

Success Story: Helpdesq

GoTo Resolve erweist sich als ideale Lösung für den kundenorientierten IT-Support von Helpdesq

Seit 1985 bietet Helpdesq kleinen bis mittelgroßen Unternehmen flexiblen IT-Support und Managed Services nach dem Pay-as-you-go-Modell.

www.helpdesq.co.uk



Herausforderung

Helpdesq hatte im Rahmen seiner Supportdienste viele Jahre lang eine ganz bestimmte Plattform für Remotesupport, -Monitoring und -Management genutzt.

Chris Ball, Geschäftsführer bei Helpdesq, führt aus: „Die Plattform hatte uns lange treue Dienste geleistet, wurde aber vom Anbieter über die Jahre kaum weiterentwickelt. Dass ihr Betrieb technisch betrachtet so umständlich war, bereitete uns zunehmend Frustrationen. Deshalb suchten wir eine Alternative, die besser unseren Erwartungen entsprach.“



Lösung

Ball: „Wir haben fast jedes RMM-Tool auf dem Markt getestet und festgestellt, dass GoTo Resolve am besten zu unseren Anforderungen passt. Einer der größten Vorteile war die Benutzerfreundlichkeit, die es uns ermöglicht, leichter mit Kunden in Kontakt zu treten. Das ist für uns sehr wichtig, da wir den Schwerpunkt darauf legen, zuerst die Menschen zu unterstützen und nicht nur die technischen Aspekte der IT.“

Remotesupport, Remote-Monitoring und Remote-Management: Das All-in-one-Tool GoTo Resolve bietet alle drei Funktionen. Das Monitoring funktioniert in Echtzeit, Helpdesq kann also die Performance und den Status von Endgeräten kontinuierlich verfolgen.

Ball erklärt: „Wir haben alle unsere Techniker mit GoTo-Resolve-Lizenzen ausgestattet und auf die neue Plattform umgestellt. Unterbrechungen für unsere Kunden gab es dabei keine. Das Onboarding-Team von GoTo hat uns hervorragend unterstützt; wir arbeiten seitdem sehr eng zusammen.“

„Unsere Techniker sind besonders von der Kameraübertragungsfunktion begeistert! Für uns ist das eine absolut zentrale Funktion, die es so bei keiner anderen Plattform gibt. Unser Service hat dadurch definitiv an Qualität gewonnen.“

Chris Ball
Geschäftsführer
Helpdesq



Ergebnisse

Ball: „GoTo Resolve ermöglicht das Monitoring unbegrenzt vieler Komponenten und wir können unseren Kunden damit wirklich schnell Support geben. Die Möglichkeit zum Ausführen von Remotebefehlen hat uns schon Unmengen Zeit gespart. Remoteinstallationen lassen sich denkbar einfach einplanen, die Ferndiagnose liefert uns viel mehr Daten als bisher und Korrekturen können wir proaktiv ausspielen.“

Zu GoTo Resolve gehört auch ein Add-on für die Kameraübertragung: Benutzer können damit Technikern direkt vor Augen führen, was Probleme macht, indem sie die Handykamera darauf richten. Diese direkte Inaugenscheinnahme kürzt den Weg zur Lösung in vielen Fällen ab. Insbesondere profitieren Helpdesq-Kunden aus Einzelhandel und Gastronomie von dieser Funktion, denn sie beschleunigt die Fehlerbehebung bei Geräten wie Registrierkassen, Kartenlesern u. Ä., die für einen kontinuierlichen Geschäftsbetrieb entscheidend sind.

Ball ergänzt: „GoTo entwickelt das Produkt immer weiter. Die Entwickler bitten uns um Feedback, hören uns zu und reagieren auf unsere Vorschläge. Auf Basis unserer Rückmeldungen zu bestimmten Oberflächenelementen und Funktionen wurden manche Kleinigkeiten bereits verbessert. Worauf ich jetzt gespannt warte, ist der verstärkte Einsatz von KI, zum Beispiel um Trends zu identifizieren und die jeweils beste Korrektur für bestimmte Probleme vorgeschlagen zu bekommen.“



Sie sind auf der Suche nach einer Remotesupport-Lösung, mit der Sie Zeit, Geld und Ressourcen sparen können? GoTo Resolve. Eine unkomplizierte IT-Support-Lösung für alles.

**Mehr
erfahren**