

**LEITFADEN FÜR  
KÄUFER: TIPPS  
FÜR DIE WAHL DES  
RICHTIGEN FERN-  
SUPPORTTOOLS IN  
DER FINANZ- UND  
VERSICHERUNGS-  
BRANCHE**

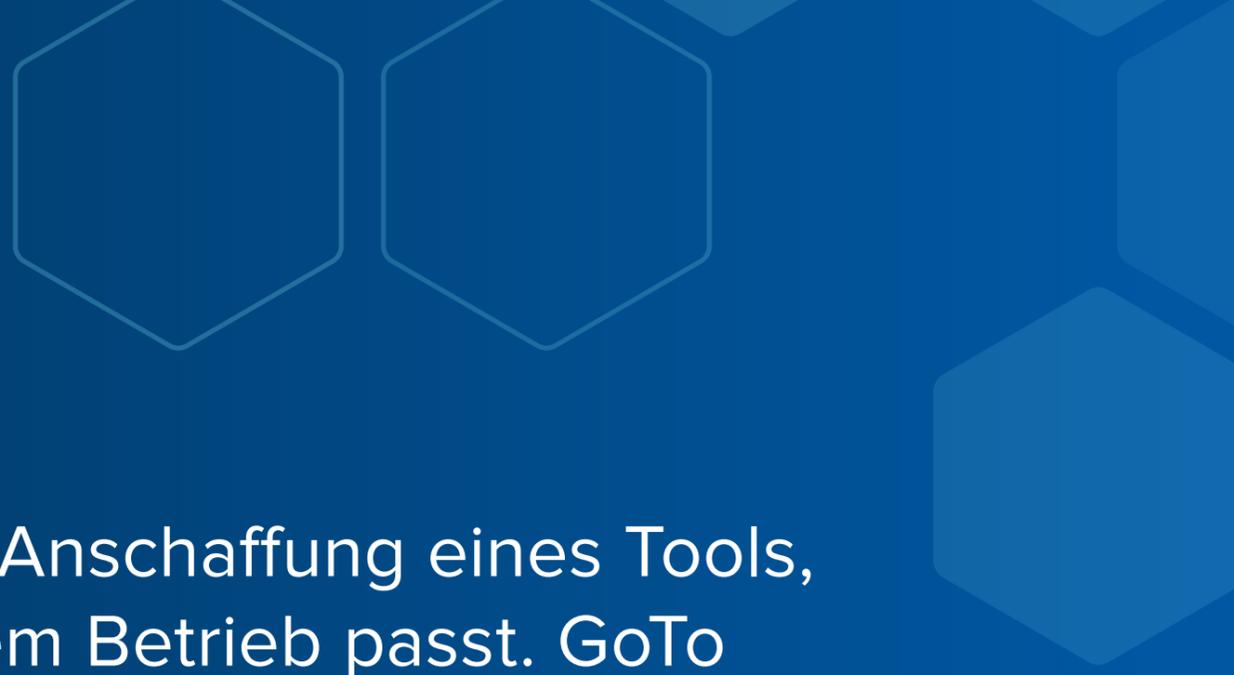


# **In der Finanzbranche herrscht nonstop Betrieb. Sie sollten also ein Supporttool haben, das zu diesem Geschäftsmodell passt.**

