

Success Story:

Zylpha

Mit GoTo Resolve können Support-Analysten von Zylpha ihren Kunden aus der Rechtsbranche quasi über die Schulter blicken

Zylpha wurde im Jahr 2004 gegründet und ist im Vereinigten Königreich führend als innovatives Unternehmen für die sichere Bündelung elektronischer Dokumente (E-Bundling). Mit seinen intuitiven Lösungen, die „Juristen das Leben leichter machen“, hat sich Zylpha einen Ruf als transformative Kraft im Rechtswesen erworben.



Herausforderung

Jede E-Bundling-Lizenz von Zylpha wird durch ein Team technisch geschulter und erfahrener Support-Analysten unterstützt. Das Team für technischen Support und Betrieb bietet zahlreiche verschiedene Dienstleistungen, vom Testen und Installieren von Produkten über die Beantwortung technischer und allgemeiner Benutzerfragen bis hin zur Unterstützung von Kunden bei der Software-Installation und Behebung technischer Probleme.

Debi Davies, Operations Manager bei Zylpha, erklärt: „Viele der Fragen, die uns erreichen, können wir problemlos per E-Mail oder telefonisch beantworten. Gelegentlich wäre es jedoch von Vorteil, wenn wir das Problem direkt auf dem Bildschirm betrachten könnten, um noch schneller Unterstützung zu bieten.“

Bisher nutzte Zylpha die Support-Software GoToAssist von GoTo, mit der die Support-Analysten aus der Ferne auf den betroffenen Bildschirm zugreifen und den Benutzer Schritt für Schritt durch die Problembehebung führen konnten.



Lösung

Als GoTo Resolve, das neue All-in-One-Tool für den IT-Support auf den Markt kam, schlug GoTo dem Unternehmen Zylpha vor, auf dieses neue Produkt umzusteigen. GoTo Resolve umfasst die gleichen Remotesupport-Funktionen wie GoToAssist, zusätzlich bietet es aber Geräteverwaltung, Zugriff im Hintergrund, Automatisierung und eine verbesserte Sicherheitsarchitektur.

Davies weiter: „Wir testeten GoTo Resolve in einem kleinen Pilotprojekt und stellten fest, dass es unseren Support-Analysten einige zusätzliche Vorteile brachte. Als besonders hilfreich erwies sich die Konsole auf dem Bildschirm, mit der GoTo Resolve dem Analysten anzeigt, welche Schritte der Kunde während des Verbindungsaufbaus unternommen hat. So sehen wir genau, worauf die Benutzer klicken, und können ihnen viel besser helfen, wenn sie sich in die Bildschirmfreigabe einlinken.“

„Nichts kann den direkten Blick auf das Problem eines Anwenders ersetzen, um eine Softwareproblematik zu beheben. Denn oft ist das eigentliche Problem etwas ganz anderes, als die ursprüngliche Fehlerbeschreibung vermuten lässt. Mit GoTo Resolve können wir uns ganz einfach selbst ansehen, was auf dem Bildschirm des Kunden passiert und was das Problem ist.“

Debi Davies,
Operations Manager, Zylpha

Zylpha wechselte letztendlich zu GoTo Resolve als primäres Tool für den Remotesupport. Damit haben Support-Analysten nicht nur Zugang zum Bildschirm des Benutzers, sondern auch zu relevanten Computer-Logs, die für eine effektivere Fehlerdiagnose und -behebung nützlich sein können.

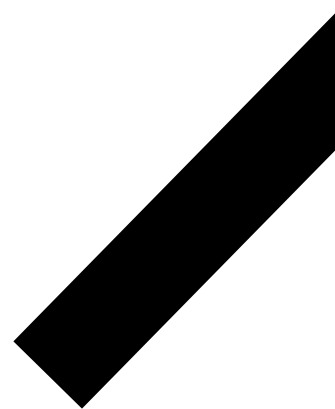


Ergebnis

Zylpha hat weltweit mehr als 2.000 aktive Kunden. Mit GoTo Resolve kann das Supportteam die Benutzer ganz unabhängig von ihrem Standort präventiv und reaktiv unterstützen.

Davies ist begeistert: „GoTo Resolve ist so einfach und intuitiv in der Handhabung – unsere Kunden haben keinerlei Probleme, sich mit uns zu verbinden und ihren Bildschirm für uns freizugeben. Die Dateiübertragung und der Chat sind ebenfalls extrem hilfreiche Funktionen.“

„Unsere Kunden aus der Rechtsbranche müssen unter hohem Zeitdruck Unmengen an Dokumenten bearbeiten. Da möchten sie sich nicht auch noch mit zeitraubenden IT-Problemen herumschlagen. GoTo Resolve trägt maßgeblich dazu bei, dass wir unseren Kunden kompetenten Support und eine rasche Fehlerbehebung bieten können. Für eine Branche, die mit strikten Fristen arbeitet, ist das wesentlich.“



Sie sind auf der Suche nach einer Remotesupport-Lösung, mit der Sie Zeit, Geld und Ressourcen sparen können?
IT-Support leicht gemacht. Mit GoTo Resolve.

Weitere Informationen