



GUIA DO COMPRADOR PARA A ESCOLHA DA FERRAMENTA DE SUPPORTO REMOTO CERTA




Como escolher uma solução de suporte remoto

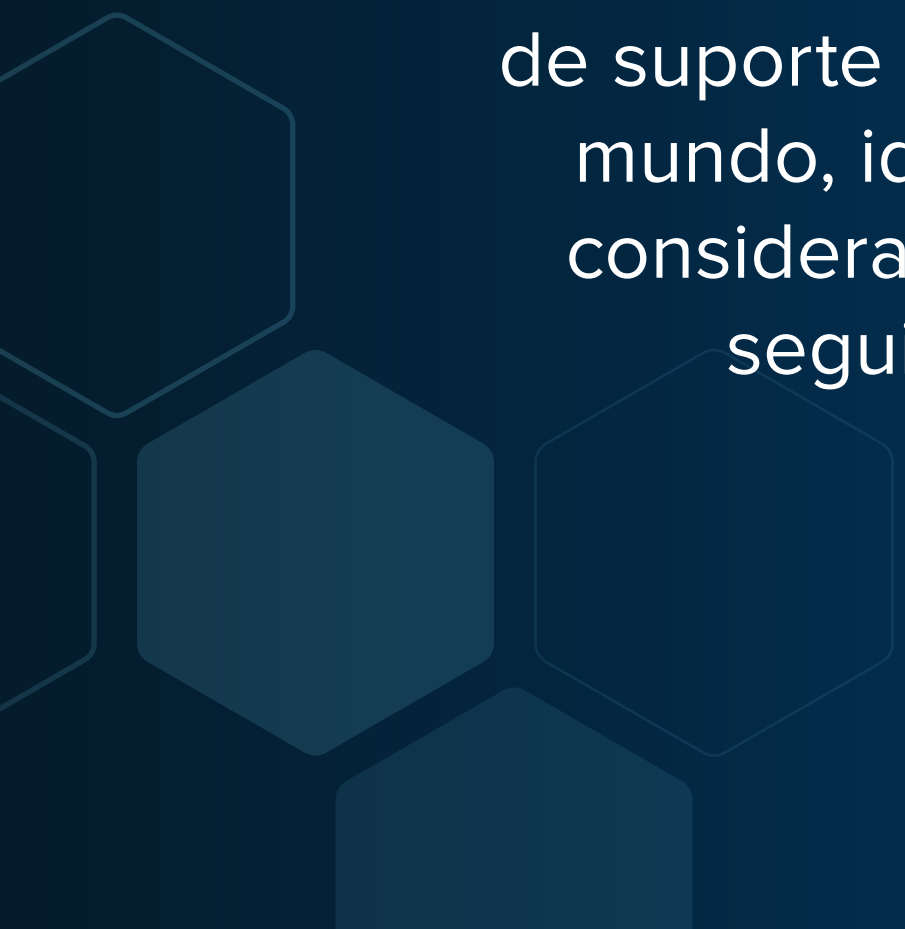
Hoje em dia, prestar suporte ao cliente é uma tarefa complexa. A demanda por suporte técnico remoto aumentou desde o período pré-pandêmico, assim como o número de agentes trabalhando remotamente, o que pressionou as organizações a fornecer suporte consistente, seguro e confiável, independentemente da localização.

O uso de uma única solução de suporte remoto para clientes e colaboradores internos pode reduzir a complexidade e aumentar a satisfação.





Este guia do comprador pode ajudar você a escolher a ferramenta de suporte remoto que funcionará melhor para sua organização. Com quase 20 anos de experiência, a GoTo oferece soluções de suporte remoto com os principais recursos e funcionalidades que nos tornam líder de mercado no ambiente de trabalho flexível.



Por meio do nosso trabalho junto a dezenas de milhares de profissionais de suporte em organizações de todos os tamanhos espalhadas pelo mundo, identificamos os cinco fatores mais importantes a serem considerados ao avaliar soluções de suporte remoto e criamos o seguinte guia para ajudar você no processo de seleção.

1 Funcionalidade principal

A maioria das soluções de suporte remoto oferece controle remoto, compartilhamento remoto de tela e transferência de arquivos, permitindo que os agentes executem tarefas de suporte rotineiras. Mas você deve buscar uma solução que vá além e permita que os agentes executem tarefas de suporte mais avançadas por meio de recursos mais sofisticados.

