

PC-Probleme professionell lösen

Fernwartungs- Tools im Test

PRODUKTE

AnyDesk

ISL Online

pcvisit

Remote Utilities

RescueAssist

SupRemo

Teamviewer

VNC Connect

ISL Online Bewertung

KOMFORT FÜR REMOTE-KUNDEN



FUNKTIONSUMFANG



WWW.ISLONLINE.COM

⊕⊕ sehr gut ⊕ gut ○ zufriedenstellend ⊖ schlecht ⊖⊖ sehr schlecht

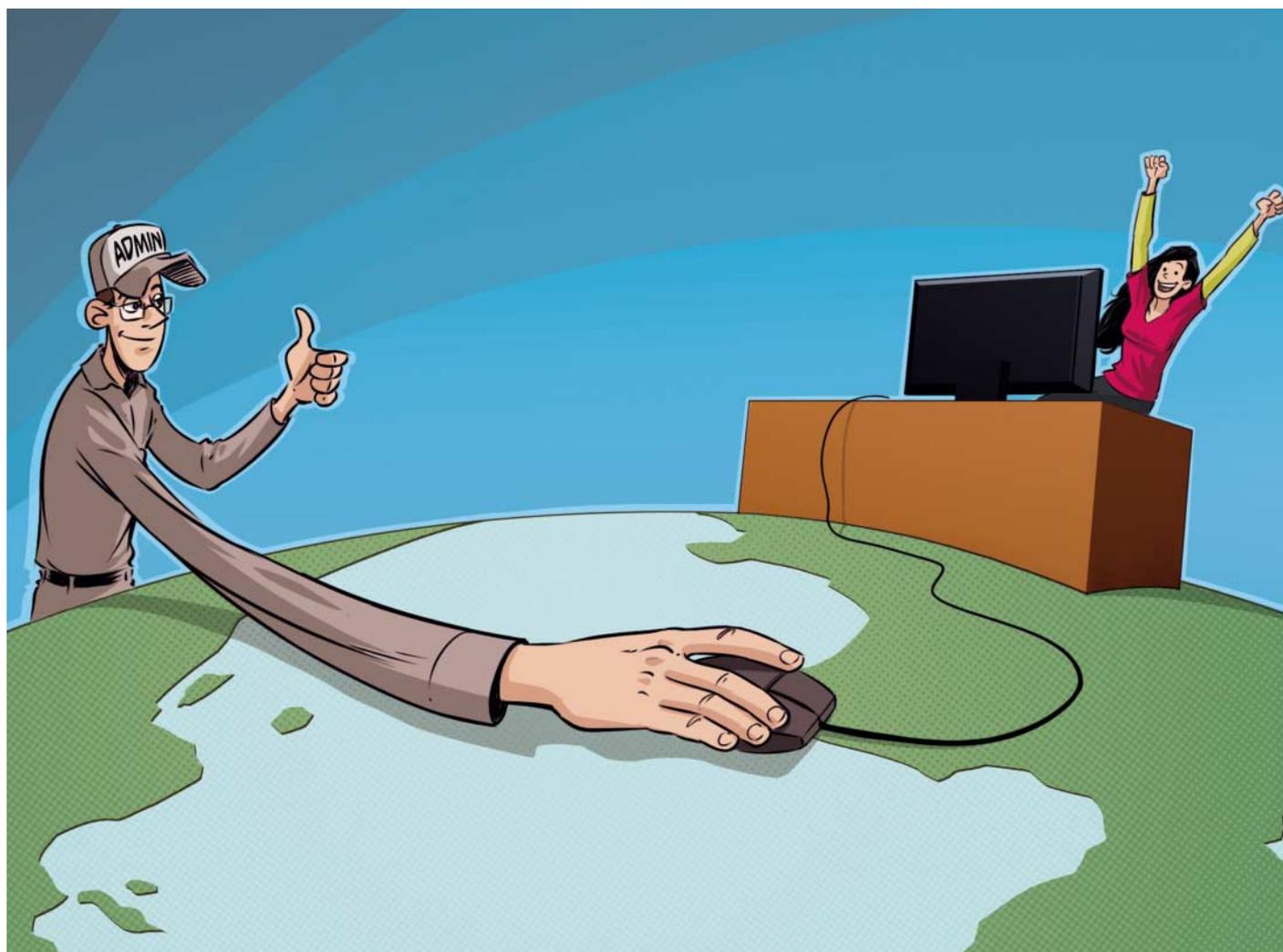


Bild: Albert Hulm

Langer Arm

Fernwartungssoftware für Techniker

Programme, mit denen man zur Hilfestellung von einem auf den anderen PC zugreifen kann, gibt es reichlich, doch bei Weitem nicht alle sind für kommerzielle Anwender eine sinnvolle Option. Große Unterschiede zeigten sich im Bedienkomfort für den Hilfesuchenden.

Von Jan Schüßler

Fernwartungssoftware, mit der ein Techniker oder Helfer auf einen weit entfernten PC zugreift, um dort ein Problem zu lösen, kann sich an die verschiedensten Zielgruppen richten. Haben wir uns vor einiger Zeit Lösungen angeschaut, die für Privatkunden kostenlos sein und mobile Zugriffs-Apps mitbringen müssen [1], liegt der Fokus diesmal etwas anders: Software, die der gewerbliche Nutzer verwenden kann, um seinen Kunden unter die Arme zu greifen.

