

La prise en charge mobile : désormais incontournable

Ayant depuis longtemps pris en charge les ordinateurs de bureau et portables, les organisations d'assistance informatique et technique écartent souvent l'idée de fournir des services pour les appareils mobiles. Ce type de raisonnement peut être dangereux. Voici pourquoi.



1 Vous pensez que vos utilisateurs n'ont pas besoin d'assistance pour leurs appareils mobiles, ou vous pensez que cela ne concerne qu'un petit pourcentage des utilisateurs.

Détrompez-vous – La demande pour une assistance à distance en tant que service standard est en hausse. En ignorant les possibilités d'ajouter des offres de prise en charge mobile, vous vous infligez un désavantage concurrentiel et vous passez à côté d'un chiffre d'affaires potentiel, sans parler du dommage apporté à la satisfaction client.



2 Vous pensez que l'assistance pour les appareils mobiles n'est pas une priorité pour vos agents.

Vous faites fausse route – Vous rendez les choses plus difficiles pour vos agents, qui sont obligés de revenir à des processus manuels chronophages et fastidieux, comme un accompagnement oral à l'aveugle, l'échange de captures d'écran ou la consultation de PDF détaillés.



3 Vous pensez économiser en vous concentrant sur le marché établi des ordinateurs portables et de bureau.

Erreur – En ignorant le nombre croissant d'utilisateurs mobiles, qui dépasse largement celui des utilisateurs sur PC et Mac, vous réduisez le nombre d'heures facturables, vous diminuez votre chiffre d'affaires et vous passez à côté de possibilités de ventes croisées et incitatives.



4 Vous pensez qu'une expérience client cohérente n'est importante que sur les appareils grand format.

Faux – Parce que les clients s'attendent à bénéficier d'une expérience d'assistance à distance cohérente et motivante sur leurs appareils et plates-formes préférés, les fournisseurs qui ignorent la technologie mobile prennent le risque de mécontenter les utilisateurs et de nuire à la fidélisation.



5 Vous pensez que traiter l'assistance à distance pour les appareils mobiles comme un service accessoire est une utilisation efficace des ressources humaines.

Pas du tout – En aidant les agents à résoudre les problèmes difficiles, les outils d'assistance mobiles offrent la possibilité d'aller au fond des incidents de type « aucun défaut trouvé » ou de révéler des problèmes en augmentation avant qu'ils n'affectent la satisfaction des utilisateurs ou la productivité des employés.



6 Vous pensez qu'autoriser l'utilisation d'appareils personnels est une fonctionnalité sympathique pour les employés qui veulent consulter leur e-mail le samedi.

Inexact – Souvent, les personnes ayant le plus besoin d'une assistance sur mobile sont les commerciaux et les dirigeants qui veulent un accès en tout lieu à toute heure à des informations cruciales. La prise en charge mobile à distance est une politique d'assurance peu coûteuse qui vous aide à dire « oui » à vos employés les plus précieux.



7 Vous pensez que vos offres d'assistance existantes sont suffisantes pour maintenir la réputation d'excellence de vos services.

Loin de là – Les clients qui utilisent les appareils mobiles dans tous les aspects de leur vie s'attendent à une assistance sur mobile irréprochable. Si vous ne répondez pas à cette attente, ils vous verront comme un fournisseur dépassé, pas comme un innovateur.

En savoir plus

Découvrez à quel point il est facile de fournir une assistance à distance pour les appareils mobiles.

Visitez LogMeIn sur www.logmeinrescue.com/mobile