



**INKOOPGIDS:
VIND DE JUISTE
TOOL VOOR
ONDERSTEUNING
OP AFSTAND**




Selectiecriteria voor software voor ondersteuning op afstand


Klantenservice en ondersteuning zijn behoorlijk complex geworden. Al voor de pandemie nam de vraag naar technische ondersteuning op afstand toe. En steeds meer helpdeskmedewerkers werken op afstand. Dat betekent dat organisaties consistente, veilige en betrouwbare support moeten kunnen leveren, ongeacht waar hun medewerkers en klanten zich bevinden.

Dit heeft vaak geleid tot een wildgroei aan software, maar dat maakt het werk niet eenvoudiger. Met één enkele software voor klanten en interne medewerkers kan je processen stroomlijnen en tevredenheid verhogen.





Deze inkoopgids helpt je om de juiste tool voor ondersteuning op afstand te vinden, die optimaal levert wat jouw organisatie nodig heeft. GoTo heeft bijna 20 jaar ervaring en biedt oplossingen voor ondersteuning op afstand met essentiële functies. We zijn dan ook niet voor niets de marktleider als het gaat om technologie voor flexibel werk.



Op basis van onze ervaring met tienduizenden supportprofessionals in organisaties van klein tot groot, hebben we in kaart gebracht op welke vijf punten je moet letten als je software voor ondersteuning op afstand evalueert. Deze gids begeleidt je door het selectieproces.

1 Basisfunctionaliteit

De meeste softwarepakketten voor ondersteuning op afstand bieden externe besturing, schermdeling en bestandsoverdracht. Hiermee kunnen helpdeskmedewerkers veel routinetaken uitvoeren. Controleer echter of het pakket dat je overweegt ook meer kan, met geavanceerdere functies. Dan heeft je organisatie voor lastigere vragen geen extra, alternatieve software nodig is.

Snelle diagnostiek

Gestreste gebruikers kunnen meestal niet goed en gestructureerd beschrijven wat er gebeurt op hun computer, tablet of smartphone. Fouten liggen hierbij op de loer. De software voor ondersteuning moet daarom snelle diagnosefuncties bieden, waarmee je supportmedewerkers automatisch technische gegevens kunnen opvragen. Dat voorkomt vertragingen en frustraties.

Parallele sessies

Supportmedewerkers werken hulpvragen allang niet meer één voor één af. Een moderne oplossing voor ondersteuning op afstand vraagt om een interface waarmee helpdeskmedewerkers online met gebruikers of klanten kunnen chatten, terwijl ze meerdere sessies tegelijk houden. Zo kunnen ze effectiever werken en problemen sneller oplossen – en dat is wel zo voordelig.

Mobiliteit

De meeste organisaties moeten steeds meer verschillende apparaten ondersteunen. Je software moet dus niet alleen werken voor computers en Macs, maar ook voor smartphones en tablets. Gebruikers zullen het waarderen als je ook deze apparaten kan ondersteunen. Je medewerkers zullen het waarderen als ze vanaf deze apparaten kunnen werken. En gelukkige klanten en medewerkers zijn goed voor je bedrijf. Ga op zoek naar software voor ondersteuning op afstand die ook mobiel werkt: zowel voor als vanaf mobiele apparaten.

Integratie met andere systemen

De meeste organisaties gebruiken verschillende systemen om informatie te verzamelen en problemen op te lossen. Als je software voor ondersteuning hiermee integreert, kan je veel tijdverspilling en frustraties voorkomen – bij je gebruikers, maar ook bij de medewerkers die met de software moeten werken. Kies een tool die integreert met je systemen voor ticketing en CRM, en met eventuele aanvullende systemen.

Samenwerking

Veel helpdeskprofessionals werken op afstand, dus ze kunnen niet even bij een collega over de schouder meekijken of snel advies vragen om een probleem samen op te lossen. Kies een oplossing waarmee je mensen goed kunnen samenwerken, waar ze ook zijn. Selecteer op goede functies om advies te vragen aan een collega, een probleem te escaleren naar een expert, of mee te kijken met specialisten tijdens de probleemoplossing voor training in real-time.