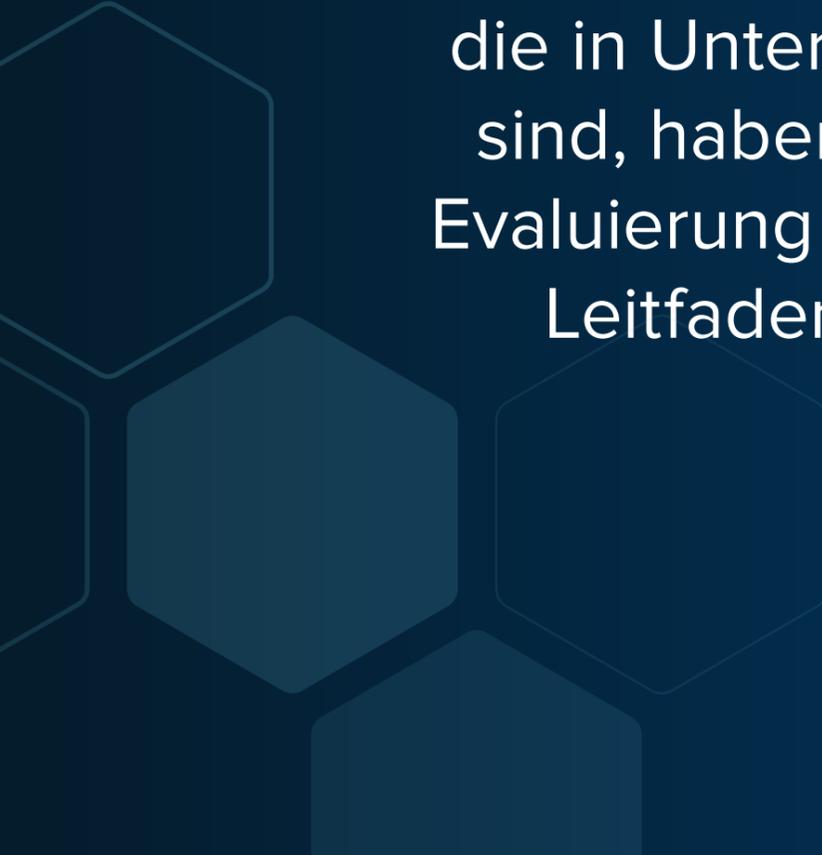
Ein durchgängiger Transaktionsstrom, Verarbeitung sensibler Daten, die Organisation des Filial- und Onlinebetriebs, supportbedürftige Kunden und Mitarbeiter, strikte Vorgaben und immer raffiniertere Cyberangriffe: IT-Teams in Banken und Versicherungen haben wahrlich genug zu tun.

Um den Support zu bieten, der Ihr Geschäft am Laufen halten kann, brauchen Sie eine Fernsupportlösung, auf die Verlass ist. Eine, die den Anforderungen Ihrer Branche und Ihres Unternehmens gewachsen ist.





Dieser Leitfaden für Käufer hilft Ihnen bei der Anschaffung eines Tools, das optimal zu Ihren Vorstellungen und Ihrem Betrieb passt. GoTo als ein Anbieter mit fast 20 Jahren Branchenerfahrung bietet mit Rescue Merkmale und Funktionen, die unser Tool führend im Bereich Fernsupport machen.



Gestützt auf unsere langjährige Zusammenarbeit mit Supportexperten, die in Unternehmen aller Arten und Größen auf der ganzen Welt tätig sind, haben wir die wichtigsten Faktoren identifiziert, die Sie bei der Evaluierung einer Fernsupportlösung in Betracht ziehen sollten. Dieser Leitfaden soll Ihnen die Auswahl des richtigen Tools erleichtern.

# 1 Support für alles geben, und das möglichst schnell

Die meisten Fernsupportlösungen bieten Fernsteuerung, Freigabe des Remotebildschirms und Dateiübertragung. Für die Ausführung von Routineaufgaben ist dies ausreichend. Besser halten Sie jedoch nach einer Lösung Ausschau, die etwas mehr zu bieten hat und Ihre Techniker auch bei komplizierteren Angelegenheiten unterstützen kann.

## **Schnelldiagnose**

Wenn entnervte Benutzer ein Problem mit ihrem Computer, Tablet oder Smartphone beschreiben müssen, kostet dies Zeit und kann zu Fehlern führen. Mit Hilfe der Schnelldiagnose lassen sich wichtige technische Daten automatisch überprüfen. Dies beschleunigt die Problemlösung und schont die Nerven der Benutzer und Ihrer Techniker.

