



LA GUIDA PER SCEGLIERE LO STRUMENTO DI SUPPORTO REMOTO PIÙ ADATTO

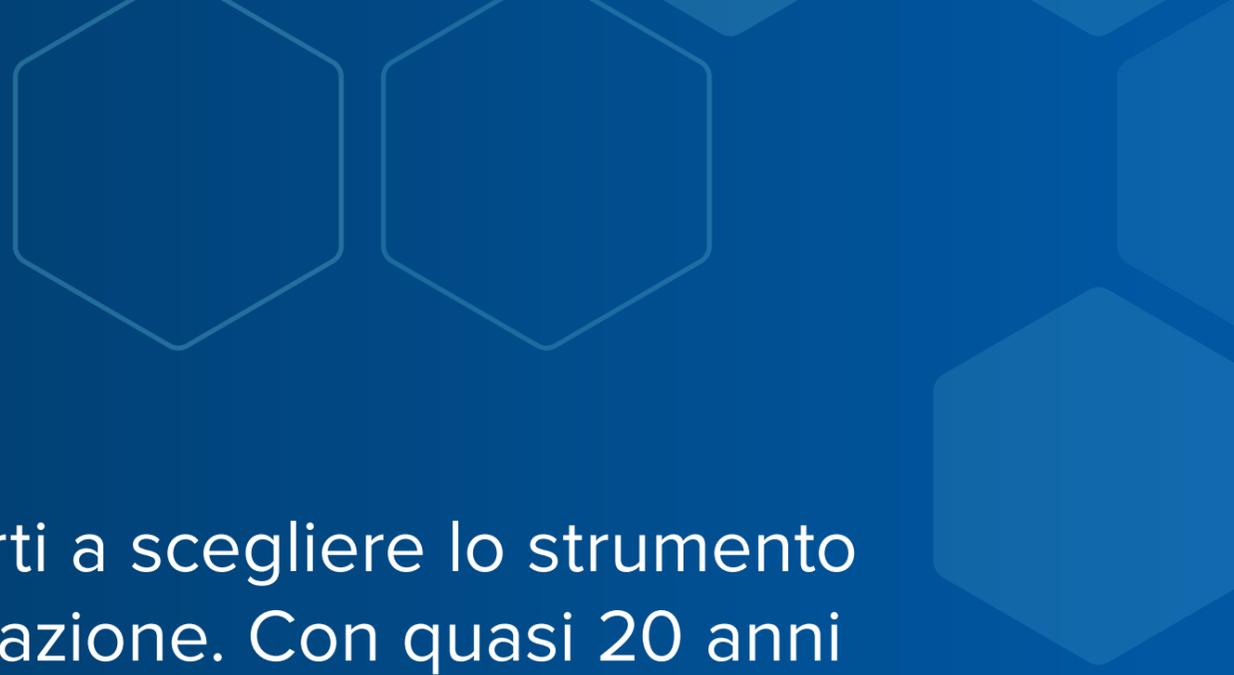


Come scegliere una soluzione di supporto remoto

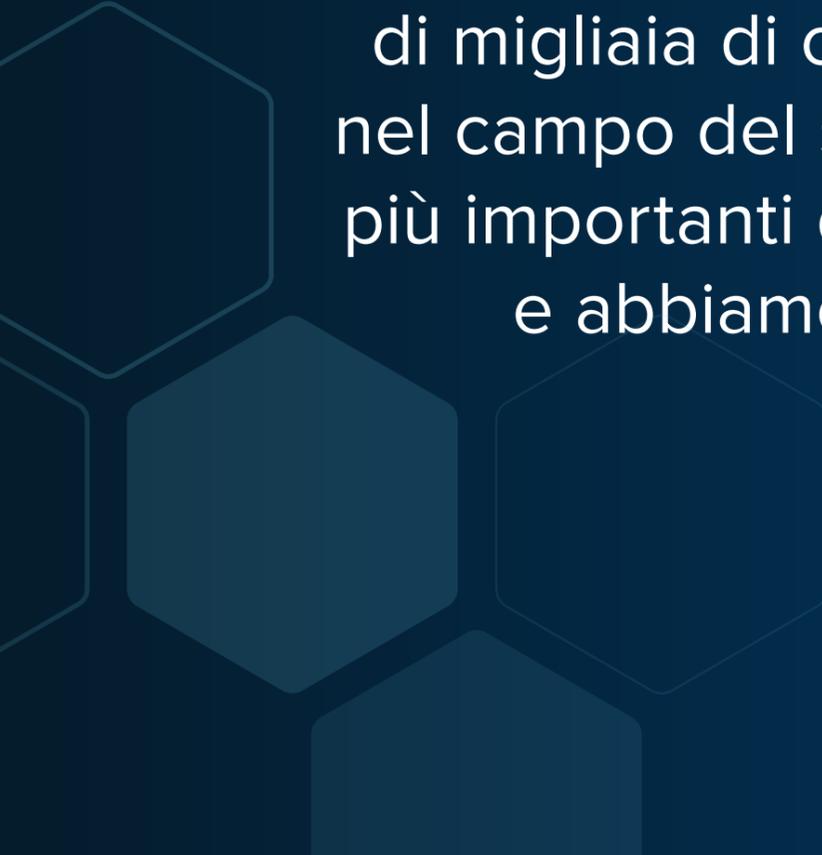
Al giorno d'oggi, fornire assistenza ai clienti può essere complicato. Rispetto al periodo pre-pandemico, la richiesta di supporto tecnico a distanza e il numero di operatori che lavorano da remoto hanno fatto registrare una forte crescita, esercitando pressioni sulle organizzazioni affinché garantiscano un'assistenza uniforme, sicura e affidabile che non dipenda dalla posizione.

