

**LEITFADEN
FÜR KÄUFER:
TIPPS FÜR DIE
WAHL DES
RICHTIGEN FERN-
SUPPORTTOOLS**




Die richtige Fernsupportlösung finden

Kundensupport ist zu einer komplexen Angelegenheit geworden. Die Nachfrage nach technischem Fernsupport ist seit der Pandemie sprunghaft gestiegen und immer mehr Berater arbeiten remote. Auf Unternehmen lastet ein hoher Druck, ortsunabhängig einen konsistenten, sicheren und zuverlässigen Support zu leisten.

Die Wahl einer einheitlichen Fernsupportlösung für Kunden und die eigenen Angestellten kann Komplexität reduzieren und die Nutzerzufriedenheit steigern.





Dieser Leitfaden für Käufer hilft Ihnen bei der Anschaffung eines Tools, das optimal zu Ihren Vorstellungen und Ihrem Betrieb passt. Als Anbieter mit fast 20 Jahren Branchenerfahrung bietet GoTo Fernsupportlösungen, deren Merkmale und Funktionen uns zu einem Marktführer im Bereich flexibles Arbeiten macht.

Gestützt auf unsere langjährige Zusammenarbeit mit zehntausenden Supportexperten, die in Unternehmen aller Arten und Größen auf der ganzen Welt tätig sind, haben wir die wichtigsten Faktoren identifiziert, die Sie bei der Evaluierung einer Fernsupportlösung in Betracht ziehen sollten. Dieser Leitfaden soll Ihnen die Auswahl des richtigen Tools erleichtern.

1 Kernfunktionen

Die meisten Fernsupportlösungen bieten Fernsteuerung, Freigabe des Remotebildschirms und Dateiübertragung. Für die Ausführung von Routine-Supportaufgaben ist dies ausreichend. Besser halten Sie jedoch nach einer Lösung Ausschau, die etwas mehr zu bieten hat und Ihre Mitarbeiter auch bei komplizierteren Angelegenheiten unterstützen kann.

Schnelldiagnose

Wenn entnervte Benutzer ein Problem mit ihrem Computer, Tablet oder Smartphone beschreiben müssen, kostet dies Zeit und kann zu Fehlern führen. Mit Hilfe der Schnelldiagnose lassen sich wichtige technische Daten automatisch überprüfen. Dies beschleunigt die Problemlösung und schont die Nerven der Benutzer und Ihrer Techniker.

Gleichzeitige Abwicklung mehrerer Sitzungen

Die Zeiten, als man nur jeweils einem Benutzer zur selben Zeit Support gab, sind längst vorbei. Mit einer modernen Fernsupportlösung können Ihre Techniker mehrere Sitzungen parallel ausführen und gleichzeitig mit Kunden chatten. Sie arbeiten damit viel effizienter und beheben Probleme schneller, was wiederum die Supportkosten senkt.

Funktionen für Mobilgeräte

Die Vielfalt an Geräten nimmt zu: Längst gibt es nicht mehr nur Desktop-Computer, sondern auch verschiedenste Mobilgeräte. Können Sie für all diese Geräte Support anbieten, so profitieren die Benutzer davon. Für Sie wiederum zahlt es sich aus, Ihren Support von all diesen Geräten aus erbringen zu können. Halten Sie also nach einer Lösung Ausschau, die moderne Mobilitätsanforderungen erfüllt: Sie muss Mobilgeräte unterstützen können und sollte von Mobilgeräten aus verwendbar sein.

Integration in andere Systeme

Die meisten Unternehmen nutzen für die Datenerhebung und Lösung von Problemen viele verschiedene Tools. Wenn Sie all diese Tools integrieren können, sparen Ihre Techniker und die Benutzer dadurch Zeit und Nerven. Ihr Fernsupporttool sollte sich mit Ihrem Ticketingsystem, CRM-Tool sowie weiteren Lösungen, die Sie betreiben, verzahnen können.

Online-Zusammenarbeit

Da viele Ihrer Techniker jetzt im Homeoffice sitzen, können sie nicht mehr einfach zu einem Kollegen spazieren und ihn um Hilfe bitten. Ihre Lösung unterstützt also idealerweise ein ortsunabhängiges Zusammenarbeiten Ihrer Mitarbeiter. Sie sollte es ohne Aufwand ermöglichen, einen Kollegen zu konsultieren, ein Problem an einen Experten zu delegieren oder einem Spezialisten direkt bei der Fehlerbehebung zuzusehen, um etwas daraus zu lernen.

