

**GUIDE
D'ACHAT POUR
SÉLECTIONNER LE
BON OUTIL
D'ASSISTANCE
À DISTANCE**

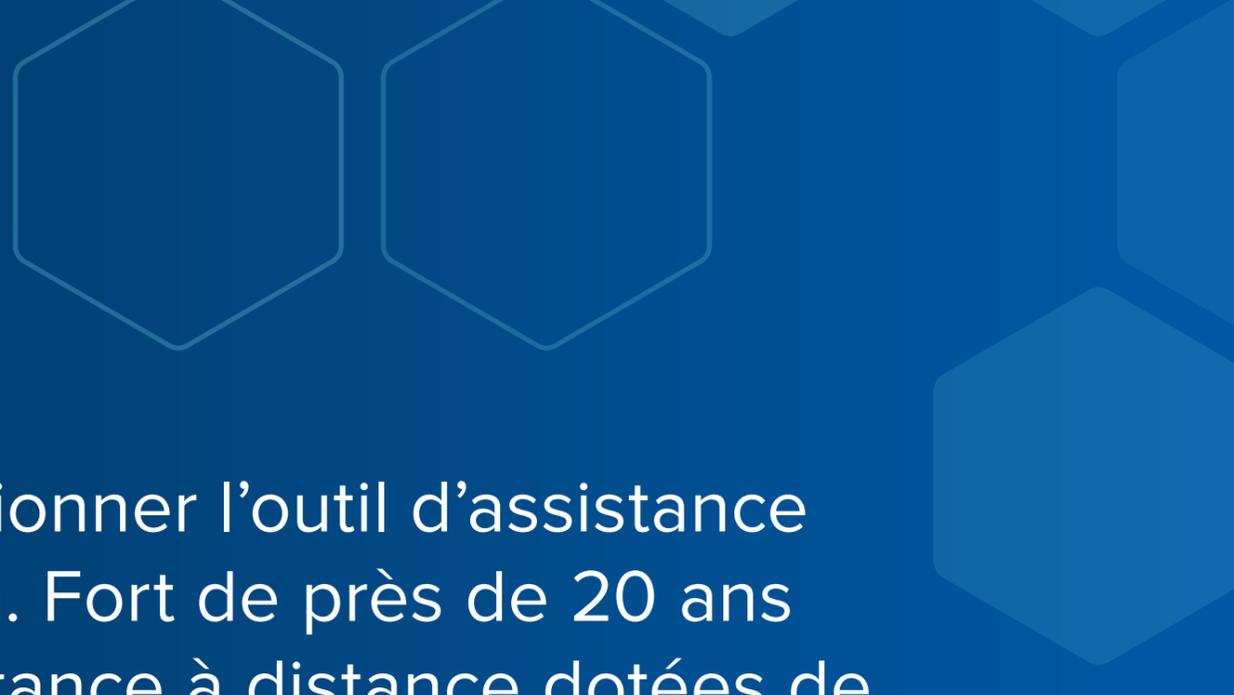


Sélectionner une solution d'assistance à distance

Aujourd'hui, fournir une assistance aux clients n'est pas une mince affaire. La demande d'assistance technique à distance a bondi depuis la pandémie, tout comme le nombre d'agents qui télétravaillent, ce qui met la pression sur les organisations qui doivent fournir une assistance prévisible, sécurisée et fiable, indépendamment du lieu.

L'adoption d'une solution d'assistance à distance unique pour les clients et les employés en interne peut réduire la complexité et améliorer la satisfaction.





Ce guide d'achat va vous permettre de sélectionner l'outil d'assistance à distance le plus adapté à votre organisation. Fort de près de 20 ans d'expérience, GoTo fournit des solutions d'assistance à distance dotées de fonctionnalités essentielles, qui nous ont propulsées vers les sommets du marché des environnements de travail flexibles.



En fonction de notre expérience avec des dizaines de milliers de professionnels de l'assistance au sein d'organisations de toutes tailles dans le monde entier, nous avons identifié les cinq critères les plus importants à prendre en compte lors de l'évaluation des solutions d'assistance à distance. Nous avons conçu ce guide pour vous aider au cours du processus de sélection.

1 Fonctionnalités de base

La majorité des solutions d'assistance à distance offrent l'assistance, le partage d'écran et le transfert de fichiers à distance, ce qui permet aux agents d'effectuer les tâches courantes d'assistance. Mais vous devez chercher une solution plus élaborée et qui permet aux agents d'exécuter des tâches d'assistance plus complexes à l'aide de fonctionnalités plus sophistiquées.