Diagnóstico rápido

Fazer com que usuários sobrecarregados descrevam com precisão o que está acontecendo em seus computadores, tablets ou smartphones é um processo demorado e propenso a erros. Com recursos de diagnóstico rápido, os agentes podem verificar dados técnicos essenciais de forma automática, o que acelera a solução de problemas e reduz a frustração.

Gerenciamento de várias sessões

Os dias de prestar suporte a apenas um usuário por vez ficaram em um passado distante. Uma solução moderna de suporte remoto requer uma interface que permita que os agentes interajam com os clientes por bate-papo online enquanto administram várias sessões simultaneamente. Assim, os agentes podem trabalhar de forma mais eficaz e resolver problemas sem demora, o que reduz os custos de suporte.

Mobilidade

Sua organização deve oferecer suporte a uma variedade crescente de dispositivos, não apenas PCs e Macs, mas também dispositivos móveis. A capacidade de oferecer suporte a esses dispositivos pode ser um benefício para seus usuários, e a capacidade de prestar suporte a partir desses dispositivos pode ser um benefício comercial para você. Busque uma solução de suporte remoto que atenda às suas necessidades de mobilidade, tanto para oferecer suporte a dispositivos móveis quanto para prestar suporte a partir deles.

Integração com outros sistemas

A maioria das organizações usa uma infinidade de ferramentas para coletar informações e resolver problemas. A capacidade de integrar essas ferramentas agilizará esse processo e diminuirá a frustração para agentes e usuários. Sua ferramenta de suporte remoto deve se integrar à sua ferramenta de gerenciamento de tickets e relacionamento com o cliente e a outros sistemas complementares.

Colaboração

Como os técnicos estão trabalhando remotamente, eles não podem ir até a mesa de um colega para pedir conselhos ou colaborar em uma correção. Garanta que sua solução dê suporte à colaboração entre técnicos, onde quer que eles estejam. O acesso a recursos que permitam consultar outro técnico, encaminhar um problema para um especialista e observar especialistas enquanto eles resolvem problemas para oportunidades de treinamento em tempo real deve ser descomplicado.

Administração

Os gerentes precisam de determinados recursos de administração para gerir seus departamentos com eficiência. Sua solução de suporte remoto deve permitir que eles atribuam problemas com base na experiência do agente, criem níveis de escalonamento, monitorem os agentes e realizem pesquisas de satisfação do cliente.

2 Usabilidade

Os clientes exigem suporte fácil e eficiente — e se você não atender às expectativas deles, o mercado está cheio de outras opções. Você precisa superar essas empresas nos seguintes recursos:

Menos esforço

Os usuários que não são experientes em tecnologia costumam ter dificuldade para seguir as solicitações dos agentes por telefone. Sua ferramenta de suporte remoto deve permitir que as sessões de suporte comecem com pouquíssimas etapas que dependam do usuário e possibilitar que os agentes conduzam etapas de triagem sem envolvimento adicional do usuário. A solução deve funcionar mesmo quando um dispositivo estiver sem supervisão, após receber a autorização apropriada, para que os usuários possam dar andamento a outras tarefas.

Conexão rápida

Conexões mais rápidas reduzem o tempo necessário para lidar com incidentes e com a frustração do usuário. Embora nenhuma regra rígida se aplique, estabelecer uma conexão deve ser algo rápido e eficiente para aumentar a satisfação do cliente em cada chamada.

Canais de comunicação

Os usuários de hoje esperam poder escolher a maneira de se comunicar com as organizações. Sua solução de suporte remoto deve permitir que eles solicitem suporte por meio de vários canais, seja um site, um ícone na área de trabalho, um aplicativo móvel ou um dispositivo compatível que não exija a instalação prévia de softwares.

Compartilhamento de câmera

Garanta que seu suporte possa ir além de dispositivos online, abrangendo hardwares ou até mesmo dispositivos que não podem ser conectados. Ao ver o equipamento ou espaço do seu cliente por meio de um feed de vídeo ao vivo, você pode orientá-lo para uma resolução rápida na primeira chamada, sem a necessidade de devolução de um dispositivo ou de enviar um agente ao local.



3 Segurança

Com a disseminação das ameaças cibernéticas, a segurança é uma preocupação primordial. Como as ferramentas de suporte remoto permitem o acesso a dispositivos em rede que geralmente contêm aplicativos de propriedade exclusiva da empresa e dados confidenciais, uma segurança reforçada é fundamental.

