

KONSISTENT, SCHNELL UND EINFACH: GLOBALER FERNSUPPORT FÜR DIE PLATTFORM NERDAPP

NerdApp ist eine revolutionäre Plattform für On-demand-IT-Support, die Zugang zu einem globalen Netzwerk geprüfter IT-Techniker („Nerds“) 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 „Nerds“ kein einheitliches Programm für den Fernsupport genutzt. NerdApp hatte kein standardisiertes Verfahren, um die Technikerleistung zu überwachen, mit Kunden geführte Telefonate nachzuvollziehen oder Unstimmigkeiten aufzuklären.

Darren Strydom, der CTO von NerdApp: „Wir brauchten eine Plattform, mit der unsere Nerds 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 Nerds natürlich gefallen, ihnen die Arbeit erleichtern und sich in bereits bestehende Workflows einfügen.“

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



Lösung

NerdApp wertete verschiedene Anbieter aus. Eine technische Demonstration des Fernsupports mit der Software Rescue von GoTo überzeugte NerdApp, 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.“

NerdApp 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 Nerds 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 Nerds vor Ort haben.“



Ergebnis

Fernsupportaufträge werden bei NerdApp 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 Nerds 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 NerdApp-Techniker zur Lösung von Kundenproblemen erweitert. Wie sehr, zeigt die TrustPilot-Bewertung für NerdApp: Sie liegt bei 4,8 von 5 Punkten.

„Rescue war supereinfach in NerdApp 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, NerdApp

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

Infos unter logmeinrescue.com oder telefonisch: 0 800 181 3333.