Auf den ersten Blick ist der Markt für solche Programme sehr groß. Allerdings

sind nicht alle Produkte vor allem für den Endkunden richtig einfach zu handhaben. Ein wichtiges Kriterium der Kandidatenwahl war uns also, dass auch komplett unbedarfte Anwender damit möglichst schnell zurechtkommen: Verbindungs-Tool herunterladen und starten, dort einen Zugriffscode eintippen, den der Techniker übermittelt (oder ihm einen Code durchgeben), und dann nur noch ein paar Bestätigungen abnicken, dass der Techniker sich auf den Rechner verbinden darf. Das Verbindungs-Tool darf standardmäßig keine Installation

oder Konfiguration erfordern. Damit scheidet etwa die Windows-eigene Remotedesktopverbindung sowie VNC-Produkte aus, die nicht in der Lage sind, eine Verbindung über NAT-Grenzen hinweg zu vermitteln und deshalb ein VPN erfordern. Und auch der Chrome Remote Desktop von Google scheidet aus – er setzt ein Google-Konto voraus. Außerdem soll zumindest die kundenseitige Software eine deutschsprachige Oberfläche bieten.

Für den Techniker beziehungsweise Dienstleister sind Funktionen wie eine Protokollierung der Verbindungen für die spätere Abrechnung interessant sowie die Möglichkeit, bei Problemen ihrerseits einen Hersteller-Support in Anspruch nehmen zu können.

Anders als beim letzten Vergleichstest für Privatkunden sind manche Features hier zudem nicht so wichtig. Weil etwa ein professioneller Techniker auch unterwegs meist ein ordentliches Arbeits-Notebook mit sich führt, erachten wir die Verfügbarkeit von Client-Apps für Android und iOS hier eher als netten Zusatz. Er kann im absoluten Notfall weiterhelfen, ist aber kein essenzielles Kriterium. Deshalb schauen wir zwar, ob solche Apps verfügbar sind, und testen sie kurz an, prüfen sie aber nicht auf Herz und Nieren. Für gewerbliche Kunden ist zudem die Frage irrelevant, ob sie das Produkt auch dauerhaft gratis nutzen können – die meisten Lösungen erlauben keinen kostenlosen geschäftlichen Einsatz.

Großkunden haben noch andere Ansprüche, etwa die Möglichkeit, eine Soft-

ware per Gruppenrichtlinie automatisiert für Hunderte oder gar Tausende Arbeitsplätze auszurollen und zu konfigurieren. Auch darum soll es hier ausdrücklich nicht gehen – Zielgruppe ist der selbstständige IT-Supporter, der regelmäßig Fernwartungen bei verschiedenen Firmen- oder Privatkunden vornimmt und vielleicht ein paar Mitarbeiter beschäftigt.

Die Kandidaten

Mit diesen Kriterien schafften es acht Produkte in unser Testfeld: AnyDesk, ISL Online, pcvisit, Remote Utilities, LogMeIn RescueAssist, Nanosystems SupRemo, TeamViewer und VNC Connect von RealVNC.

Eine solche Software besteht aus technischer Sicht aus zwei Teilen: einem Host, auch Server genannt, und einem Client. Anders als die Namen vielleicht vermuten lassen, ist der Host das Stück Software, das die Fernzugriffsverbindung entgegennimmt, er läuft also auf dem Rechner desjenigen, der Hilfe sucht. Weil das oftmals der „Kunde“ ist, bezeichnen manche Hersteller das verwirrenderweise auch als Client-Modul. Auf der Gegenseite nutzt der Techniker den Client, mitunter auch Viewer genannt, um zuzugreifen. Einige Hersteller trennen Host und Client strikt in verschiedene Softwarepakete, in anderen Fällen stecken beide Funktionen in einem Programm. Mitunter sind beide Varianten verfügbar, etwa bei TeamViewer, wo im Standardprogramm beide Funktionen stecken, aber für unerfahrene Endkunden auch ein simples QuickSupport-Modul verfügbar ist.

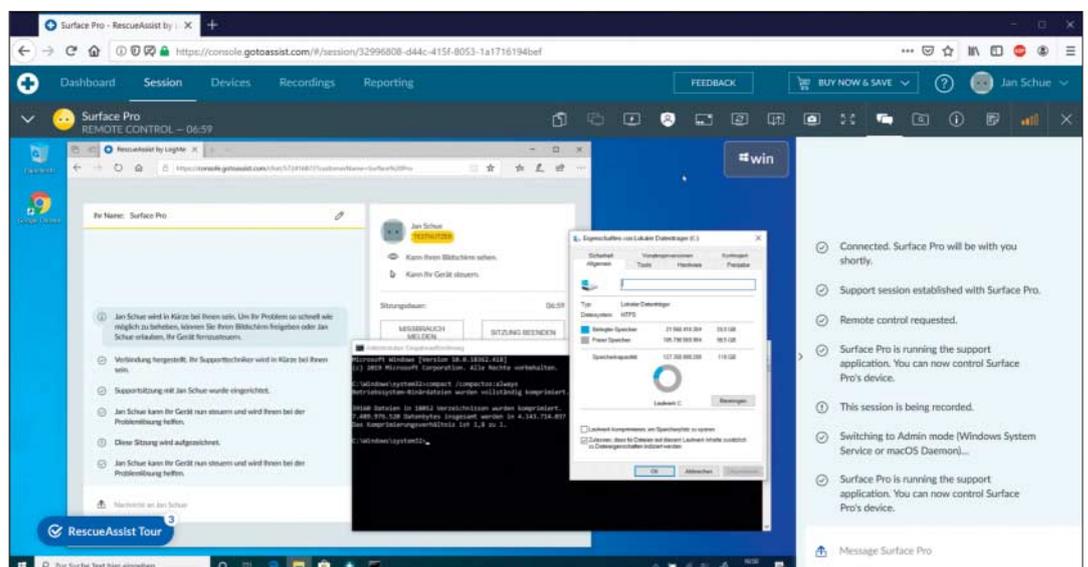
Die übliche Vorgehensweise für eine Remote-Verbindung ist, dass der Techniker seinem Kunden zunächst eine URL mitteilt, über die er ein Verbindungs-Tool herunterlädt. Einige Anbieter haben spezielle Landing-Pages, auf denen der Endkunde sehr einfach das Tool herunterlädt und dabei mitunter sogar gleich einen Zugriffscode eingibt, den er vom Techniker genannt kriegt. Alternativ bieten manche Clients auf Seite des Technikers die Möglichkeit, eine Einladungsmail zu verschicken.

