



# KONSOLIDIEREN STATT VERKOMPLIZIEREN

Warum Unternehmen nun auf eine einzige Softwarelösung für den Kunden- und Mitarbeitersupport setzen.



# Wie gehen Unternehmen wie Ihres in die Zukunft?

In den gut zwei Jahren seit Ausbruch der Coronavirus-Pandemie hat sich der Arbeitsalltag von Kundenbetreuungs- und Supportteams grundlegend gewandelt. Damit ändern sich auch die Anforderungen der Arbeitskräfte an ihre IT-Lösungen. Weil wir wissen wollten, was Entscheidungsträger in Unternehmen in Bezug auf ihre Supportstrategien und -technologien derzeit denken, planen und tun, haben wir uns an die Experten von IDG gewandt.

Das sind die Rückmeldungen der Umfrageteilnehmer.

## Die Studie

Anfang 2022 befragte IDG im Auftrag von Rescue IT-, Kundensupport- und Contact-Center-Leiter, die in die Beschaffung oder tägliche Verwaltung der von ihren Technikern verwendeten Fernsupporttools zur Unterstützung von Konsumenten bei technischen Problemen involviert waren.

IDG richtete sich an Unternehmen mit mindestens 1000 Mitarbeitern in den Sparten Finanzdienstleistungen, Hard-/Software, Fertigung, Einzel-/Großhandel, Technologiedienstleistungen/Support, Telekommunikation und Energieversorgung, um mehr über ihre wichtigsten Ziele in puncto Kundenbetreuung und -support in den nächsten zwölf Monaten und ihre damit verbundenen technologischen Prioritäten zu erfahren.

Die Ergebnisse ließen Rückschlüsse darauf zu, wie wahrscheinlich es ist, dass Unternehmen in Zukunft nur ein einziges Tool für den Kunden- und Mitarbeitersupport verwenden, sowie auf die von einer Konsolidierung erwarteten Vorteile.



## Konsolidierung von Supporttools: Alles deutet darauf hin.

---

Nahezu zwei Drittel (65 %) der Befragten gaben an, ihr Unternehmen würde seine Tools für den internen und externen Support mit großer Wahrscheinlichkeit zusammenführen, und ein weiteres Drittel (33 %) sah eine Konsolidierung zumindest als Option.

Warum erwägen 98 % der IT-, Kundensupport- und Contact-Center-Leiter, in Zukunft nur eine einzige Supportlösung zu verwenden? Die am häufigsten genannten Vorteile waren die einfachere Backend-Integration in CRM- und andere Systeme (72 %), Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen (69 %) und die geringere Komplexität der genutzten Technologien (63 %).



**Wichtigste Erkenntnis:** Je weniger Technologien integriert, verwaltet, bezahlt, genutzt und unterstützt werden müssen, desto einfacher der Arbeitsalltag.



# Was muss ein Supporttool alles können?

---

Warum überlegen Supportteams, in Zukunft nur eine Softwarelösung einzusetzen? Die Befragten sehen es als Herausforderung, das Supporterlebnis zu vereinfachen, eine hohe Sicherheit und Zuverlässigkeit zu gewährleisten und auf einheitliche Weise Einblick in die Technikerleistung zu erhalten – insbesondere bei über verschiedene Büros und Homeoffices verstreuten Kundenbetreuungsteams. Unternehmen müssen Lösungen für diese „Pain Points“ finden, um ihre wichtigsten Ziele in Sachen Kundensupport zu erreichen: Probleme schneller zu beheben und das Kundenerlebnis zu verbessern.

Dazu legen die Umfrageteilnehmer ihr Augenmerk auf Ziele, die direkt auf diese Herausforderungen eingehen: Als sehr wichtig erachten sie den Aufbau sicherer Verbindungen (87 %), die Vereinfachung des Supporterlebnisses für Kunden (82 %) und die Bereitstellung zuverlässiger und sicherer Supporttools für ihre Techniker/Berater (84 %).

Diese Prioritäten in puncto Kundensupport entsprechen größtenteils denen ihrer für den internen Mitarbeitersupport zuständigen Kollegen. Wie eine andere IDG-Studie zum Thema Mitarbeitersupport ergab, konsolidieren 90 % der Befragten ihre Remote-Work-Tools derzeit entweder aktiv, planen dies oder haben es bereits getan, um die Administration (52 %), das Nutzungserlebnis (49 %), den Support (47 %) und die Skalierbarkeit (45 %) zu vereinfachen bzw. zu verbessern.



**Wichtigste Erkenntnis:** Unternehmen müssen darauf achten, dass die Supportlösung, für die sie sich letztendlich entscheiden, absolut sicher und gleichzeitig äußerst benutzerfreundlich ist.

## Können Ihre IT-Lösungen mit Ihren Zielen Schritt halten?

Wenn Sie die Vor- und Nachteile einer Konsolidierung abwägen, sollten Sie überlegen, was Ihnen beim Fernsupport am wichtigsten ist:

- Optimieren von Supportprozessen und Integration in Backend-Systeme
- Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen
- Verringern der technologischen Komplexität
- Vereinfachen und Verbessern des Supporterlebnisses
- Bereitstellen von sicheren, zuverlässigen Tools für Techniker
- Einblick in die Technikerleistung
- Beschleunigen der Problemlösung
- Absichern der Supportverbindungen

## Ein IT-Supporttool für alle(s)

IT leicht gemacht: Die Fernsupportlösung Rescue wurde sowohl für PCs und Macs als auch Mobilgeräte entwickelt. Rescue steht für leistungsstarken Fernsupport, optimiert für die Kundenbetreuung und große Supportteams mit anspruchsvollen Anforderungen und Abläufen. Als benutzerfreundliche und einfach einzurichtende Cloud-Lösung bietet Rescue Unternehmen die professionelle Sicherheit und Zuverlässigkeit, die sie benötigen, aber ohne den Overhead herkömmlicher Business-Software.

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

colited