



適切なリモート サポート ツール の選択するための 購入者向けガイド



リモート サポート ソリューションの選び方

現在、カスタマー サポートを提供する方法は複雑です。パンデミック前と比べ、リモート テクニカル サポートの需要が飛躍的に増えました。これは、多くの担当者がリモート勤務に移行したことによるもので、組織は場所によらず一貫したサポートを安全かつ信頼できる方法で提供することを強く要求されています。

顧客向けと社内の従業員向けのリモート サポート ソリューションを1つに標準化すれば、手間を減らし、満足度を向上できます。



この購入者向けガイドでは、お客様の組織に最適なリモート サポート ツールを選ぶ上で役立つ情報を紹介します。20 年近い経験を持つ GoTo は、重要な機能を備えたリモート サポート ソリューションを提供して、柔軟なワークスペースに対応するマーケットのリーダーとなっています。

世界各地のあらゆる規模の組織で数万のサポート プロフェッショナルと協力した経験をもとに、GoTo はリモート サポート ソリューションを評価する際に考慮すべき重要事項を 5 つ挙げました。以下のガイドは、お客様のソリューション選択に役立つよう構成されています。

1 コア機能

ほとんどのリモート サポート ソリューションにはリモート制御、リモート画面共有、ファイル転送の機能があり、担当者はこのような機能を定型的なサポート作業に利用できます。しかし、さらに多くの機能を備え、洗練された機能を高度なサポート業務に活用できるソリューションを探する必要があります。

クイック診断

困っているユーザーに、使用中のコンピューター、タブレット、またはスマートフォンで起きている現象を正確に説明してもらうと時間がかかり、非効率です。クイック診断機能があれば、担当者は基本的な技術データを自動でチェックできるため、トラブルシューティングが迅速になり、フラストレーションが減ります。

複数セッション処理

サポートを一度に1人のユーザーにしか提供できない時代は過ぎ去りました。最新のリモート サポート ソリューションでは、担当者が複数のセッションを同時に実行しながら、オンラインで顧客と対話できるインターフェイスが必要です。担当者が業務の効率を向上させ、問題を速やかに解決でき、サポートコストの削減につながります。

モビリティ

利用されるデバイスの種類が増えているため、PC や Mac だけでなくモバイル デバイスにもサポートを提供する必要があります。多くのデバイスをサポートできる体制は顧客にメリットがあり、多くのデバイスからサポートを提供できる体制はお客様のビジネスにメリットがあります。顧客と担当者両方のモビリティニーズを満たすリモート サポート ソリューションを探してください。

他のシステムとの連携

ほとんどの組織は情報の収集と問題の解決に複数のツールを利用します。このようなツールが連携して機能するならば、担当者とユーザーは時間の節約になり、フラストレーションが減るでしょう。チケットと顧客関係を管理するツールや、そのほかの補完システムと連携できるリモート サポート ツールを探してください。

共同作業

リモートで勤務する技術者は同僚のデスクにやってきて、アドバイスや共同作業を頼むことはできません。どこからでも技術者が共同作業を行えるようサポートする機能が必要です。他の技術者に相談する、問題をエスカレーションにエスカレーションする、スペシャリストが問題を解決する過程をリアルタイムのトレーニングとして画面で参照する、といった活動を簡単に行えるツールを探してください。

管理

マネージャーは管轄部門を円滑に運営するために特定の管理機能を必要とします。担当者の専門分野に基づいて問題を割り振り、エスカレーション レベルを作成し、担当者をモニタリングし、顧客満足度アンケートを実施できるリモート サポート ソリューションを探してください。

ユーザビリティ

顧客は簡単かつ効率の良いサポートを求めています。期待したようなサポートが得られない場合、ビジネスの相手として新しい企業を見つけるには選択肢に事欠きません。顧客の期待を超えるには、次のような特徴が必要です。

手間いらず

技術に詳しくないユーザーは、担当者が電話越しに指示する要求に付いていけないことがあります。ユーザーが最小限の手順でセッションを開始することができ、担当者が優先順位を決める手順をユーザーの関与なしで進めることができるリモートサポートツールを探してください。ユーザーが適切な承認を与えた上でデバイスを無人の状態にした後も、動作を継続できるリモートサポートツールが必要です。これにより、ユーザーはほかの業務を進めることができます。

接続が速い

接続が速ければ、インシデントの処理時間も短くなり、ユーザーのフラストレーションが減ります。厳格な規則を定めずに接続を確立することは、あらゆる相談事例で顧客満足度を高める、速やかで効率の良い方法です。

コミュニケーション チャンネル

現在の顧客は、自分が選んだ方法で組織がコミュニケーションを行うものと期待しています。Webサイト、デスクトップアイコン、モバイルアプリ、ソフトウェアの事前インストールが不要なサポート対象デバイスなど、ユーザーが複数のチャンネルからサポートをリクエストできるリモートサポートツールを探してください。