Du darfst

Die Vermittlung der Verbindung erfolgt über die Eingabe eines meist acht- bis zwölfstelligen Zahlencodes, den je nach Anbieter entweder der Kunde seinem Techniker mitteilt oder umgekehrt. Danach muss der Kunde gegebenenfalls noch eine UAC-Abfrage abnicken, um den Zugriff auf Bildschirm und Steuerung zuzulassen.

Mit den Berechtigungen gehen die Anbieter hier unterschiedlich um: In der Standardkonfiguration läuft der Zugriff bei AnyDesk, RescueAssist und VNC Connect nicht mit Adminrechten; der Techniker kann sie per Klick anfordern, was eine nochmalige Interaktion des Kunden voraussetzt – er muss die Rechteerhöhung lokal mit einer UAC-Abfrage abnicken. Im Fall von pcvisit führen die standardmäßigen Administratorrechte zu einer etwas merkwürdigen Situation: Will der Techniker einen dauerhaften, unbeaufsichtigten Zugang installieren, fragt ein Dialog den Kunden, ob er diesen Vorgang

RescueAssist von LogMeIn läuft komplett im Browser – praktisch, wenn man oft von verschiedenen Geräten aus fernwarten muss.



zulassen möchte – den der Techniker aber auch einfach selber abnicken kann.

Der Anbieter AnyDesk ist der einzige, bei dessen Lösung der Kunde diverse Berechtigungen (Eingabe, Sound, Sitzungsaufzeichnung etc.) abwählen kann, bevor er die Verbindung zulässt.

Funktionen

Über den bloßen Fernzugriff hinaus bieten die Kandidaten mal mehr, mal weniger Zusatzfunktionen. Selbstverständlich sind ein Chat, ein Modul zum Dateiaustausch und eine gemeinsame Zwischenablage, die allerdings nur bei AnyDesk, ISL und TeamViewer auch Dateien hin und her schieben kann. Sehr praktisch kann zudem eine Funktion sein, die die Tastenkombination Strg+Alt+Entf sendet. Alle Kandidaten bieten sie, jedoch funktionierte sie nicht bei AnyDesk (Schaltfläche ausgegraut) und RemoteUtilities (keine Wirkung).

Schon seltener anzutreffen sind eine Möglichkeit, etwas auf den Remote-Bildschirm zu malen (AnyDesk, ISL, TeamViewer, VNC Connect), eine Option zum Verschicken von Sitzungseinladungen per Mail (ISL, pcvisit, RescueAssist, TeamViewer) oder Videotelefonie (ISL, TeamViewer). Die Möglichkeit, Sitzungen als Videodatei zu speichern, bieten erstaunlicherweise nicht alle Kandidaten – sie fehlt bei SupRemo und VNC Connect. Bei pcvisit erfolgen die Aufzeichnungen im Flash-Format – das mutet im Jahr 2019 schon fast humorvoll an.

Eine dedizierte Landing-Page, auf der Endkunden möglichst einfach das Programm für die Fernwartung herunterladen können, betreiben nur ISL, LogMeIn und RealVNC. Bei AnyDesk, pcvisit und SupRemo sind die Programme direkt auf der regulären Homepage der Hersteller mit einem Klick herunterzuladen. Bei RemoteUtilities muss sich der Anwender zuerst zur Downloadseite durchklicken und dann einen der drei Host-Varianten herunterladen (Installationspaket im EXE- oder MSI-Format oder installationsfreies Programm). TeamViewer bietet die Software zwar direkt auf seiner Homepage an, das für unerfahrene Endkunden besonders gut geeignete „QuickSupport“-Modul ist dort aber leider nicht direkt verlinkt.

Alles hat seinen ...

Die Preise unterscheiden sich im Testfeld deutlich. Bei pcvisit und Remote Utilities



AnyDesk

Die Preise für AnyDesk starten bei rund 100 Euro im Jahr für das Basispaket (ein User mit einer simultanen Sitzung). Für 200 Euro im Jahr gibts den Professional-Tarif mit Nutzungsrecht auf beliebig vielen Geräten. Eine simultane Sitzung ist dort ebenfalls enthalten; jede weitere kostet 100 Euro im Jahr zusätzlich. Ebenfalls dabei sind dann auch Sitzungsprotokollierung inklusive REST-API, zentrales Deployment und individualisierbare Software (Firmenlogo einbauen, ein- oder ausgehende Verbindungen deaktivieren). Legt man 500 Euro im Jahr hin, bekommt man eine Unversallizenz für beliebig viele simultane Sitzungen. Alle Preismodelle sind Jahresverträge.

