



GUÍA DEL COMPRADOR PARA ELEGIR LA HERRAMIENTA DE ASISTENCIA REMOTA ADECUADA

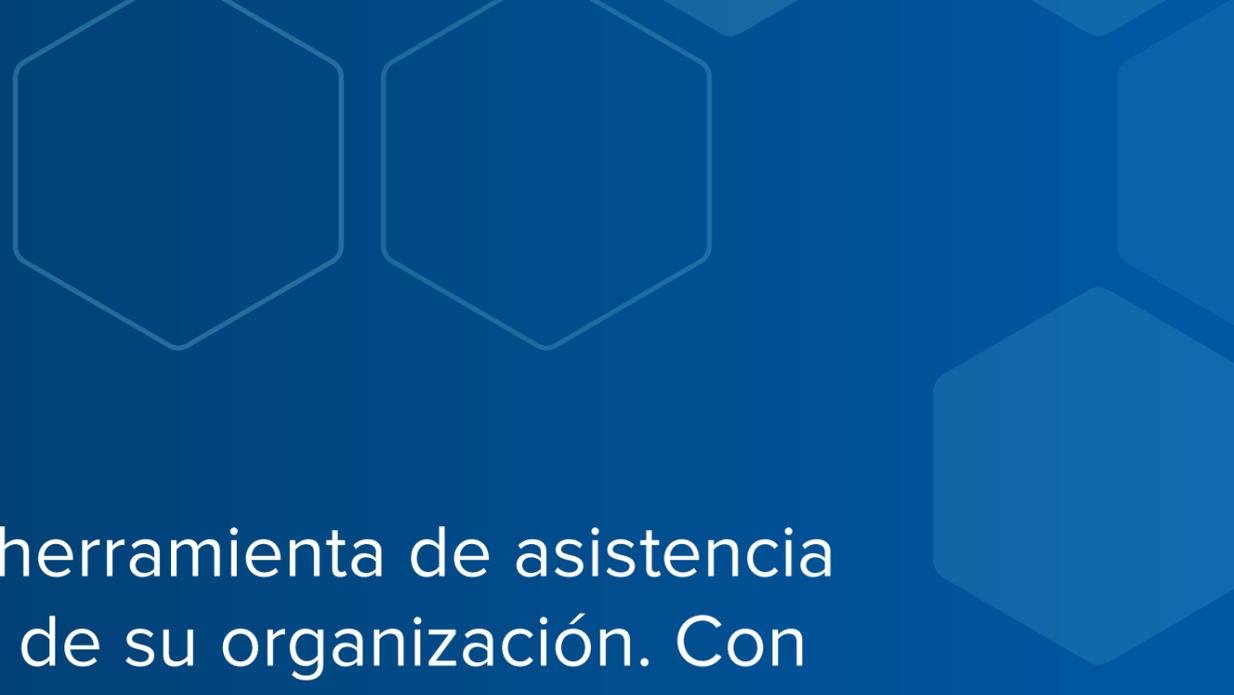


Cómo elegir una solución de asistencia remota

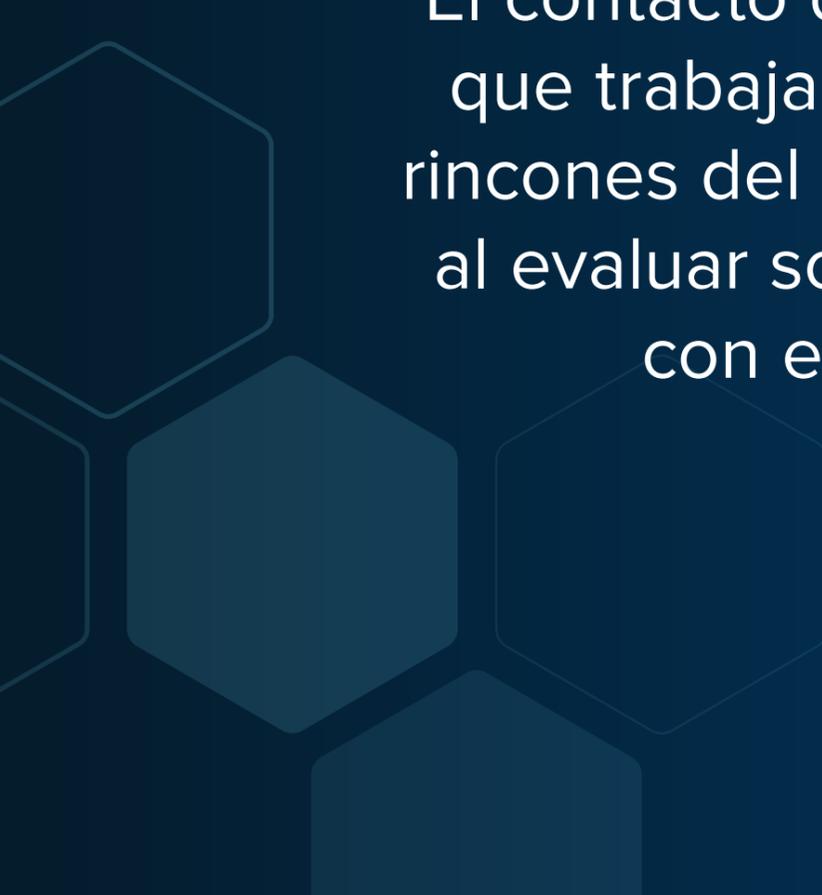
Hoy en día es complejo ofrecer asistencia a los clientes. La demanda de asistencia remota se ha multiplicado desde el inicio de la pandemia, al igual que el número de agentes que teletrabajan, lo que pone una presión añadida sobre las organizaciones, que deben ofrecer una asistencia homogénea, segura y fiable desde cualquier sitio.

Utilizar una única solución de asistencia remota para clientes y empleados internos puede reducir la complejidad y mejorar la satisfacción.





Esta guía del comprador le ayudará a elegir la herramienta de asistencia remota que mejor se ajuste a las necesidades de su organización. Con casi 20 años de experiencia, GoTo desarrolla soluciones de asistencia técnica remota con las funciones más demandadas, lo que nos ha convertido en el líder del mercado en el segmento del trabajo flexible.



El contacto diario con decenas de miles de profesionales de asistencia que trabajan para organizaciones de todos los tamaños en diferentes rincones del planeta nos ha permitido identificar los cinco factores clave al evaluar soluciones de asistencia remota. Hemos diseñado esta guía con el objetivo de ayudarle en este proceso de selección.

1 Funciones imprescindibles