Diagnostic rapide

Obtenir des utilisateurs stressés une description précise de ce qui se passe sur leurs ordinateurs, tablettes ou smartphones est chronophage et source d'erreurs. Avec les fonctionnalités de diagnostic rapide, les agents récupèrent des données techniques essentielles de façon automatique, ce qui accélère le dépannage et élimine les frustrations.

Gestion de plusieurs sessions en même temps

L'époque où on assistait un utilisateur à la fois est depuis longtemps révolue. Une solution moderne d'assistance à distance requiert une interface qui permet aux agents d'interagir avec des clients en ligne par chat tout en exécutant de multiples sessions d'assistance simultanément. Ainsi, les agents peuvent travailler plus efficacement et résoudre les problèmes rapidement, ce qui fait baisser les coûts d'assistance.

Mobilité

Votre organisation doit dépanner un éventail important d'appareils, pas seulement des PC et des Mac mais aussi des dispositifs mobiles. La capacité à dépanner ces appareils représente sûrement un avantage pour vos utilisateurs, et la capacité d'exécuter vos opérations d'assistance depuis ces appareils est sûrement un avantage professionnel pour vous. Cherchez une solution d'assistance à distance qui va répondre à vos besoins en situation de mobilité, depuis et vers des appareils mobiles.

Intégration avec d'autres systèmes

La plupart des organisations disposent d'une multitude d'outils pour collecter des informations et résoudre des problèmes. La capacité d'intégrer ces outils élimine les aspects fastidieux et frustrants côté agent et côté client. Votre outil de support à distance devrait s'intégrer avec votre solution de gestion des tickets d'incident et de gestion de la relation client, et d'autres systèmes complémentaires.

Collaboration

Lorsque les techniciens travaillent à distance, ils ne peuvent plus passer voir un collègue pour demander un conseil ou pour collaborer sur une solution. Veillez à ce que votre solution permette la collaboration de techniciens, où qu'ils se trouvent. Consulter un autre technicien, transférer un problème vers un expert et observer un spécialiste pour se former en temps réel doivent être possible sans effort.

Administration

Les responsables ont besoin de certaines fonctionnalités de gestion pour gérer efficacement leur département. Votre solution d'assistance à distance doit les aider à attribuer les problèmes en fonction des connaissances des agents, à créer des niveaux d'expertise, à surveiller les agents et à conduire des enquêtes de satisfaction client.

2 Simplicité d'utilisation

Les clients veulent une assistance simple et efficace, et ils ne manquent pas d'alternatives pour aller voir ailleurs si vous ne répondez pas à leurs attentes. Voici les fonctionnalités nécessaires pour les dépasser.

Moins d'efforts

Les utilisateurs non techniques ont souvent du mal à suivre les instructions des agents au téléphone. Votre outil de support à distance doit permettre le démarrage des sessions de support en quelques étapes pour l'utilisateur et pouvoir autoriser les agents à commencer les étapes d'assistance sans participation supplémentaire de l'utilisateur. La solution doit fonctionner même en l'absence de l'utilisateur de l'appareil, après qu'une autorisation a été donnée, pour assurer la continuité du travail des utilisateurs sur d'autres tâches.

Connexion rapide

Une connexion plus rapide réduit le temps de traitement des incidents et la frustration des utilisateurs. Bien qu'il n'y ait pas de règles précises, le processus de connexion doit être rapide et efficace pour que la satisfaction client augmente après chaque visite.

Canaux de communication

Aujourd'hui les utilisateurs veulent pouvoir communiquer avec les organisations par le canal qu'ils ont sélectionné. Vos solutions d'assistance à distance doivent vous permettre de demander une assistance par différents canaux, que ce soit un site web, une icône sur leur écran d'ordinateur, une app mobile ou un appareil compatible qui ne requiert pas de logiciel préinstallé.

Partage de caméra

Veillez à ce que votre assistance ne soit pas limitée aux appareils connectés, mais que vous puissiez intervenir sur différents équipements et appareils, connectés ou non. En observant l'équipement ou l'environnement de votre client via un flux vidéo en direct, vous pouvez le guider vers une résolution rapide dès le premier appel, et ainsi éviter le retour d'un appareil ou l'envoi d'un technicien sur site.



3 Sécurité

Avec l'augmentation des cybermenaces, la sécurité est une préoccupation majeure. Comme les outils d'assistance à distance donnent accès à des appareils en réseau qui contiennent souvent des applications propriétaires et des données confidentielles, la sécurité renforcée est essentielle.

Communications et transferts de données

Votre outil d'assistance à distance doit utiliser le protocole TLS 1.2 et un chiffrement sur 256 bits pour sécuriser toutes les communications, afin de garantir que les messages sont échangés en toute confidentialité, que les fichiers transférés ne peuvent pas être piratés et que les données stockées sont protégées.