Versucht ein Client, eine Verbindung aufzubauen, fragt die Software den Anwender vorm Ziel-PC nicht nur nach der Genehmigung, sondern auch, welche Berechtigungen er gewähren möchte – es lassen sich einzelne Funktionen wie Dateiübertragung, gemeinsame Zwischenablage, Sitzungsaufzeichnung und Steuerung direkt untersagen.

Die Software kann auf dem Desktop sowohl client- als auch hostseitig ohne Installation laufen. Im Alltag verhält sie sich im positiven Sinne unauffällig. AnyDesk erlaubt es auch, Android-Mobilgeräte zu steuern. Dafür muss dort ein passendes Add-on installiert sein – dieses ist bislang für Geräte von Samsung und HTC verfügbar. Von iOS-Geräten wird wie üblich nur der Bildschirm übertragen, eine Steuerung ist nicht möglich.

- ↑ wählbare Berechtigungen
- ↑ unterstützte Plattformen
- ↓ Mobil-Clients etwas hakelig



ISL Online

Der Einstiegspreis für die Fernwartungslösung ISL des slowenischen Anbieters XLAB liegt bei 95 Euro im Jahr. Dafür bekommt man ein Paket mit 500 Minuten Verbindungszeit – umgerechnet zehn Minuten pro Woche –, die minutengenau abgerechnet werden und auch für mehrere simultane Verbindungen genutzt werden können. Wer 339 Euro im Jahr zahlt, hat fast keine Einschränkungen – aber nur eine simultane Sitzung. 99 Euro obendrauf zahlt man für unbegrenzt viele simultane Verbindungen – allerdings pro Arbeitsplatz. Großkunden können außerdem Lizenzen zum Selberhosten erwerben.

ISL macht es dem hilfeschuchenden Anwender leicht: Nach Aufruf einer dedizierten Landing-URL und Eingabe eines achtstelligen Schlüssels lädt er den „ISL Light Client“ herunter (der technisch gesehen eigentlich der Server ist). Nach dem Ausführen passiert der restliche Verbindungsaufbau automatisch, der Anwender muss lediglich eine UAC-Abfrage abnicken. Zum Einrichten eines unbeaufsichtigten Zugriffs muss dann allerdings die volle „ISL Light“-Software installiert und mit einem Login des Teams versehen werden.

Verbindungsaufbau und Bedienung gestalten sich unkompliziert und auch der Funktionsumfang überzeugt. Möglichkeiten zum Malen und Setzen von Markierungen auf dem Remote-Desktop sind ebenfalls vorhanden. Die gemeinsame Zwischenablage funktioniert auch fürs Drag & Drop von Dateien, allerdings nur in Richtung Remote-Rechner.

- ↑ einfache Nutzung
- ↑ Funktionsumfang
- ↓ teuer im unlimitierten Tarif



pcvisit

Die Tarifstruktur von pcvisit ist simpel: Es darf gewerblich auch gratis genutzt werden, dann sind allerdings nur fünf Sitzungen pro Monat erlaubt. Das volle Paket kostet jährlich 150 Euro pro Nutzer. Zubuchen lässt sich ein Hardware-Ferndiagnose-Tool (100 Euro pro Jahr). Eine eigenständige Lizenz, pcvisit auf einem eigenen Server zu hosten, kostet 150 Euro pro Jahr.

Auf Seite des Remote-PCs kann wahlweise ein installationsfreies Ad-hoc-Kundenmodul zum Einsatz kommen oder ein Host zum Installieren. Letzterer lässt sich auch direkt im Rahmen einer Ad-hoc-Sitzung nachinstallieren. Merkwürdig: Auf dem Remote-PC wird zwar gefragt, ob der Techniker es installieren darf, doch der kann diese Anfrage auch selber abnicken. Ansonsten ist die Fernwartung unkompliziert. Praktisch sind die Schnellzugriffe auf Windows-Standardkomponenten wie Systemsteuerung, Gruppenrichtlinien- und Registry-Editor.

Das Programm für das sehr detaillierte Log wird auf hochauflösenden Bildschirmen nicht skaliert und erscheint daher winzig. pcvisit bietet keine mobilen Client-Apps; stattdessen gibts einen Browser-Client. Er funktioniert im Test auch auf iOS und Android problemlos; Verglichen mit LogMeln RescueAssist (siehe zwei Kästen weiter rechts) ist dieser derzeit allerdings noch sehr einfach gehalten. pcvisit bestätigte jedoch, dass der Funktionsumfang künftig erweitert werden soll. Die Videoaufzeichnung von Sitzungen erfolgt im Flash-Format – klingt wie ein Scherz, ist aber keiner.

- ↑ Tarifstruktur
- ↓ Aufzeichnung mit Flash
- ↓ leichte Inkonsistenzen



Remote Utilities

Bei den Remote Utilities macht der gleichnamige Hersteller den Preis seiner Dauerlizenzen (!) an der Anzahl der erlaubten Endpunkte fest. Im Gratistarif sind das zehn. Das Starter-Paket (99 US-Dollar) erweitert das auf 20 Endpunkte und E-Mail-Support; „Mini“ (249 US-Dollar) kann auf 50 Endpunkte zugreifen und bekommt vom Hersteller seinerseits auch Remote-Support. Für 500 US-Dollar hat man Zugriff auf beliebig viele Endpunkte und Produktsupport mit Vorrang. Anders als bei den meisten anderen Lösungen ist hier kein Benutzerkonto beim Hersteller nötig; lediglich die Verbindungsvermittlung läuft über einen Anbieterserver.