## **Mobilität**

Die Vielfalt an Geräten nimmt zu: Längst gibt es nicht mehr nur Desktop-Computer, sondern auch verschiedenste Mobilgeräte. Können Sie für all diese Geräte Support anbieten, so profitieren die Benutzer davon. Für Sie wiederum zahlt es sich aus, Ihren Support von all diesen Geräten aus erbringen zu können. Halten Sie also nach einer Lösung Ausschau, die moderne Mobilitätsanforderungen erfüllt: Sie muss Mobilgeräte unterstützen können und sollte von Mobilgeräten aus verwendbar sein.

## **Übertragung des Kamerabildes**

Sorgen Sie dafür, dass Sie auch für physische Geräte wie etwa Geldautomaten oder Kassen Support geben oder versicherungsrelevante Schadensfälle aus der Ferne begutachten können. Mit der Möglichkeit, Räumlichkeiten oder technische Installationen per Live-Kamera zu inspizieren, können Sie Benutzern auf Anhieb zufriedenstellende Hilfe geben – ohne Vor-Ort-Besuch durch Ihre Techniker.

## **Schneller Sitzungsaufbau**

Schnelle Verbindungen kürzen die Dauer der Anfragenbearbeitung und schonen die Nerven der Benutzer. Was „schnell“ im Einzelfall bedeutet, ist nicht fest definiert. Damit Ihr Kunde zufrieden ist, sollte der Verbindungsaufbau auf jeden Fall bei jeder Kontaktaufnahme zügig und reibungslos sein.

## **Mehrere Sitzungen gleichzeitig**

Die Zeiten, als man nur jeweils einem Benutzer zur selben Zeit Support gab, sind längst vorbei. Mit einer modernen Fernsupportlösung können Ihre Techniker mehrere Sitzungen parallel ausführen und gleichzeitig mit Benutzern chatten. Sie arbeiten damit viel effizienter und beheben Probleme schneller, was wiederum die Supportkosten senkt.

## **Online-Zusammenarbeit**

Da viele Ihrer Techniker jetzt im Homeoffice sitzen, können sie nicht mehr einfach zu einem Kollegen spazieren und ihn um Hilfe bitten. Ihre Lösung unterstützt also idealerweise ein ortsunabhängiges Zusammenarbeiten Ihrer Mitarbeiter. Sie sollte es ohne Aufwand ermöglichen, einen Kollegen zu konsultieren, ein Problem an einen Experten zu delegieren oder einem Spezialisten direkt bei der Fehlerbehebung zuzusehen, um etwas daraus zu lernen.

**2**

# Technikern und Benutzern das Leben erleichtern

Kunden erwarten einfachen, effizienten Support und wechseln schnell den Anbieter, wenn Sie ihre Erwartungen nicht erfüllen können – der Markt ist schließlich groß. Gleichzeitig müssen Sie Ihren IT-Technikern ein angenehmes Arbeiten ermöglichen, um eine kostenintensive und produktivitätszehrende Personalfluktuation zu verhindern. Ein überzeugendes Benutzererlebnis zeichnet sich durch die folgenden Merkmale aus.

## Wenig Aufwand

Technisch weniger versierte Benutzer finden es oft schwierig, den Anweisungen des Supporttechnikers am Telefon zu folgen. Mit Ihrem Fernsupporttool sollten Techniker Sitzungen so initiieren können, dass es für Benutzer unkompliziert ist, und Selektionsschritte ohne ihre Mithilfe durchführen können. Die Lösung sollte – das entsprechende Einverständnis des Benutzers vorausgesetzt – auch dann funktionieren, wenn das betreffende Gerät akut gar nicht genutzt wird. So kann sich sein Besitzer derweil um andere Dinge kümmern.