Adottare come standard un'unica soluzione di supporto remoto sia per i clienti che per l'organico può avere l'effetto di ridurre le complicazioni e aumentare la soddisfazione.





Lo scopo di questa guida all'acquisto è di aiutarti a scegliere lo strumento di supporto remoto più adatto alla tua organizzazione. Con quasi 20 anni di esperienza alle spalle, noi di GoTo offriamo soluzioni di supporto remoto dotate di caratteristiche e funzionalità chiave che ci confermano leader nel mercato delle tecnologie per il lavoro flessibile.



Sulla scorta dell'esperienza che abbiamo accumulato lavorando con decine di migliaia di organizzazioni di ogni dimensione e di professionisti operanti nel campo del supporto a livello globale, abbiamo individuato i cinque fattori più importanti da considerare nel valutare una soluzione di supporto remoto e abbiamo redatto questa guida per aiutarti a fare la scelta giusta.

1 Funzionalità principali

La maggior parte delle soluzioni per il supporto remoto include funzionalità, quali il controllo remoto, la condivisione dello schermo e il trasferimento di file, che danno agli operatori la possibilità di svolgere le attività di assistenza più comuni. La soluzione che dovresti cercare, tuttavia, deve essere in grado di spingersi oltre e consentire ai tuoi agenti di eseguire operazioni più avanzate sfruttando caratteristiche più sofisticate.

Diagnostica rapida

Riuscire a ricavare da una descrizione frettolosa un quadro esatto di ciò che accade sui PC, sui tablet o sugli smartphone degli utenti è un processo soggetto a errore che tende ad assorbire molto tempo. Gli strumenti di diagnostica rapida aiutano gli operatori a controllare automaticamente dati tecnici di importanza fondamentale, velocizzando la risoluzione dei problemi ed evitando esperienze frustranti.

Gestione multisessione

I tempi in cui era possibile fornire supporto a un solo utente per volta sono passati da un pezzo. Una soluzione moderna per il supporto remoto deve avere un'interfaccia che permetta agli operatori di interagire con i clienti online tramite chat mentre gestiscono più sessioni contemporaneamente. Ciò accresce l'efficacia del loro operato e velocizza la risoluzione dei problemi, il che si traduce in un abbattimento dei costi per la fornitura di supporto.

Mobilità

La tua organizzazione è chiamata a fornire assistenza per una gamma di dispositivi che continua ad ampliarsi e che include, oltre ai PC Windows o Mac, anche i dispositivi mobili. La possibilità di ricevere supporto per questi dispositivi può essere un vantaggio per i tuoi utenti, mentre la capacità di fornirli da questi dispositivi può rivelarsi un vantaggio per la tua azienda. La soluzione di supporto remoto che dovresti cercare, dunque, deve soddisfare le esigenze di ambo le parti in termini di mobilità.

Integrazione con altri sistemi

Gran parte delle organizzazioni usa numerosi strumenti per raccogliere informazioni e risolvere i problemi. La possibilità di integrarli può garantire sia agli agenti che agli utenti esperienze più veloci e meno stressanti. Dovresti quindi cercare una soluzione di supporto remoto in grado di integrarsi con i tuoi sistemi complementari, come le piattaforme che usi per gestire le richieste di assistenza o le relazioni con i clienti.