Comunicações e transferência de dados

Sua ferramenta de suporte remoto deve usar uma segurança de transporte TLS 1.2 e criptografia AES de 256 bits, bem como logins com verificação em duas etapas para garantir que as mensagens sejam trocadas de forma confidencial, que os arquivos transferidos não possam ser hackeados e que os dados em repouso estejam protegidos.

Funções e permissões/Gerenciamento de agentes

Seus administradores devem ser capazes de gerenciar o acesso dos agentes definindo as funções e permissões que os agentes precisarão para realizar o trabalho. A solução deve incluir recursos que permitam aos administradores definir permissões para diferentes grupos de agentes e obter relatórios de uso em tempo real.

Camadas adicionais de segurança corporativa

Busque uma solução que vá além das medidas básicas de segurança. Você deve poder optar por hospedar sua própria página em código (PIN), bloquear tráfego indesejado, restringir o acesso apenas a usuários em sua empresa e controlar como os códigos PIN são gerados e aceitos — tudo como você achar melhor.





4 Confiabilidade

Quando os clientes confiam em você, você precisa poder confiar na sua tecnologia. Garanta que suas ferramentas sejam confiáveis e que possam comportar mais agentes e usuários sem sacrificar a estabilidade, a disponibilidade ou o desempenho.

Volumes de sessão confiáveis

Os volumes de suporte podem variar muito com base em vários fatores. Uma solução de suporte remoto deve ser capaz de lidar com um volume máximo, mantendo alto desempenho e tempos de resposta, e oferecer alta disponibilidade e tempo de inatividade mínimo, mesmo quando você não pode antecipar tal volume.

Tempo de atividade confiável

Seus clientes e usuários finais contam com a disponibilidade de suas ferramentas de suporte. Analise minuciosamente o tempo de atividade ao avaliar uma solução. Qualquer coisa abaixo de 99,9% de disponibilidade é inaceitável.

Licenciamento flexível

Esteja pronto para ampliar, crescer e se adaptar às demandas em constante mudança do cenário de suporte. Você deve ser capaz de otimizar continuamente sua solução de suporte remoto para atender às necessidades e casos de uso em constante evolução no longo prazo.



5

Modelo de implantação

Confira se o fornecedor da sua solução oferece uma tecnologia realmente baseada em nuvem para facilitar a implantação e o uso. Algumas marcas podem tentar hospedar as soluções localmente, vendendo-as como se fossem baseadas em nuvem para não perder negócio. No entanto, se o produto não for realmente baseado em nuvem, seus clientes terão que lidar com lentidão no software, manutenção excessiva de hardware e muitas outras dores de cabeça.



Seu checklist de suporte remoto

Se estiver pesquisando soluções de suporte remoto pela primeira vez ou estiver insatisfeito com sua ferramenta de suporte remoto atual, este checklist ajudará você a comparar várias soluções, avaliar com mais eficiência suas opções e escolher a ferramenta que melhor atende aos requisitos específicos da sua organização.



- Essa ferramenta é intuitiva o suficiente para clientes que têm dificuldade com tecnologia?
- Podemos confiar que essa ferramenta estará disponível quando precisarmos dela?
- Ela leva 20 segundos ou menos para iniciar uma sessão de suporte?
- Nossa equipe de suporte consegue ganhar produtividade gerenciando mais de uma sessão de suporte remoto ao mesmo tempo?
- Conseguimos acessar informações sobre o sistema de um usuário sem controle remoto para acelerar a resolução de problemas?
- A ferramenta gera relatórios baseados nas estatísticas e atividades dos agentes, bem como nos níveis de satisfação dos usuários?
- A ferramenta atende aos padrões de segurança em rápida expansão de nossa organização e de nossos clientes?
- A ferramenta melhora a resolução na primeira chamada por meio da colaboração entre agentes, do compartilhamento de sessões ou, quando necessário, do escalonamento?
- Podemos colocar os usuários em sessões por meio de vários pontos de entrada, incluindo e-mail, links diretos e navegadores?
- Podemos personalizar a ferramenta de suporte para exibir nossa marca?
- Conseguimos prestar suporte remoto a computadores, dispositivos móveis e periféricos?
- A ferramenta de suporte se integra facilmente aos nossos sistemas empresariais existentes?

**É inevitável: seus agentes de suporte
terão que lidar com demandas
adicionais para resolver problemas
mais complexos
com menos recursos.**

Se sua solução de suporte remoto não tem as funcionalidades necessárias ou se sua ferramenta não oferece a melhor experiência ao cliente, está na hora de buscar algo melhor.

**Testar o Rescue
gratuitamente**