Zum Verbinden braucht der Supporter ID und PIN des Gegenübers; alternativ kann er auch Ziel-IP oder den Hostnamen eingeben. Die Software bietet allerhand administrative Tools: So lassen sich Task-Manager und Eingabeaufforderung in separaten Fenstern öffnen. Allerdings ist der Task-Manager weit entfernt von dem, was man von Windows 8.1 oder 10 kennt, und erinnert eher an Windows XP.

Die Bedienoberfläche erinnert mit Ribbons an Microsoft Office. Eine automatische gemeinsame Zwischenablage gibt es nicht, sondern nur die Möglichkeit, die Zwischenablagen per Menübefehl in die eine oder andere Richtung zu synchronisieren – das ist sperrig und klappt nur mit Text. Das Senden von Strg+Alt+Entf hat zudem nicht funktioniert. War der Ziel-PC zwischendurch im Standby, scheitert der Verbindungsaufbau danach oder gestaltet sich frickelig. Das Text-Log ist recht unübersichtlich.

- ↑ Dauerlizenzen
- ↑ kein Online-Konto nötig
- ↓ unrund und altbacken



RescueAssist

LogMeln verlangt jährlich pro Techniker 468 Euro; bei monatlich kündbarem Vertrag sind es effektiv 688 Euro. Für 14 Euro pro Monat und Techniker kann man Unterstützung für den Zugriff auf Mobilgeräte hinzufügen (Remote-Ansicht für Android und iOS; Remote-Steuerung für einige Android-Geräte). Als einer von zwei Anbietern in diesem Vergleichstest erlaubt LogMeln seinen Abonnenten auch kürzere Vertragslaufzeiten als ein Jahr, nämlich monatliche. Dabei steigt der effektive Jahrespreis um rund ein Drittel. Nicht zu verwechseln ist das Produkt mit LogMeln Rescue, das sich eher an Großkunden richtet (und erheblich teurer ist).

RescueAssist ist eine browserbasierte Anwendung – Viewer-Apps, ob für Desktop- oder Mobilsysteme, bietet LogMeln gar nicht erst an. Die Bedienung ist sehr komfortabel, das Web-Dashboard ist übersichtlich. Sitzungen werden automatisch aufgezeichnet und sind meist ein paar Minuten nach ihrer Beendigung online einsehbar. Auch auf Remote-Seite, wo ein kleines Programm heruntergeladen und ausgeführt werden muss, geschehen eventuelle Interaktionen mit dem Techniker wie Chat, Dateiübertragung & Co. im Webbrowser.

Bei allem – für beide Seiten durchaus sehr hohen – Komfort ist der Funktionsumfang vergleichsweise schmal – für den höchsten Preis im Testfeld gibt es weder eine Malfunktion noch einen Video-Chat; auch die Übertragungsqualität ist nicht einstellbar.

- ↑ komfortabel
- ↑ komplett browserbasiert
- ↓ teuer



SupRemo

Für die Fernsupport-Lösung SupRemo verlangt der italienische Anbieter Nanosystems vergleichsweise niedrige Preise. Eine Lizenz für eine simultane Verbindung kostet 98 Euro im Jahr. Für 178 Euro erhält der Abonnent ein Paket mit drei Sitzungen; weitere lassen sich für 39 Euro pro Stück zubuchen. Als einer der wenigen Kandidaten im Testfeld lässt sich SupRemo außerdem mit kürzeren Laufzeiten abonnieren, nämlich mit Quartalslaufzeiten für 33 beziehungsweise 59 Euro im Monat – Jahresabonnenten zahlen also ein Viertel weniger.

Die Software ist Client und Host zugleich und erfordert keine Installation. Bei Bedarf lässt sie sich auf dem Host mit einem Dienst für unbeaufsichtigten Zugriff im System installieren. Die Einrichtung klappt erfreulich einfach.

Im Vergleich zu anderen Lösungen fehlen ein paar erweiterte Features – vor allem eine Sitzungsaufzeichnung ist nicht vorhanden, was für manche Interessenten ein OK-Kriterium sein könnte. Dass Kleinigkeiten wie Malfunktion und Videochat abwesend sind und die Übertragungsqualität nicht manuell veränderbar ist, ist wohl eher verschmerzbar – insbesondere angesichts des vergleichsweise niedrigen Preises.

Die Bedienoberfläche startete im Test mitunter auf Englisch und ist insgesamt nur unvollständig übersetzt. Zudem landet der Remote-Kunde zunächst auf einer englischen Website – da dort aber direkt ein großer Download-Knopf prangt, erachten wir das als egal.

- 👆 einfache Tarifstruktur
- 👆 simple Einrichtung
- 👇 keine Aufzeichnung



TeamViewer

Die einfachste TeamViewer-Lizenz „Single User“ liegt bei 335 Euro pro Jahr für einen Nutzer mit einer simultanen Sitzung. Der „Multi User“-Tarif für 695 Euro bietet benutzerbezogene Protokollierung, Teamverwaltung und beliebig viele Nutzer – aber dennoch nur eine simultane Sitzung. Der „Team“-Tarif für 1500 Euro im Jahr bietet neben weiteren Management-Funktionen drei simultane Sitzungen. Zusätzliche simultane Sitzungen kosten im Jahr 443 Euro obendrauf.