La mayoría de las soluciones de asistencia remota ofrecen funciones de control remoto, compartir pantalla en remoto y transferir archivos para que los agentes puedan llevar a cabo sus tareas rutinarias. Sin embargo, con esto no es suficiente: tiene que buscar una solución que les permita realizar actividades más avanzadas aprovechando opciones más sofisticadas.

Diagnósticos rápidos

Cuando pedimos a unos usuarios nerviosos que nos describan qué ocurre en sus equipos, tabletas o smartphones, el proceso es lento y plagado de errores. En cambio, si los agentes disponen de funciones de diagnóstico rápido, pueden realizar comprobaciones técnicas automáticamente, lo que agiliza la resolución de los problemas y reduce las frustraciones.

Gestión simultánea de varias sesiones

Lejos quedan esos días en que un agente ayudaba a un solo usuario. Una solución de asistencia remota moderna debe tener una interfaz que permita a los agentes interactuar con los clientes a través del chat y estar en varias sesiones simultáneamente. El resultado es un funcionamiento más eficaz y una resolución más rápida de los problemas, lo que se traduce en unos costes más bajos.

Movilidad

Su organización debe ser capaz de prestar asistencia a un abanico cada vez más grande de dispositivos. Ya no basta con los PC y los Mac: los dispositivos móviles deben entrar también en la ecuación. La posibilidad de ofrecer asistencia a estos dispositivos será una ventaja para sus usuarios y la opción de prestar asistencia a través de estos canales sumará enteros para su empresa. Busque una solución de asistencia remota capaz de dar respuesta a sus necesidades de movilidad, en ambas direcciones.