Administration

Um den Support effizient zu führen, benötigen Teamleiter bestimmte Verwaltungsfunktionen. Ihre Fernsupportlösung sollte es ihnen ermöglichen, Probleme den richtigen Mitarbeitern zuzuweisen, Eskalationsstufen zu erstellen, Mitarbeiter zu überwachen und Kundenzufriedenheitsumfragen durchführen.

2

Benutzer- freundlichkeit

Kunden erwarten einfachen, effizienten Support und wechseln schnell den Anbieter, wenn Sie ihre Erwartungen nicht erfüllen können – der Markt ist schließlich groß. Das müssen Sie bieten können, um Kunden zu überzeugen:

Weniger Aufwand

Technisch weniger versierte Benutzer finden es oft schwierig, den Anweisungen des Supporttechnikers am Telefon zu folgen. Mit Ihrem Fernsupporttool sollten Techniker Sitzungen so initiieren können, dass es für Benutzer unkompliziert ist, und Selektionsschritte ohne ihre Mithilfe durchführen können. Die Lösung sollte – das entsprechende Einverständnis des Benutzers vorausgesetzt – auch dann funktionieren, wenn das betreffende Gerät akut gar nicht genutzt wird. So kann sich sein Besitzer derweil um andere Dinge kümmern.

Verbindungsgeschwindigkeit

Schnelle Verbindungen kürzen die Dauer der Anfragenbearbeitung und schonen die Nerven der Benutzer. Was „schnell“ im Einzelfall bedeutet, ist nicht fest definiert. Damit Ihr Kunde zufrieden ist, sollte der Verbindungsaufbau auf jeden Fall bei jeder Kontaktaufnahme zügig und reibungslos sein.

Mehrere Kommunikationskanäle

Heutzutage bestimmen Benutzer selbst, auf welchem Weg sie Kontakt mit Ihrem Unternehmen aufnehmen möchten. Ihre Fernsupportlösung sollte ihnen deshalb mehrere Möglichkeiten dafür bieten: Ihre Website, ein Desktop-Symbol, eine Mobilgeräte-App oder ein unterstütztes Gerät, das ohne Vorinstallation von Software funktioniert.

Kameraübertragung

Ihr Support sollte nicht nur die Software, sondern auch die Hardware erreichen können – auch Technik, die gar keinen Internetanschluss hat. Mit der Möglichkeit, Räumlichkeiten oder technische Installationen Ihres Kunden per Live-Kamera zu inspizieren, können Sie auf Anhieb zufriedenstellende Hilfe geben – ohne Einsendung des betreffenden Gerätes oder Vor-Ort-Besuch durch Ihre Techniker.



3 Sicherheit

Cybergefahren nehmen zu, lückenlose Sicherheit ist deshalb wichtig. Noch bedeutender wird sie durch die Tatsache, dass Fernsupporttools auf Netzwerkgeräte zugreifen können, auf denen häufig proprietäre Anwendungen und vertrauliche Daten gespeichert sind.

Sichere Kommunikation und Datenübertragung

Ihr Fernsupporttool sollte für den Datenaustausch TLS 1.2 und AES-Verschlüsselung mit 256 Bit sowie eine zweistufige Verifizierung verwenden und so sicherstellen, dass Inhalte beim Austausch vertraulich bleiben, übertragene Daten nicht gehackt werden und gespeicherte Daten stets geschützt sind.

Technikerverwaltung/Rollen und Berechtigungen

Der Zugriff von Supporttechnikern auf Systeme sollte über entsprechende Rollen und Berechtigungen steuerbar sein. Ihre Lösung sollte deshalb über Optionen verfügen, mit denen Sie Berechtigungen für verschiedene Technikergruppen festlegen und Aktivitätsberichte in Echtzeit abrufen können.

Enterprise-Sicherheit für Unternehmen

Halten Sie nach einer Lösung Ausschau, die mehr als Kernmerkmale zu bieten hat. Sie sollten mit Ihrem Tool eine eigene PIN-Eingabeseite hosten, unerwünschten Datenverkehr blockieren, den Zugriff auf Unternehmensnutzer beschränken und auch steuern können, wie PIN-Codes erzeugt und angenommen werden – alles nach Ihren eigenen Richtlinien.