TeamViewer, das mitunter als Gattungsnamen für Fernwartungsprogramme gilt, lässt kaum Feature-Wünsche offen, sofern der Kunde genug Geld berappt – hinzubuchen lassen sich etwa ein Ticketsystem, das Augmented-Reality-Tool Pilot oder die Wartung von Smartphones. Die Steuerung von Android-Geräten ist für die meisten Hersteller verfügbar.

Ein möglichst simples Modul für unbedarfte Kunden ist QuickSupport, das beim Start nicht mit Fragen nach Betriebsmodus und Lizenzierung nervt, sondern ID und Passwort sofort anzeigt. Die Konfigurierbarkeit ist hervorragend; im Testbetrieb läuft TeamViewer rund und positiv unauffällig.

Aufgefallen ist uns, dass schon beim Ausklappen des Ribbons „Kommunikation“ bei einer Remote-Verbindung die Sound-Ausgabe um 80 Prozent leiser gedreht wird. Das liegt an einer (in der Systemsteuerung abschaltbaren) Funktion von Windows selbst, bei Anrufen alle anderen Sounds leiser zu drehen; dass schon das Ausklappen des Ribbons sie triggert, ist dennoch seltsam.

- 👆 Funktionsumfang
- 👆 Konfigurierbarkeit
- 👇 Preisgestaltung



VNC Connect

Der britische Anbieter RealVNC ist vor allem für seine Software für unbeaufsichtigten Zugriff bekannt, bietet aber auch einen VNC-Connect-Tarif für Sofortunterstützung an, der Verbindungen zu beliebig vielen Zielen erlaubt. Im kleineren Professional-Tarif für 170 Euro im Jahr dürfen drei davon simultan sein. Für den doppelten Preis erhält man zehn davon sowie die Möglichkeit, ein eigenes Branding in die Software einzubauen.

Der Host kommt ohne Installation aus und kann von der Gegenseite bequem über eine – leider englische – Landingpage bezogen werden. Praktisch: Um an Adminrechte zu kommen, kann der Supporter wählen, ob das vom Remote-Anwender per UAC-Abfrage bestätigt werden soll oder ob Login-Daten für ein Administratorkonto bekannt sind. Standardmäßig wird eine Remote-Verbindung zunächst ohne Administratorrechte eröffnet.

Auch VNC Connect läuft positiv unauffällig. Anders als bei den meisten anderen Produkten ist hier allerdings kein unbeaufsichtigter Fernzugriff möglich – der Sofortunterstützungstarif ist ausschließlich für den Support mit aktivem Gegenüber vorgesehen. Ansonsten haben wir nur Kleinigkeiten zu bemängeln: Das Dateiaustausch-Tool bietet keine Ansicht der Ordnerstruktur des Clients, was häufige Dateiübertragungen etwas unkomfortabel macht, und die Accountverwaltung steht nur auf Englisch zur Verfügung und zeigt etwa Session-Zeiten im Log ausschließlich in der UTC-Zeitzone an.

- 👆 einfache Handhabung
- 👇 nicht alles eingedeutscht
- 👇 nur beaufsichtigter Zugriff

dürfen gewerbliche Kunden die Software in geringem Umfang auch gratis nutzen. Dabei ist der Funktionsumfang interessanterweise kaum eingeschränkt. Stattdessen eignen sich die Gratislizenzen nur für sehr gelegentliche Nutzung. Remote Utilities kann so maximal zehn Ziel-PCs ansteuern; pcvist ist auf fünf Remote-Sitzungen pro Monat beschränkt.

TeamViewer steht in der Branche im Ruf, regelrechte Apothekenpreise zu verlangen. Dieser Ruf ist nicht völlig falsch: Der Einstiegspreis von 335 Euro im Jahr lässt sich schnell erheblich in die Höhe treiben, wenn man mehrere Nutzer oder mehr als eine zur gleichen Zeit laufende Fernwartungssitzung braucht oder etwa auch Mobilgeräte warten möchte. Doch der Einstieg kann noch teurer sein: Der US-Anbieter LogMeIn verlangt für sein RescueAssist 468 Euro im Jahr. Dafür bekommt der Anwender einen sehr guten Komfort, aber nicht allzu viele Funktionen; zudem ist das Ganze ein komplett browserbasierter Dienst. Ergo gibts nur

The screenshot displays the pcvist software interface for a remote support session. The top navigation bar includes 'Historie', 'Allgemein', 'Support', and 'Auswertung'. The main content area is divided into several sections:

- Filtern nach:** A sidebar on the left with filters for 'Zeitraum' (set to 22.10.2019 - 24.10.2019) and 'Textsuche (Kommentare, Teilnehmer)'. It also shows a 'Mindestdauer' of 3324 min.
- Allgemeine Informationen:** A section on the right providing session details:
 - Kundennummer: [redacted], Supportfall-ID: [redacted]
 - Firma: [redacted], Kundenname: [redacted]
 - Datum: 24.10.2019, Zeit: 16:36:12
 - Fernwartungs-ID: 34 64 19 57, Dauer: 00h 01m 01s
 - Titel: [redacted]
- Verlauf:** A table showing a chronological list of activities:

Teilnehmer	Datum	Zeit	Aktivität
Jan Schüller	24.10.2019	16:36:12	Jan Schüller hat die Fernwartung begonnen.
Jan Schüller	24.10.2019	16:36:37	cttest (DESKTOP-TUJPAV3) ist der Fernwartung beigetreten.
Jan Schüller	24.10.2019	16:36:38	Jan Schüller steuert das System von cttest (DESKTOP-TUJPAV3) fern.
Jan Schüller	24.10.2019	16:36:38	Support-Erlaubnis angefragt bei cttest (DESKTOP-TUJPAV3).
Jan Schüller	24.10.2019	16:36:38	cttest (DESKTOP-TUJPAV3) zeigt seinen Bildschirm.
Jan Schüller	24.10.2019	16:36:58	Die Aufzeichnung wurde aktiviert.
Jan Schüller	24.10.2019	16:37:03	Jan Schüller hat die Aufzeichnung der Fernwartung unterbrochen.
Jan Schüller	24.10.2019	16:37:38	cttest (DESKTOP-TUJPAV3) hat die Fernwartung verlassen.
Jan Schüller	24.10.2019	16:37:48	Die Aufzeichnung wurde gestoppt.
Jan Schüller	24.10.2019	16:37:48	Jan Schüller hat die Fernwartung beendet.
- Aufnahme:** A table showing recording details:

File	Dauer	Datum	Zeit	Dateigröße
mszedeu	00h 00m 04s	24.10.2019	16:37:48	1362237

pcvist bringt ein eigenes Programm mit, das Logs detailliert anzeigt und auswertet.

Anzeige

Kommerziell einsetzbare Fernwartungssoftware

Produkt	AnyDesk	ISL Online	pcvisit	Remote Utilities	RescueAssist	SupRemo	TeamViewer	VNC Connect
Hersteller	philandro Software GmbH	XLAB d.o.o	pcvisit Software AG	Remote Utilities LLC	LogMeln Inc.	Nanosystems S.r.l.	TeamViewer GmbH	RealVNC Ltd
Website	anydesk.com/de	islonline.com/de	pcvisit.de	remotetools.com/de	gotoassist.com/de-de	supremocontrol.com/de	teamviewer.com/de	realvnc.com/de
gewerbliches Gratis-Kontingent	–	–	✓ (5 Sitzungen pro Monat)	✓ (max. 10 Remote-PCs)	–	–	–	–
Kunden-App ohne Installation nutzbar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kompatibilität laut Hersteller								
technikerseitig (Client)	Windows, macOS, Android, iOS, Linux, FreeBSD, Raspi, Chrome OS	Windows, macOS, Linux, Android, iOS	Windows, macOS, Browser (Web-App)	Windows, Android, iOS	Webbrowser	Windows, macOS (beta), Android, iOS	Windows, macOS, Linux, Chrome OS, Android, iOS, Blackberry, Windows 10 Mobile	Windows, macOS, Linux, Raspi ³
kundenseitig (Host)	Windows, macOS, Linux, FreeBSD, Raspi, Android (nur Samsung, HTC)	Windows, macOS, Linux, Android, iOS	Windows, macOS	Windows	Windows, macOS, iOS, Android	Windows, macOS (beta)	Windows, macOS, Linux, Chrome OS, Android, iOS, Blackberry, Windows 10 Mobile	Windows, macOS
Einstellungen								
Hintergrundbild abschalten	–	✓	✓	✓	–	✓	✓	–
Übertragungsqualität einstellbar	✓	✓	–	✓	–	–	✓	✓
Proxy einstellbar	✓	✓	✓	✓	✓ ¹	✓	✓	✓
Verbindungsfunktionen								
Chat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videokonferenz	–	✓	–	–	–	–	✓	–
Dateiaustausch-Modul	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Strg+Alt+Entf schicken	✓ ²	✓	✓	✓ ²	✓	✓	✓	✓
auf Bildschirm malen	✓	✓	–	–	–	–	✓	✓
gem. Zwischenablage / überträgt	✓ / auch Dateien	✓ / nur Text ⁴	✓ / nur Text	✓ / nur Text, manuell	✓ / nur Text	✓ / nur Text	✓ / auch Dateien	✓ / nur Text
Standardverbindung mit Adminrechten	–	✓	✓	✓	–	✓	✓	–
Verbindungsabbruch kundenseitig	1 Klick	2 Klicks	1 Klick	1 Klick	1 Klick	2 Klicks	1 Klick	2 Klicks
Verwaltung								
Adressbuch für gespeicherte Verb.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	(–) ⁵
Einladungsmail-Generator	–	✓	✓	–	✓	–	✓	–
unbeaufsichtigter Zugang	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–
Branding-Möglichkeit	✓ ⁶	✓	✓ (im Profi-Tarif)	–	–	✓	✓	✓ (Enterprise-Tarif)
Sitzungen als Video aufzeichnen	✓	✓	✓	✓	✓	–	✓	–
Verbindungsprotokoll	✓ ⁶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teamverwaltung	–	✓	✓	–	✓	–	✓	✓
Landing-URL für Ad-hoc-Kunden	–	islonline.net	–	–	fastsupport.com	–	–	realvnc.help
Vorgehensweise für den Endkunden (in Standard-Konfiguration)	herunterladen und starten, Code übermitteln, Verbindung erlauben	Code auf Landingpage eingeben, herunterladen und starten, UAC abnicken	herunterladen und starten, Code eingeben, UAC abnicken	Download suchen, herunterladen und starten, UAC abnicken, Code und Kennwort übermitteln	Code auf Landingpage eingeben, herunterladen und starten	Download suchen, herunterladen und starten, UAC abnicken, Code und Kennwort übermitteln	herunterladen und starten, ID und Kennwort übermitteln, UAC abnicken	herunterladen und starten, Code eingeben, Sitzung bestätigen
Bewertung								
Komfort für Remote-Kunden	⊕⊕	⊕⊕	⊕⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊕⊕
Funktionsumfang	○	⊕⊕	⊕	⊖	○	⊖	⊕⊕	⊖
Mindestpreis (Jahr)	100 € (1 Gerät, 1 simultane Verb.)	95 € (500-Minuten-Paket)	– (gratis)	– (gratis)	468 €	98 € (1 simultane Verb.)	335 € (1 Nutzer, 1 simultane Verb.)	170 € (3 simultane Verb.)
nächstgrößeres Paket	200 € (viele Geräte, 1 simultane Verb.)	339 € (1 simultane Verb.)	150 € pro User	Dauerlizenz 99 € pro User (20 Ziele)	688 € (mobilfähig)	178 € (3 Verb., erweiterbar)	695 € (viele Nutzer, 1 Verb.)	340 € (10 simultane Verb., Branding, Log)
kürzere Laufzeit als 1 Jahr	–	–	–	–	✓ (monatlich, 25 % teurer)	✓ (quartalsweise, 33 % teurer)	–	–
¹ per Browser-Einstellungen ² funktionierte im Test nicht ³ mobile Viewer-Apps vorhanden, aber ohne Sofortunterstützung ⁴ Datei-Drag&Drop in Richtung Remote-PC ⁵ vorhanden, aber nicht nutzbar im Sofortunterstützungs-Tarif ⁶ ab Professional-Tarif								
⊕⊕ sehr gut ⊕ gut ○ zufriedenstellend ⊖ schlecht ⊖⊖ sehr schlecht ✓ vorhanden – nicht vorhanden k. A. keine Angabe								