Beheer

Managers hebben bepaalde beheersfuncties nodig om hun afdeling goed aan te sturen. Daarom moet je software voor ondersteuning op afstand opties hebben om problemen toe te wijzen op basis van expertise, om escalatieniveaus in te stellen, medewerkers te monitoren en klanttevredenheidsonderzoeken te houden.

2

Bruikbaarheid

Klanten willen eenvoudig en efficiënt geholpen worden. En als jouw bedrijf dat niet kan bieden, gaan ze simpelweg naar de concurrent. Je moet niet alleen aan hun verwachtingen voldoen, maar je moet ze overtreffen.

Minder moeite

Gebruikers die niet zo technisch onderlegd zijn, vinden het vaak moeilijk om telefonische instructies op te volgen. Je tool voor ondersteuning op afstand moet zo min mogelijk stappen nodig hebben om een sessie op te starten. Vervolgens moeten je helpdeskmedewerkers het probleem zoveel mogelijk zonder extra input van de gebruiker kunnen inschatten. En – als de gebruiker toestemming heeft gegeven – moeten ze kunnen werken zonder dat de gebruiker bij het apparaat aanwezig hoeft te blijven.

Snelle verbindingen

Als helpdeskmedewerkers snel verbinding kunnen maken met een apparaat, neemt dit frustraties weg bij gebruikers en versnelt het de probleemoplossing. Voor een hoge klanttevredenheid moet dit proces dus bij ieder gesprek snel en efficiënt werken.

Communicatiekanalen

Moderne gebruikers verwachten dat ze op hun eigen manier met een organisatie kunnen communiceren. Daarom moet je software voor ondersteuning verschillende kanalen ondersteunen, bijvoorbeeld een website, een snelkoppeling op het bureaublad, een app of een ondersteund apparaat waar geen app op hoeft te worden geïnstalleerd.

Delen van de camerastream

Zorg dat je ook hardware kan ondersteunen, of apparaten zonder internetverbinding. Met een live videofeed kunnen klanten hun apparatuur aan je helpdeskmedewerkers laten zien, zodat ze instructies kunnen geven om het probleem direct op te lossen. Zo voorkom je kostbare retourzendingen en locatiebezoeken.



3 Beveiliging

Cyberbedreigingen nemen alleen maar toe, dus een sterke beveiliging is essentieel. Programma's voor ondersteuning op afstand bieden toegang tot apparatuur met bedrijfstoepassingen en vertrouwelijke gegevens. Daarom kan je geen concessies doen aan de beveiliging.

Communicatie en gegevensoverdracht

Je software voor ondersteuning op afstand moet gebruik maken van TLS 1.2 transportbeveiliging en AES-256-bits encryptie. Ook tweeledige verificatie bij de aanmelding is belangrijk. Zo weet je zeker dat berichten vertrouwelijk blijven, dat overgedragen bestanden niet kunnen worden gehackt, en dat gegevens op locatie worden beveiligd.

Beheer van helpdeskmedewerkers met rollen en toegangsrechten

Je beheerders moeten het toegangsniveau van supportmedewerkers kunnen beheren door rollen te definiëren en passende machtigingen te verlenen voor het werk. Je software moet opties bieden waarmee beheerders toegangsrechten kunnen vastleggen voor verschillende groepen, en die real-time inzicht bieden in het gebruik.

Extra beveiligingslagen op enterpriseniveau

Selecteer een oplossing die meer biedt dan een basisbeveiliging. Het moet naar wens mogelijk zijn om je eigen PIN-webpagina te hosten, om ongewenst netwerkverkeer te blokkeren, om toegang te beperken tot gebruikers binnen je organisatie, en om te bepalen hoe pincodes worden aangemaakt en geaccepteerd.