カメラ共有

担当者がオンライン デバイスをハードウェアまたは接続できないデバイスにまで拡張できるソリューションが必要です。顧客のデバイスまたはスペースをライブ動画フィードで見ること、デバイスの返却または担当者のオンサイトへの派遣を行わなくても、初回の対応でユーザーを迅速な解決に導くことができます。



3 セキュリティ

サイバー脅威が急増しています。セキュリティについて十分に考慮しなくてはなりません。リモート サポート ツールは、独自のアプリケーションと機密データが含まれることの多いネットワーク対応デバイスへのアクセスを提供するため、強固なセキュリティは不可欠です。

通信とデータ転送

リモート サポート ツールでは、TLS 1.2 トランスポート セキュリティと AES 256 ビット暗号化が使用される必要があります。さらに、2 段階認証ログインによりメッセージが高い信頼性で交換され、転送対象のファイルがハッキングから守られ、保存中のデータが保護される必要もあります。

担当者管理 / 役割と権限

管理者は、担当者が業務に必要とする役割と権限を定義して、担当者のアクセスを管理する必要があります。管理者が各担当者グループの権限を定義し、リアルタイムの使用状況レポートを作成できるリモート サポート ツールを探してください。

追加の法人向けセキュリティ レイヤ

コア セキュリティ対策を超える高度な機能があるソリューションを探してください。独自の暗証番号 Web ページをホストする、不要なトラフィックをブロックする、アクセスを社内のユーザーに限定する、暗証番号の生成と受入れを制御するなど、すべてを思いどおりに設定する必要があります。





4

信頼性

顧客の信頼を得るには、信頼できるテクノロジーが必要です。ツールが信頼に値するものであり、信頼性、可用性、またはパフォーマンスを損なわずに、より多くの担当者とユーザーに対応できる必要があります。

信頼できるセッション負荷

サポートの負荷は、多くの要因にさまざまに左右されます。大きな負荷を予測できない場合でも、パフォーマンスと応答時間を高いレベルで維持し、優れた可用性と最小のダウンタイムを提供しながら、最大の負荷を処理できるリモートサポートソリューションを探してください。

信頼できる稼働時間

顧客とエンドユーザーは、サポートツールがいつでも使用できることを期待します。ソリューションの採用を検討する際は、稼働時間に注目してください。可用性が99.9%に満たないソリューションは候補になりません。

柔軟なライセンス

サポートへの要望は変化するため、その変化に対応し、成長し、柔軟性を高めていく必要があります。変化するニーズとユースケースを長年にわたって満たすために継続的に最適化できるリモートサポートソリューションを探してください。



5 展開モデル

ソリューションのプロバイダーが、本当のクラウドベーステクノロジーを提供しているか、つまり簡単に展開して使用できるソリューションなのか確認してください。オンプレミスのプロバイダーによっては、市場シェアを守るための戦略として、ソリューションを自社でホストし、それをクラウドベースの製品として販売しようとする場合があります。本当のクラウドベース製品ではない場合、顧客はソフトウェアの動作が遅い、ハードウェアのメンテナンスが増えるといった問題に悩まされることになるでしょう。

リモート サポート のチェックリスト

これがリモート サポート ソリューションへの初めての投資でも、すでにリモート サポート ツールを使用しているが、それに不満がある場合でも、このチェックリストを活用すれば、さまざまなソリューションを比較して、特定のオプションに効果的に重点を置き、組織に固有の要件を満たす最適なツールを選ぶことができるでしょう。



- 技術に詳しくない顧客でも簡単に使えるツールか?
- 必要なときにすぐに使える信頼できるツールか?
- サポート セッションを 20 秒以内に開始できるか?
- サポート チームが複数のリモート サポート セッションをシームレスに同時に管理しながら、時間を最適に活用できるか?
- リモート制御を使わずにユーザーのシステム情報にアクセスして、問題の速やかな解決に役立てることができるか?
- 担当者の統計データと活動、ユーザー満足度レベルに基づいてレポートを生成できるか?
- 組織とその顧客に適用されるセキュリティ標準の急な拡張に対応できるか?
- 担当者の共同作業、セッションの共有、または必要な場合のエスカレーションによって、初回対応での解決率を改善できるか?
- ユーザーがセッションに入る際に電子メール、直接リンク、ブラウザーなどの複数のエン트리 ポイントを使えるか?
- サポート ツールをカスタマイズして自社ブランドを表示できるか?
- オンサイトに担当者を派遣しなくても、サポートをコンピューターやモバイル デバイスのある場所に拡張できるか?
- サポート ツールは組織の既存のビジネスシステムと簡単に連携できるか?

**より複雑な問題をより少ないリソースで
解決することが、サポート担当者に要求さ
れるようになるのは確実です。**

お使いのリモート サポート ソリューションに機能の不足があるなら、つまりその
ツールで最適な顧客体験が提供されないなら、今こそ、もっと優れたソリュー
ションを探すべきです。

[Rescue 無料版を試す](#)