## Mehrere Kommunikationskanäle

Heutzutage bestimmen Benutzer selbst, auf welchem Weg sie Kontakt mit Ihrem Unternehmen aufnehmen möchten. Ihre Fernsupportlösung sollte ihnen deshalb mehrere Möglichkeiten dafür bieten: Ihre Website, ein Desktop-Symbol, eine Mobilgeräte-App oder ein unterstütztes Gerät, das ohne Vorinstallation von Software funktioniert.

## Integration in andere Systeme

Die meisten Banken und Versicherungen nutzen für die Datenerhebung und Lösung von Problemen viele verschiedene Tools, etwa CRM- oder Fintech-Lösungen. Wenn Sie all diese Tools integrieren können, sparen Ihre Techniker und die Benutzer dadurch Zeit und Nerven. Dank einsatzbereiter Integrationen und anpassbarer APIs fügt sich Ihr Fernsupporttool in Ihre Umgebung und Ihre Workflows ein.

## Administration

Um den Support effizient zu führen, benötigen Teamleiter bestimmte Verwaltungsfunktionen. Ihre Fernsupportlösung sollte hier alle Optionen bieten, um Probleme den richtigen Mitarbeitern zuzuweisen, Eskalationsstufen zu erstellen, Mitarbeiter zu überwachen, Kundenzufriedenheitsumfragen durchzuführen und vieles mehr.



# 3 Daten schützen, Compliance sichern und das Geschäft stützen

Banken und Versicherungen sind immer häufiger Zielscheibe von Cyberangriffen. Sie verwalten sensible Daten und müssen strikte Compliance-Vorgaben einhalten. Ihr Fernsupporttool sollte also in puncto Sicherheit keine Kompromisse machen, schließlich muss es auch auf Geräte zugreifen, auf denen sich Ihre eigene Geschäftssoftware und vertrauliche Daten befinden.

## **Sichere Kommunikation und Datenübertragung**

Ihr Fernsupporttool sollte für den Datenaustausch TLS 1.2 und AES-Verschlüsselung mit 256 Bit sowie eine zweistufige Verifizierung verwenden und so sicherstellen, dass Inhalte beim Austausch vertraulich bleiben, übertragene Daten nicht gehackt werden und gespeicherte Daten stets geschützt sind.

## **Technikerverwaltung/Rollen und Berechtigungen**

Der Zugriff von Supporttechnikern auf Systeme sollte über entsprechende Rollen und Berechtigungen steuerbar sein. Ihre Lösung sollte deshalb über Optionen verfügen, mit denen Sie Berechtigungen für verschiedene Technikergruppen festlegen und Aktivitätsberichte in Echtzeit abrufen können.

## **Enterprise-Sicherheit für Unternehmen**

Halten Sie nach einer Lösung Ausschau, die mehr als Kernmerkmale zu bieten hat. Sie sollten mit Ihrem Tool eine eigene PIN-Eingabeseite hosten, unerwünschten Datenverkehr blockieren, den Zugriff auf Unternehmensnutzer beschränken und auch steuern können, wie PIN-Codes erzeugt und angenommen werden – alles nach Ihren eigenen Richtlinien.



## **Einhaltung von Compliance-Vorgaben**

Achten Sie darauf, dass der Anbieter Ihres Fernsupporttools Ihnen die Zertifikate und Dokumente aushändigen kann, anhand derer Sie nachweisen können, dass Sie Bestimmungen wie die DSGVO, PII, FedRAMP, FINRA oder FATCA einhalten. Es sind die folgenden Dokumente:

- Selbstauskunft zur Barrierefreiheit (Voluntary Product Accessibility Template, VPAT)
- SOC-2- und SOC-3-Berichte
- Unterlagen zu technischen und organisatorische Maßnahmen (TOMs)
- ISO-Zertifizierung
- Offenlegungen der Unterauftragsverarbeiter
- Detaillierte Sicherheitsmaßnahmen
- Maßnahmen zu Datenschutz und Datenübertragung
- Penetrationstests
- Disaster-Recovery-Bewertung



## 4

# Auf Zuverlässigkeit der Technik achten

Ihre Benutzer vertrauen Ihnen. Sie müssen also Ihrer Technik vertrauen können. Ihre Tools sollten zuverlässig und so skalierbar sein, dass sie bei gleich hoher Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Leistung mit mehr Technikern und Benutzern zurechtzukommen.