Integración con otros sistemas

La mayoría de organizaciones utilizan varias herramientas para recopilar información y resolver problemas. Al integrarlas, se reducen las frustraciones y el tiempo perdido, tanto para los agentes como para los usuarios. Su herramienta de asistencia remota debería integrarse con sus herramientas de gestión de tickets y relaciones con los clientes, además de otros sistemas.

Colaboración

Cuando los técnicos trabajan en remoto, no pueden acercarse a la mesa de un compañero para pedirle consejo o buscar juntos una solución. Sin embargo, está en su mano poner los medios para que puedan colaborar, estén donde estén. Su solución debería permitir realizar consultas a otro técnico, escalar un problema a un experto y observar a los especialistas en acción mientras resuelven una incidencia para aprender.

Administración

Los responsables del servicio necesitan funciones de administración que les ayuden a gestionar su departamento con eficacia. Su solución de asistencia remota debería permitirles asignar incidencias según las habilidades del agente, crear niveles de escalación, supervisar a los agentes y realizar encuestas de satisfacción a los clientes.

2 Usabilidad

Los clientes reclaman que la asistencia sea sencilla y eficaz. Y si no se cumplen sus expectativas, no les faltan opciones para cambiar de compañía. Para cumplir y superar sus expectativas, esto es lo que debe ofrecerles:

Procedimiento simplificado

Los usuarios con pocos conocimientos técnicos tienen problemas para seguir las indicaciones que los agentes les dan por teléfono. Su herramienta de asistencia remota debería permitir iniciar sesiones de asistencia con la mínima intervención por parte del usuario y realizar pasos de triaje sin que el usuario tenga que hacer nada. Y no solo eso: tiene que ser posible acceder a dispositivos desatendidos (tras obtener la preceptiva autorización) para que los usuarios puedan hacer otras cosas mientras tanto.

Conexión rápida

Las conexiones más rápidas reducen el tiempo de gestión de los incidentes y las frustraciones entre los usuarios. Aunque no existe una única solución válida, la rapidez y la eficiencia son garantía de más satisfacción en todas las intervenciones.

Canales de comunicación

Hoy los usuarios esperan poder comunicarse con las organizaciones por la vía que prefieran. Su solución de asistencia remota debería permitirles solicitar asistencia por medio de diferentes canales: un sitio web, un icono en el escritorio, una aplicación móvil o un dispositivo compatible sin necesidad de tener ya un software instalado.

Cámara compartida

Su servicio de asistencia debe ser capaz de llegar también al hardware e incluso a dispositivos que no están conectados. Si puede ver los equipos o el espacio del cliente a través de imágenes en directo, podrá darle indicaciones para solucionar rápidamente el problema en la primera llamada, sin necesidad de devolver un dispositivo o enviar un agente sobre el terreno.



3 Seguridad

Con el auge de las ciberamenazas, la seguridad es una de las máximas prioridades de las empresas. Como las herramientas de asistencia técnica remota permiten el acceso a dispositivos conectados en red donde a menudo hay aplicaciones propiedad de empresas y datos confidenciales, una seguridad de primer nivel es vital.

Comunicaciones y transferencia de datos

Su herramienta de asistencia remota debería usar seguridad de transporte TLS 1.2 y cifrado AES de 256 bits, así como la verificación en dos pasos en los inicios de sesión para garantizar un intercambio confidencial de los mensajes, la imposibilidad de hackear los archivos transferidos y la protección de los datos en reposo.

Gestión de los agentes a través de roles y permisos

Los administradores deberían poder gestionar el acceso de los agentes asignando a cada uno los roles y permisos que necesita para hacer su trabajo. La solución tiene que incorporar también funciones que les permitan definir permisos para diferentes grupos de agentes y generar informes de uso en tiempo real.