4 Zuverlässigkeit

Ihre Kunden vertrauen Ihnen. Sie müssen also Ihrer Technik vertrauen können. Ihre Tools sollten zuverlässig und so skalierbar sein, dass sie bei gleich hoher Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Leistung mit mehr Supportberatern und Benutzern zurechtzukommen.

Gleichzeitige Abwicklung von Sitzungen

Die Auslastung Ihres Supportteams kann abhängig von vielen Faktoren stark variieren. Ihre Fernsupportlösung muss mit einer bestimmten Maximallast zurechtkommen – selbst wenn diese nicht vorhersehbar ist – und dabei die gewohnt hohe Leistung und Reaktionsgeschwindigkeit liefern.

Zuverlässige Betriebszeit

Ihre Kunden und Benutzer verlassen sich darauf, dass Ihre Supporttools verfügbar sind. Achten Sie bei der Wahl Ihrer Lösung also darauf, wie hoch ihre Verfügbarkeit ist. Ein Wert unter 99,9 Prozent ist inakzeptabel.

Flexible Lizenzierung

Ihr Tool sollte sich flexibel an immer neue Anforderungen im Support anpassen können. Sie sollten Ihre Fernsupportlösung kontinuierlich so optimieren können, dass sie mit neuen Bedarfslagen und Anwendungsfällen langfristig zurecht kommt.



5 Implementierungsmodell

Achten Sie darauf, dass es sich bei der gewählten Lösung um eine echte Cloud-Lösung handelt bzw. ihre Installation und Nutzung unkompliziert sind. Um im Wettbewerb bestehen zu können, versucht so mancher On-premise-Anbieter, sein Angebot als Cloud-Lösung anzupreisen, auch wenn das nicht stimmt. Achten Sie darauf, dass das Tool, für das Sie sich entscheiden, auf eine echte Cloud-Architektur zurückgreift. Ist dies nicht der Fall, so bedeutet das für Ihre Kunden langsame Software, zusätzlichen Aufwand für die Wartung von Hardware und andere Unannehmlichkeiten.

Die richtige Fernsupportlösung wählen – Checkliste

Sie schaffen Ihre erste Fernsupportlösung an oder sind mit Ihrem aktuellen Tool nicht mehr zufrieden? Die folgende Checkliste hilft Ihnen, Angebote zu vergleichen und zu guter Letzt ein Tool auszuwählen, das ideal zu den Anforderungen Ihres Supportbetriebs passt:



- Ist das Tool einfach zu bedienen – auch für technisch nicht versierte Kunden?
- Ist das Tool zuverlässig verfügbar, wenn es gebraucht wird?
- Dauert der Aufbau einer Supportsitzung damit nicht länger als 20 Sekunden?
- Spart das Tool dem Supportteam Zeit, indem es die nahtlose Handhabung mehrerer Supportsitzungen parallel zulässt?
- Lassen sich damit per Schnelldiagnose (ohne Remotesitzung) Benutzersystemdaten abrufen?
- Kann das Tool zur Mitarbeiteraktivität oder zur Kundenzufriedenheit Berichte erzeugen?
- Erfüllt das Tool die hohen Sicherheitsstandards unseres Unternehmens und die unserer Kunden?
- Verbessert das Tool die Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme, indem es die Zusammenarbeit mehrerer Supportmitarbeiter oder die Weiterleitung von Problemen zulässt?
- Können Supportsitzungen über verschiedene Einstiegspunkte wie E-Mail, Direktlink und Browser aufgebaut werden?
- Lässt das Tool individuelle Anpassung und Branding zu?
- Ist mit dem Tool von Computern und Mobilgeräten abgesehen auch bei weiteren Geräten Fernsupport möglich?
- Lässt sich das Tool problemlos in vorhandene Geschäftssysteme integrieren?

**IT-Probleme werden immer komplexer,
und auf den Supportabteilungen lastet
immer mehr Druck, mehr Probleme
mit weniger Ressourcen zu beheben.**

Lässt Ihre aktuelle Fernsupportlösung funktional und in puncto Nutzererfahrung zu wünschen übrig, so sollten Sie sich nach Alternativen umsehen.

Kontaktieren Sie uns direkt:
colited.com | +43 1 9662250
office@colited.com

colited