Server-Apps für Remote-Computer und -Mobilgeräte, aber keine separate Client-Software – die läuft komplett im Browser.

Ansonsten beginnen die meisten Preise bei rund 100 Euro pro Jahr bei leichten Unterschieden in der Lizenzierung pro Nutzer und Arbeitsplatz mit entsprechend verschiedenen Tarif-Upgrades.

Ein besonderes Preis-Augenmerk liegt allerdings bei den meisten Herstellern gar nicht auf der Anzahl der erlaubten Nutzer, sondern auf der Anzahl der Fernwartungssitzungen, die der Käufer mit dem gewählten Tarif gleichzeitig nutzen kann – die sogenannten simultanen Verbindungen. Mehr simultane Verbindungen sind im Regelfall das, was bei Tarif-Upgrades den Preis am heftigsten in die Höhe treibt. Und das ist aus preispolitischer Sicht absolut naheliegend: Ist der Kunde kein gelegentlicher Freiberufler, sondern ein sehr ausgelasteter selbstständiger ITler, der vielleicht auch noch Support-Mitarbeiter hat, steht und fällt die Produktivität seiner Firma mitunter

damit, ob sie auch mal mehreren Kunden gleichzeitig zur Seite stehen kann.

Ein regelrechter Exot im Testfeld ist der US-Anbieter Remote Utilities, der seine gleichnamige Software nicht als Abo, sondern als dauerhaft gültige Einmahlizenz verkauft. Das geht mit den üblichen Vorteilen einher (keine Abogebühr), aber auch mit den bekannten Nachteilen (Upgrades auf neue Major Releases kosten Geld).

Apropos Abo: Die übliche Laufzeit der Tarife ist ein Jahr. Kürzere mit im Endeffekt etwas höheren effektiven Preisen bieten nur LogMeIn bei RescueAssist (monatlich) und Nanosystems für SupRemo (dreimonatlich).

Fazit

Das ansprechendste Gesamtpaket im Test kommt objektiv gesehen von TeamViewer. Es bietet hervorragende Konfigurationsmöglichkeiten, allerhand Erweiterungen und einen weitreichenden Support für den Zugriff auf Android-Geräte. Blickt

man allerdings auf den Preis, drängt sich dem geneigten Kunden schnell die Frage auf: Brauche ich das alles wirklich?

Passable Alternativen, denen keine essenziellen Features fehlen, kommen von AnyDesk, ISL und pcvisit – bei Letzterem sollte man vor allem überlegen, wie wichtig mobile Zugriffs-Apps sind. SupRemo und VNC Connect sollte sich nur anschauen, wer keine Videoaufzeichnung von Sitzungen braucht.

RescueAssist von LogMeIn nimmt gewissermaßen eine Sonderstellung ein: Es ist einerseits teuer und dabei nicht übermäßig gut ausgestattet, bietet aber andererseits eine sehr eingängige Bedienung und ist mit seiner Web-Oberfläche prinzipiell von jedem Rechner aus nutzbar, der einen Webbrowser hat.

(jss@ct.de) **ct**

Literatur

- [1] Jan Schüßler, An den Nagel hängen, Fernwartungssoftware statt Turnschuhadministration, c't 13/2017, S. 92

Anzeige

islonline

KONTAKT

ISL Online HQ
Pot za Brdom 100
SI-1000 Ljubljana
Slovenia

www.islonline.com
support@islonline.com
+386 12447760