Capas adicionales de seguridad para las empresas

Busque una solución con medidas de seguridad extra. Debería tener la opción de alojar su página web con PIN, bloquear tráfico no deseado, restringir el acceso solo a los usuarios de la empresa y controlar cómo se generan y aceptan los códigos PIN, siempre según sus necesidades.





4 **Fiabilidad**

Si sus clientes confían en su empresa, la tecnología que utiliza no puede fallarle. Las herramientas que elija deben ser capaces de gestionar a más agentes y usuarios sin que la fiabilidad, la disponibilidad ni el rendimiento se resientan.

Adaptabilidad a las diferentes cargas de trabajo

Las cargas de asistencia pueden variar muchísimo en función de multitud de factores. Una solución de asistencia remota debe ser capaz de gestionar una carga máxima manteniendo un excelente nivel de rendimiento y tiempos de respuesta óptimos, además de garantizar una alta disponibilidad y un tiempo de inactividad mínimo, incluso cuando es imposible anticipar la carga de trabajo.

Disponibilidad contrastada

Sus clientes y usuarios confían en que sus herramientas de asistencia estarán disponibles. Fíjese bien en la disponibilidad al analizar una solución. Todo lo que esté por debajo del 99,99% mejor descartarlo.

Licencias flexibles

El mundo de la asistencia cambia continuamente, por lo que la escalabilidad y la flexibilidad son fundamentales. Es importante que pueda optimizar su solución de asistencia remota para dar respuesta a los cambios en las necesidades y los casos de uso a largo plazo.



5

Modelo de implementación

Asegúrese de que la tecnología que le ofrece su proveedor sea realmente en la nube, porque será más fácil de implementar y de usar. Algunos proveedores de sistemas locales alojan sus soluciones y tratan de venderlas como si fueran en la nube en un esfuerzo por mantener su cuota de mercado. Pero pese a sus promesas sus clientes no se librarán de un software lento, más mantenimiento del hardware y otros problemas.

Lista de comprobación para la asistencia remota

Tanto si es su primera inmersión en el mundo de las soluciones de asistencia remota como si no está satisfecho con su herramienta actual, esta lista le ayudará a comparar las distintas soluciones para analizar con más criterio sus opciones y elegir la herramienta que mejor se ajuste a las necesidades de su organización.



- ¿Esta herramienta es fácil de usar y no supondrá un problema para los clientes que no se mueven muy bien con la tecnología?
- ¿Podemos confiar en que la herramienta estará disponible cuando la necesitemos?
- ¿Una sesión de asistencia se inicia en 20 segundos o menos?
- ¿El equipo de asistencia puede aprovechar mejor su tiempo y gestionar varias sesiones de asistencia remota simultáneamente?
- ¿Podemos acceder a información sobre el sistema de un usuario sin control remoto para solucionar los problemas más rápidamente?
- ¿La herramienta genera informes basados en las estadísticas y la actividad de los agentes o los niveles de satisfacción de los usuarios?
- ¿La herramienta cumple los estándares de seguridad cada vez más exigentes de su organización y de sus clientes?
- ¿La herramienta mejora los índices de resolución en la primera llamada gracias a la colaboración entre los agentes y la posibilidad de compartir sesiones o escalar cuando es necesario?
- ¿Los usuarios pueden acceder a las sesiones a través de diferentes puertas de entrada, como el correo, enlaces directos o navegadores?
- ¿Es posible personalizar la herramienta de asistencia con la marca de la empresa?
- ¿Podemos prestar asistencia en remoto a otros equipos (aparte de PC/Mac y dispositivos móviles)?
- ¿La herramienta de asistencia puede integrarse fácilmente en otros sistemas de la empresa?

**Con el aumento del nivel de exigencia,
los agentes del servicio de asistencia
tendrán que resolver cada vez
problemas más complejos
con menos recursos.**

Si su solución de asistencia remota no tiene todas las funciones que necesita o no ofrece la mejor experiencia al cliente, es hora de buscar una alternativa.

Pruebe Rescue gratis