Collaborazione

Quando un tecnico lavora da remoto, non ha ovviamente la possibilità di rivolgersi al collega della scrivania accanto se gli serve un consiglio o una mano per risolvere un problema. Dovresti dunque assicurarti che la tua soluzione consenta ai tecnici di collaborare, ovunque si trovino. La possibilità di consultarsi tra colleghi, di riassegnare una richiesta a un tecnico più esperto o di osservare in tempo reale come uno specialista risolve un problema ai fini della formazione dovrebbe essere garantita senza alcuno sforzo.

Amministrazione

Il personale amministrativo ha bisogno di specifiche funzionalità per gestire i reparti in maniera efficiente. La soluzione ideale per il supporto remoto dovrebbe dargli la possibilità di assegnare i problemi in base alle competenze degli operatori, di creare dei livelli di riassegnazione, di monitorare i dipendenti e di effettuare sondaggi sulla soddisfazione dei clienti.

I clienti pretendono un supporto semplice ed efficiente e non fanno fatica a trovare un'altra azienda presso cui fare acquisti, se la tua non si dimostra in grado di soddisfarne le aspettative. Ma quali sono le caratteristiche che ti servono per non lasciarli scappare?

Uno sforzo minore

Gli utenti che hanno poca dimestichezza con la tecnologia spesso hanno difficoltà a seguire le istruzioni degli agenti al telefono. Con il giusto strumento di supporto remoto, le sessioni possono essere avviate richiedendo un intervento minimo all'utente finale e gli operatori possono determinare la priorità dei problemi senza coinvolgerlo ulteriormente. Lo strumento dovrebbe essere in grado di funzionare anche quando i dispositivi non sono in uso, se sono state concesse le autorizzazioni del caso, in modo da consentire agli utenti di dedicarsi ad altre attività.

Un collegamento rapido

Con un collegamento più rapido, è possibile ridurre i tempi di gestione degli eventi imprevisti, aumentando di conseguenza la soddisfazione degli utenti. Sebbene non si tratti di una regola ferrea, il collegamento dovrebbe essere stabilito in modo veloce ed efficiente per garantire ai clienti un'esperienza sempre più soddisfacente.

Canali di comunicazione

Al giorno d'oggi, gli utenti si aspettano di poter scegliere come comunicare con le aziende. La tua soluzione di supporto remoto dovrebbe consentire alla clientela di richiedere assistenza usando il canale che preferisce, che si tratti di un sito, un'icona sul desktop, un'app sullo smartphone o un dispositivo supportato che non richiede software preinstallato.

Condivisione della fotocamera

Assicurati la possibilità di offrire un supporto che, andando oltre i dispositivi connessi, sia in grado di coprire i componenti hardware e perfino i dispositivi che non possono collegarsi a Internet. Se riesci a vedere le attrezzature dei tuoi clienti o l'ambiente circostante sfruttando la trasmissione video in diretta, puoi guidarli in fretta verso la soluzione fin dal primo contatto, eliminando il bisogno di mandare i dispositivi in assistenza o di inviare tecnici per le riparazioni in loco.



3 Sicurezza

In un periodo in cui le minacce informatiche continuano ad aumentare, la sicurezza assume un'importanza fondamentale. Dal momento che gli strumenti di supporto remoto consentono di accedere a dispositivi di rete che spesso presentano applicazioni proprietarie e dati riservati, risulta fondamentale che siano dotati di una sicurezza avanzata.

Comunicazioni e trasferimento dei dati

Lo strumento ideale per il supporto remoto dovrebbe impiegare il protocollo TLS 1.2 con crittografia AES a 256 bit, insieme alla verifica in due passaggi a protezione degli accessi, per assicurare che i messaggi vengano scambiati in maniera riservata, che i file trasferiti non possano essere violati e che i dati inattivi risultino protetti.

Ruoli e autorizzazioni/gestione degli operatori

Il tuo personale amministrativo dovrebbe essere messo nelle condizioni di gestire gli accessi degli operatori definendone i ruoli e le autorizzazioni di cui hanno bisogno per svolgere il loro lavoro. La soluzione dovrebbe includere funzionalità che consentano agli amministratori di stabilire autorizzazioni diverse per i vari gruppi di operatori e ricavare report di utilizzo in tempo reale.

Livelli di sicurezza aggiuntivi per le imprese

La soluzione su cui dovresti concentrare la tua ricerca dovrebbe garantirti ulteriori misure di protezione, rispetto a quelle standard. Dovrebbe darti la possibilità di ospitare autonomamente una pagina Web per l'inserimento del PIN, di bloccare il traffico indesiderato, di limitare l'accesso ai soli utenti aziendali e di controllare in che modo i codici PIN vengono generati e accettati. In parole povere, dovresti essere libero di scegliere ciò che ritieni più opportuno!





