

SCHNELL UND EINFACH: SUPPORTWAVE LEISTET MIT RESCUE GLOBAL EINEN KONSISTENTEN FERNSUPPORT

Supportwave ist eine revolutionäre Plattform für On-demand-IT-Support, die Zugang zu einem globalen Netzwerk geprüfter IT-Techniker für den Fern- und Präsenzsupport gibt. Über die Plattform haben Unternehmen mit verteilten Belegschaften direkten Zugang zu einem weltweiten Pool hochspezialisierter IT-Supporttechniker.



Herausforderung

Bislang hatten die auf der Plattform registrierten Techniker kein einheitliches Programm für den Fernsupport genutzt. Supportwave hatte kein standardisiertes Verfahren, um die Technikerleistung zu überwachen, mit Kunden geführte Telefonate nachzuvollziehen oder Unstimmigkeiten aufzuklären.

Darren Strydom, der CTO von Supportwave: „Wir brauchten eine Plattform, mit der unsere Mitarbeiter ihren Support sicher, nahtlos und für den Kunden so simpel wie möglich erbringen konnten und die ohne die Installation einer Software funktionierte. Die Lösung sollte den Technikern natürlich gefallen, ihnen die Arbeit erleichtern und sich in bereits bestehende Workflows einfügen.“

Durch die Beschränkung auf nur lediglich einen Anbieter wollte man bei Supportwave die Kontrolle über die eigene Fernsupportumgebung verbessern. Alle Kunden sollten dasselbe Supporterlebnis haben und die Techniker sollten effizienter und effektiver arbeiten können. Wichtig war Supportwave auch, alle Beteiligten vor potenziellen Sicherheitsproblemen zu schützen.

Lösung

Supportwave wertete verschiedene Anbieter aus. Eine technische Demonstration des Fernsupports mit der Software Rescue von GoTo überzeugte Supportwave, dass dies die optimale Lösung war.

Strydom dazu: „GoTo hat einen guten Ruf in der Branche. Rescue lässt sich sehr gut und einfach integrieren. Darin sticht das Tool wirklich heraus. Wir wollten außerdem eine White-Label-Lösung, die man seinen Kunden mit dem eigenen Logo präsentieren kann. Bei Rescue ist das möglich. Dies alles und dazu der Preis und die Flexibilität des Unternehmens bei der Anpassung der Lizenzen an unser Geschäftsmodell machten GoTo ganz klar zu unserer ersten Wahl.“



Supportwave entschied sich auch für die Nutzung der Live-Lens-Option von GoTo. Damit können Kunden über ihre Mobilgerätekamera ein Live-Video an den Techniker übertragen – eine enorme Hilfe bei der Lösung technischer Probleme.

Strydom ergänzt: „Live Lens ist für uns das Tüpfelchen auf dem i. Damit können unsere Techniker remote quasi so arbeiten, als wären sie beim Kunden vor Ort. Durch Live Lens können wir jetzt auch in Ländern Support bieten, in denen wir keine registrierten Spezialisten vor Ort haben.“



Ergebnis

Fernsupportaufträge werden bei Supportwave jetzt nur noch über Rescue ausgeführt. Das Tool ist voll in den Arbeitsablauf integriert und bietet Hilfesuchenden und Technikern dieselbe nahtlose Erfahrung.

Strydom dazu: „Die Techniker haben das Tool extrem gut aufgenommen, ihr Feedback ist sehr positiv. Auch die Kunden mögen Rescue. Sie müssen nur eine kleine Datei herunterladen, die sie sofort mit dem Techniker verbindet. Keine Programminstallation, keine Codes oder Passwörter, die übermittelt werden müssen. Die schnelle Verbindung bedeutet auch, dass Kunden ihre für den Support aufgebrauchte Zeit optimal nutzen.“

Rescue und Live Lens haben die Möglichkeiten der Supportwave-Techniker zur Lösung von Kundenproblemen erweitert. Wie sehr, zeigt die TrustPilot-Bewertung für Supportwave: Sie liegt bei 4,8 von 5 Punkten.

„Rescue war supereinfach in Supportwave zu integrieren, und das GoTo-Team unterstützte den gesamten Prozess ganz ausgezeichnet. Beim Ausbau unserer Plattform hat sich Rescue als entscheidender Mosaikstein erwiesen. Es liefert unseren Technikern einfach alles, was sie brauchen, um weltweit konsistent hohe Servicestandards einzuhalten.“



Darren Strydom
CTO, Supportwave



Rescue, von GoTo.
Fernsupport leicht gemacht.

**Konsistenter, schneller und einfacher Fernsupport?
Die Lösung dafür heißt Rescue.**

Infos unter www.goto.com.

Mehr erfahren