### **Gleichzeitige Abwicklung von Sitzungen**

Die Auslastung Ihres Supportteams kann abhängig von vielen Faktoren stark variieren. Ihre Fernsupportlösung muss mit einer bestimmten Maximallast zurechtkommen – selbst wenn diese nicht vorhersehbar ist – und dabei die gewohnt hohe Leistung und Reaktionsgeschwindigkeit liefern.

### **Zuverlässige Betriebszeit**

Ihre Kunden und Benutzer verlassen sich darauf, dass Ihre Supporttools verfügbar sind. Achten Sie bei der Wahl Ihrer Lösung also darauf, wie hoch ihre Verfügbarkeit ist. Ein Wert unter 99,9 Prozent ist inakzeptabel.

### **Flexible Lizenzierung**

Ihr Tool sollte sich flexibel an immer neue Anforderungen im Support anpassen können. Sie sollten Ihre Fernsupportlösung kontinuierlich so optimieren können, dass sie mit neuen Bedarfslagen und Anwendungsfällen langfristig zurechtkommt.

# Die richtige Fernsupportlösung wählen – Checkliste

Sie schaffen Ihre erste Fernsupportlösung an oder sind mit Ihrem aktuellen Tool nicht mehr zufrieden? Die folgende Checkliste hilft Ihnen, Angebote zu vergleichen und zu guter Letzt ein Tool auszuwählen, das ideal zu den Anforderungen Ihres Supportbetriebs passt:



- ✓ Ist das Tool einfach zu bedienen – auch für technisch nicht versierte Benutzer?
- ✓ Ist das Tool zuverlässig verfügbar, wenn es gebraucht wird?
- ✓ Dauert der Aufbau einer Supportsitzung damit nicht länger als 20 Sekunden?
- ✓ Spart das Tool dem Supportteam Zeit, indem es die nahtlose Handhabung mehrerer Supportsitzungen parallel zulässt?
- ✓ Lassen sich damit per Schnelldiagnose (ohne Remotesitzung) Benutzersystemdaten abrufen?
- ✓ Kann das Tool zur Mitarbeiteraktivität oder zur Kundenzufriedenheit Berichte erzeugen?
- ✓ Erfüllt das Tool die hohen Sicherheitsstandards Ihres Unternehmens und die der Benutzer?
- ✓ Verbessert das Tool die Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme, indem es die Zusammenarbeit mehrerer Techniker oder die Weiterleitung von Problemen zulässt?
- ✓ Können Supportsitzungen über verschiedene Einstiegspunkte wie E-Mail, Direktlink und Browser aufgebaut werden?
- ✓ Lässt das Tool individuelle Anpassung und Branding zu?
- ✓ Ist mit dem Tool von Computern und Mobilgeräten abgesehen auch bei weiteren Geräten Fernsupport möglich?
- ✓ Können Sie mit dem Tool den Kunden- und den Mitarbeitersupport so leisten, dass Sie Kosten und Zeit sparen?

**Wählen Sie ein Supporttool, das  
Ihren Geschäftsbetrieb als Finanz-  
oder Versicherungsdienstleister  
voll unterstützt.**

Lässt Ihre aktuelle Fernsupportlösung funktional und  
in puncto Nutzererfahrung zu wünschen übrig, so sollten  
Sie sich nach Alternativen umsehen.



**Kontaktieren Sie uns direkt:**  
Marcel Gerstle  
+49 7132 981 3120  
marcel.gerstle@bechtle.com



**Rescue, von GoTo.**  
*Fernsupport leicht gemacht.*