4 Betrouwbaarheid

Je klanten vertrouwen op je, dus je moet kunnen vertrouwen op je IT-tools. Kies een oplossing waar je van op aan kunt, en die kan opschalen door extra helpdeskmedewerkers en gebruikers toe te voegen – zonder dat dit ten koste gaat van de performance, de betrouwbaarheid of de uptime.

Betrouwbare sessiebelasting

De belasting voor supportsessies kan sterk wisselen en hangt af van allerlei factoren. Een betrouwbare oplossing moet de maximale belasting aankunnen, zonder dat de performance en de responstijden achteruitgaan. Daarnaast wil je optimale beschikbaarheid en minimale downtime, zelfs als de belasting onvoorspelbaar is.

Betrouwbare uptime

Je klanten en eindgebruikers vertrouwen erop dat je software beschikbaar is. Kijk daarom bij je inkoop naar de historische uptime van de software die je op het oog hebt. Als het percentage lager is dan 99,9%, is dat niet acceptabel.

Flexibele licenties

Zorg dat je in de toekomst makkelijk kan schalen, groeien en meebewegen met veranderende vereisten voor de ondersteuning. Het moet altijd mogelijk zijn om je oplossing voor ondersteuning op afstand te optimaliseren op basis van nieuwe behoeften en use cases voor de langere termijn.



5

Manier van implementatie

Kies een softwareleverancier die volledig vanuit de cloud werkt, zodat je alle technologie makkelijk kan implementeren, updaten en gebruiken. Sommige leveranciers van on-premises configuraties proberen om hun pakket te hosten en dan te verkopen als cloud-based oplossing, om zo hun marktaandeel te behouden. Deze benadering met hosting vormt echter geen echte cloud-based architectuur, en staat garant voor langzame software, extra kosten voor onderhoud van hardware en vele andere problemen.

De checklist voor ondersteuning op afstand

Of je nu voor het eerst op zoek gaat naar software voor ondersteuning op afstand, of ontevreden bent met je huidige tools: deze checklist helpt je om verschillende opties te vergelijken. Zo kan je effectief afwegen wat welke tool te bieden heeft, en de aanbieder kiezen die het beste aansluit op de unieke vereisten van je organisatie.



- Is deze tool makkelijk genoeg voor klanten die niet zo handig zijn met IT?
- Kunnen we erop rekenen dat deze tool beschikbaar is als dat nodig is?
- Komt een sessie voor ondersteuning op afstand binnen 20 seconden tot stand?
- Kan onze helpdesk effectief multitasken met parallelle sessies voor ondersteuning op afstand?
- Kunnen we informatie over het systeem van een gebruiker ophalen zonder besturing op afstand, om problemen sneller op te lossen?
- Kan de tool rapporten aanmaken voor de statistieken en activiteiten van onze helpdeskmedewerkers? Krijgen we inzicht in de tevredenheid van onze gebruikers?
- Voldoet de tool aan onze steeds strengere beveiligingsvereisten, en aan die van onze klanten?
- Maakt de tool het makkelijker om problemen bij het eerste contact op te lossen door samenwerking tussen helpdeskmedewerkers, gedeelde sessies of probleemloze escalatie als dat nodig is?
- Kunnen gebruikers op verschillende manieren verbinding maken met een sessie, inclusief e-mail, directe link of via hun browser?
- Kunnen we onze huisstijl toevoegen aan de tool?
- Kunnen we onze ondersteuning uitbreiden naar hardware, zonder dat hiervoor locatiebezoeken nodig zijn?
- Integreert de tool goed in ons bestaande IT-landschap?

**Het is onvermijdelijk dat
helpdeskmedewerkers steeds lastigere
problemen moeten oplossen met
steeds minder middelen.**

Als je software voor ondersteuning op afstand niet voldoende functies heeft of een matige klantervaring levert, is het tijd voor iets beters.

**Probeer
Rescue gratis**