4 Affidabilità

Quando i clienti contano su di te, devi essere certo di poter contare sulla tecnologia a tua disposizione. Assicurati che i tuoi strumenti siano fidati e che tu possa sfruttarne la scalabilità per gestire un numero maggiore di operatori e utenti senza intaccarne affidabilità, disponibilità o efficacia.

Carichi di sessione attendibili

I carichi del supporto possono variare sensibilmente in base a molteplici fattori. Una soluzione di supporto remoto deve essere in grado di gestire un carico massimo, pur continuando a garantire prestazioni e tempi di risposta eccellenti, e di offrire una disponibilità elevata riducendo al minimo l'inattività, anche nei momenti in cui risulta impossibile prevedere il carico.

Tempo di attività affidabile

I clienti e gli utenti finali della tua azienda fanno affidamento sulla disponibilità dei tuoi strumenti di supporto. Esamina attentamente il tempo di attività delle soluzioni che stai valutando e scarta tutte quelle che offrono una disponibilità inferiore al 99,9%.

Licenze flessibili

Tieniti pronto a crescere e adeguarti in maniera scalabile alle mutevoli esigenze che muovono il mondo del supporto. Dovresti riuscire a ottimizzare costantemente la tua soluzione di supporto remoto per rispondere nel lungo periodo agli scenari d'uso e ai requisiti che continuano a evolversi.



5

Modello di distribuzione

Assicurati di scegliere un fornitore di soluzioni che offra tecnologie effettivamente basate sul cloud, oltre a garantirne usabilità e semplicità di distribuzione. Fai attenzione ai fornitori che spacciano sistemi ospitati localmente per soluzioni basate sul cloud nel tentativo di mantenere la propria quota di mercato. Se scegli una soluzione che non sia sviluppata ad hoc per il cloud, i tuoi clienti dovranno pagare le conseguenze di un software lento, intrappolato in componenti hardware che richiedono ulteriore manutenzione e che comportano molti altri disagi.

Un elenco di controllo per scegliere la soluzione giusta

Che tu sia insoddisfatto della tua attuale soluzione di supporto remoto o che ti stia approcciando per la prima volta a questo mondo, abbiamo stilato un elenco per aiutarti a confrontare le varie soluzioni che stai valutando e a soppesare le varie opzioni disponibili con più efficacia, in modo da poter scegliere lo strumento che abbia tutte le carte in regola per rispondere alle specifiche esigenze della tua organizzazione.



- Lo strumento è sufficientemente facile da poter essere usato anche dai clienti meno esperti di tecnologia?
- Puoi contare sulla disponibilità di questo strumento nel momento del bisogno?
- Riesce a impiegare un tempo massimo di 20 secondi per avviare una sessione di supporto?
- I tuoi operatori possono ottimizzare i tempi gestendo tranquillamente più sessioni di supporto remoto alla volta?
- Puoi aiutare gli utenti a risolvere i problemi più rapidamente accedendo alle informazioni di sistema dei loro dispositivi senza controllo remoto?
- Lo strumento è in grado di generare report basati sull'attività e sui dati statistici degli agenti nonché sui livelli di soddisfazione degli utenti?
- Lo strumento soddisfa gli standard di sicurezza in rapida evoluzione sia della tua organizzazione che dei tuoi clienti?
- Lo strumento migliora il tasso di risoluzione dei problemi al primo contatto consentendo agli operatori di collaborare, condividere le sessioni o riassegnarle quando è necessario?
- Vi consente di mettere a disposizione degli utenti vari punti di accesso alle sessioni, tra cui e-mail, collegamenti diretti e browser?
- Potete brandizzare lo strumento di supporto?
- Potete fornire un supporto che non si limiti ai computer e ai dispositivi mobili, senza dovervi recare sul posto?
- Lo strumento di supporto può essere integrato facilmente con i sistemi aziendali già in uso?

**I tuoi operatori addetti al supporto
verranno inevitabilmente chiamati
a risolvere un numero maggiore di
problematiche più complicate
con meno risorse a disposizione.**

Se la soluzione che hai scelto per il supporto remoto non ha abbastanza funzionalità oppure non è in grado di garantire ai clienti la migliore esperienza possibile, allora è tempo di pretendere di più!

**Prova Rescue
gratis**