Gestion des agents/des rôles et des autorisations

Vos administrateurs doivent pouvoir gérer l'accès des agents en définissant les rôles et les permissions dont ces derniers ont besoin pour faire leur travail. La solution doit inclure des fonctions qui permettent aux administrateurs de définir des autorisations pour différents groupes d'agents, et d'obtenir des rapports sur son usage en temps réel.

Couches de sécurité supplémentaires

Cherchez une solution qui ne se limite pas aux mesures de sécurité de base. Vous devez pouvoir héberger votre propre page web de saisie de code PIN, bloquer le trafic indésirable, restreindre l'accès à vos seuls employés et contrôler la manière dont les codes PIN sont générés et acceptés, le tout en répondant à vos exigences particulières.





4 Fiabilité

Lorsque les clients comptent sur vous, vous devez pouvoir compter sur votre technologie. Vos outils doivent être sûrs et pouvoir évoluer pour gérer davantage d'agents et d'utilisateurs en conservant le même niveau de fiabilité, de disponibilité et de performance.

Charges de session fiables

La charge d'assistance peut varier considérablement en fonction de multiples facteurs. Une solution d'assistance à distance doit pouvoir gérer une charge maximale tout en offrant des performances et une réactivité élevées, ainsi qu'une haute disponibilité et un taux d'indisponibilité minimal, y compris lorsque vous ne pouvez pas anticiper les pics de charge.

Taux de disponibilité fiable

Vos clients et vos utilisateurs finaux comptent sur la disponibilité de vos outils d'assistance. Examinez bien le taux de disponibilité lorsque vous évaluez une solution. Tout taux inférieur à 99,9 % est inacceptable.

Options de licence souples

Soyez prêt à croître, à vous développer et à vous adapter aux évolutions incessantes du monde de l'assistance. Vous devez pouvoir optimiser votre solution d'assistance à distance en permanence pour répondre à l'évolution des besoins et des cas d'utilisation à long terme.



5

Modèle de déploiement

Faites en sorte que le fournisseur de solution offre une technologie véritablement basée dans le cloud, ou un déploiement et une utilisation simples. Certains fournisseurs de logiciels sur site essaient d'héberger leurs solutions et les proposent sous la forme d'offres dans le cloud pour tenter de conserver leur part de marché. Si ces solutions ne sont pas vraiment basées dans le cloud, vos clients vont certainement devoir gérer des logiciels lents, un entretien supplémentaire du matériel et de nombreux autres problèmes.

Votre liste récapitulative de l'assistance à distance

Que ce soit votre première évaluation de solutions d'assistance à distance ou que vous soyez mécontent de votre outil actuel, cette liste récapitulative va vous aider à comparer différentes solutions pour que vous puissiez évaluer vos options et choisir l'outil le plus adapté aux besoins uniques de votre organisation.



- Cet outil est-il assez convivial pour des utilisateurs non techniques ?
- Peut-on compter sur la disponibilité de cet outil ?
- Est-il possible de lancer une session d'assistance en l'espace de 20 secondes ou moins ?
- Notre équipe d'assistance peut-elle optimiser son temps tout en gérant de multiples sessions d'assistance simultanément en toute transparence ?
- L'information sur le système de l'utilisateur est-elle accessible sans contrôle à distance pour permettre de résoudre les problèmes plus rapidement ?
- Est-ce qu'il crée des rapports d'activité et de statistiques sur les agents, ou sur le niveau de satisfaction des clients ?
- L'outil est-il conforme aux standards de sécurité en pleine expansion au sein de notre organisation et chez nos clients ?
- Est-ce que l'outil améliore la résolution au premier contact grâce à la collaboration entre agents, le partage de sessions ou la procédure d'escalade ?
- Les utilisateurs peuvent-ils rejoindre les sessions par différents points d'entrée, y compris l'e-mail, les liens directs et les navigateurs ?
- Est-il possible de personnaliser l'outil d'assistance avec les visuels de notre marque ?
- Est-il possible d'élargir l'assistance au-delà des ordinateurs et appareils mobiles sans être sur site ?
- L'outil d'assistance s'intègre-t-il facilement à nos systèmes métier existants ?

**Des demandes supplémentaires vont
inévitablement peser sur les agents
d'assistance pour résoudre des
problèmes toujours plus complexes
avec moins de ressources.**

Si votre solution d'assistance à distance ne comporte pas toutes les fonctionnalités adéquates, ou si votre outil ne propose pas la meilleure expérience client, le moment est venu d'identifier une meilleure offre.

**Essayer Rescue
gratuitement**