1

Du rufst uns an

Wir besprechen das Problem und geben dir eine **Sitzungs-ID**.

2

Du öffnest pcvisit

Die **Reci Support App** von **reci.ch/downloads** laden, starten und die Sitzungs-ID eingeben.

3

Du gibst frei

Du bestätigst die Verbindung. Erst jetzt sehen wir deinen Bildschirm.

4

Wir helfen

Du schaust zu. Wenn wir fertig sind, schliesst du pcvisit. Die Verbindung ist weg.

Das brauchst du

- Einen Computer mit **Windows 7 oder neuer** oder einen **Mac ab macOS 12.7.3** (Monterey)
- Eine Internetverbindung (ab ca. 2 Mbit/s)
- Ein Telefon, damit wir während der Sitzung miteinander sprechen können
- Auf dem Mac: einmalig zwei Freigaben in den Systemeinstellungen (Kapitel 3)

Wichtig für deine Sicherheit

- Wir rufen dich **nie unaufgefordert** an, um auf deinen Computer zuzugreifen.
- Gib eine Sitzungs-ID nur ein, wenn **du selbst** uns kontaktiert hast oder ein Termin vereinbart ist.
- Lade die Support App nur von **reci.ch** oder über den Link in unserer E-Mail herunter.
- Bist du unsicher, ob wirklich wir am Telefon sind? Leg auf und ruf uns zurück: **+41 41 740 15 44**.

2 Fernwartung unter Windows

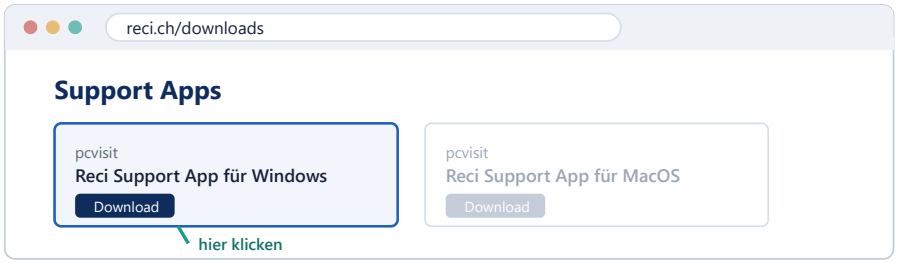
Für eine spontane Fernwartung musst du nichts installieren. Die Reci Support App (das pcvisit Kunden-Modul) ist ein kleines Programm, das du nur für diese eine Sitzung startest.

1 Ruf uns an und lass dir eine Sitzungs-ID geben

Telefon **+41 41 740 15 44**. Wir nennen dir die Sitzungs-ID am Telefon oder schicken dir einen Link per E-Mail.

2 Reci Support App herunterladen

Öffne im Browser **reci.ch/downloads** und klick bei «Reci Support App für Windows» auf **Download**. Haben wir dir einen Link per E-Mail geschickt, kannst du auch diesen anklicken.



Schematische Darstellung der Download-Seite auf reci.ch

3 Support App starten

Öffne die heruntergeladene Datei **reci_pcvisit_Kunden-Modul.exe**. Du findest sie oben rechts im Browser oder im Ordner «Downloads».

- Fragt Windows «Möchten Sie zulassen, dass durch diese App Änderungen …?», klick auf **Ja**.
- Gib im Startfenster die **Sitzungs-ID** ein, die wir dir genannt haben, und klick auf **Starten**.

4 Verbindung freigeben

Ein Fenster fragt, ob die Fernwartung beginnen soll. Klick auf **Ja**. Erst jetzt sehen wir deinen Bildschirm. Wie es weitergeht, steht in Kapitel 4.

Tipp

Schliess vor der Sitzung Programme und Fenster, die wir nicht sehen sollen, zum Beispiel E-Mails, E-Banking oder persönliche Dokumente.

3 Fernwartung auf dem Mac

Auf dem Mac läuft es gleich wie unter Windows. Einziger Unterschied: macOS verlangt beim ersten Mal zwei Freigaben, damit wir deinen Bildschirm sehen und bedienen dürfen. Du brauchst **macOS 12.7.3 (Monterey) oder neuer**.

1 Sitzungs-ID holen und Support App herunterladen

Ruf uns an (**+41 41 740 15 44**). Lade dann auf **reci.ch/downloads** die «Reci Support App für MacOS» herunter oder klick auf den Link in unserer E-Mail.

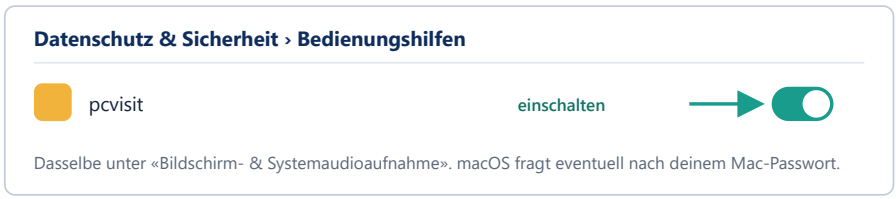
2 Support App öffnen

Öffne im Ordner «Downloads» die Datei **reci_pcvisit_Kunden-Modul.dmg** und starte darin pcvisit. Fragt macOS, ob du die App wirklich öffnen willst, klick auf **Öffnen**.

3 Die zwei Freigaben erteilen (nur beim ersten Mal)

macOS zeigt einen Hinweis und führt dich zu **Systemeinstellungen › Datenschutz & Sicherheit**. Schalte dort **pcvisit** an zwei Stellen ein:

Bereich in «Datenschutz & Sicherheit»	Wozu	Was passiert ohne?
Bildschirm- & Systemaudioaufnahme bei älteren macOS: «Bildschirmaufnahme»	Damit wir deinen Bildschirm sehen können	Wir sehen nur ein schwarzes Bild oder den Hintergrund
Bedienungshilfen	Damit wir Maus und Tastatur bedienen können	Wir sehen alles, können aber nichts anklicken



Schematische Darstellung, die Ansicht kann je nach macOS-Version leicht abweichen

4 pcvisit neu starten und Verbindung freigeben

Fordert macOS dich auf, pcvisit zu beenden und neu zu öffnen, klick auf **Beenden & erneut öffnen**. Gib danach die **Sitzungs-ID** ein, klick auf **Starten** und bestätige die Fernwartung mit **Ja**.

Gut zu wissen

Die Freigaben bleiben gespeichert. Bei der nächsten Fernwartung entfällt Schritt 3. Du kannst sie jederzeit wieder ausschalten, am gleichen Ort in den Systemeinstellungen.

4 Während der Sitzung

Du siehst auf deinem Bildschirm alles, was wir tun. Im Fenster der Support App hast du drei wichtige Funktionen:

Chat

Im Reiter «Chat» kannst du uns kurze Nachrichten schreiben, zum Beispiel einen Fehlertext oder eine Bestellnummer.

Not-Aus

Mit dem Not-Aus-Knopf unterbrichst du die Fernwartung sofort. Unter Windows geht das auch mit der Taste **F12**.

Beenden

Schliesst du die Support App, ist die Verbindung getrennt. Wir haben danach keinen Zugriff mehr.

Was wir während einer Sitzung tun und was nicht

Wir …

- sagen dir am Telefon, was wir gerade machen,
- fragen, bevor wir Dateien öffnen oder Programme installieren,
- beenden die Sitzung, sobald das Problem gelöst ist.

Wir verlangen nie …

- dein E-Banking, deine Kreditkarte oder Zahlungen,
- dass du uns Passwörter vorliest. Wenn ein Passwort nötig ist, tippst du es selbst ein.

5 Smartphone & Tablet

Auch bei Problemen mit dem Smartphone oder Tablet können wir helfen. Lade dafür die kostenlose App **pcvisit Connect** aus dem App Store (iPhone/iPad) oder von Google Play (Android). Öffne sie und gib die Sitzungs-ID ein, die wir dir am Telefon nennen. Danach startest du in der App die **Bildschirmfreigabe**.

Auf iPhone und iPad können wir deinen Bildschirm nur sehen, nicht steuern. Das ist eine Vorgabe von Apple. Wir führen dich dann am Telefon Schritt für Schritt.

6 Dauerhafter Zugang (optional)

Für Geräte, die wir regelmässig für dich betreuen, zum Beispiel einen Server oder einen Kassen-PC, kann ein dauerhafter Zugang sinnvoll sein. Wir können uns dann verbinden, ohne dass jemand vor Ort ist. Das richten wir **nur nach Absprache mit dir** ein.

- Wir schicken dir eine vorbereitete Setup-Datei, den pcvisit **Remote-Host**. Du installierst ihn einmalig auf dem Gerät.
- Jede Verbindung wird von pcvisit automatisch protokolliert.
- Du kannst den Remote-Host jederzeit wieder deinstallieren. Gerne machen wir das auch für dich.

7 Sicherheit & Datenschutz

So ist deine Sitzung geschützt

- Ein Zugriff ist nur möglich, wenn **du** eine Sitzung startest und sie mit der Sitzungs-ID freigibst.
- Du siehst jederzeit, was wir tun, und kannst sofort abbrechen.

Anbieter und Datenstandort

- Anbieter: pcvisit Software AG, Dresden (Deutschland)
- Verbindungsserver ausschliesslich in Deutschland, in Rechenzentren mit ISO 27001
- Datenschutz nach DSGVO, Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) bei pcvisit verfügbar

8 Wenn etwas nicht klappt

Problem	Lösung
Der Browser blockiert den Download	Im Download-Hinweis des Browsers «Behalten» oder «Trotzdem herunterladen» wählen und die Datei öffnen.
Die Sitzungs-ID wird nicht akzeptiert	Die ID ist abgelaufen oder vertippt. Ruf uns an, wir geben dir eine neue.
Mac: Wir sehen nur einen schwarzen Bildschirm	Die Freigabe «Bildschirm- & Systemaudioaufnahme» fehlt (Kapitel 3, Schritt 3).
Mac: Wir sehen alles, können aber nichts anklicken	Die Freigabe «Bedienungshilfen» fehlt (Kapitel 3, Schritt 3).
Keine Verbindung im Firmennetz	Eine Firewall blockiert pcvisit. Deine IT muss ausgehende Verbindungen zu pcvisit über Port 443 erlauben. Wir helfen gerne dabei.
Die Verbindung ist sehr langsam	Grosse Downloads oder Videostreams im gleichen Netz pausieren. Wenn möglich per Kabel statt WLAN verbinden.

Hast du weitere Fragen?

Wir helfen dir gerne.

Ruf uns an unter **+41 41 740 15 44** oder schreib uns eine E-Mail an **contact@reci.ch**.

Reci IT Solutions GmbH
Oberallmendstrasse 24
6300 Zug

reci.ch
contact@reci.ch
041 740 15 44

© 2026 · Reci IT Solutions GmbH, Zug Schweiz