



Byline

di Axel Schmidt, Senior PR Manager, TeamViewer

I vantaggi del supporto remoto per il mondo retail

Il supporto remoto è tradizionalmente e ampiamente utilizzato per risolvere i problemi IT delle aziende e per fornire un migliore accesso ai propri dipendenti, ai sistemi e a dispositivi specifici. Estendendo gli ambiti di applicazione, la capacità di garantire un supporto remoto è particolarmente interessante per il mondo retail perché permette di tenere alto il livello di soddisfazione dei clienti salvaguardando i profitti.

La soluzione TeamViewer, per esempio, può essere utilizzata per supportare sistemi POS, CRM, sistemi di gestione dell'inventario, display digitali, chioschi e altro ancora. E' il caso, per esempio, della catena di negozi di cosmetici **LUSH** che ha innovato e semplificato la gestione di ben 43 punti vendita in Germania grazie al software TeamViewer per l'accesso remoto. I negozi devono accedere giornalmente al computer della sede centrale per fornire informazioni sui prodotti che si vendono meglio o peggio e i dati di vendita. Il trasferimento di questi dati deve avvenire con successo anche durante il weekend e alla chiusura dei negozi che può essere anche alle 21.00 di sera.

Per diversi anni, il supporto IT di LUSH era stato affidato a provider esterni che spesso dovevano recarsi fisicamente sui punti vendita – anche nel fine settimana – con conseguente aumento dei costi per le spese di viaggio. Grazie a TeamViewer, LUSH utilizza l'accesso remoto dall'ufficio centrale ai PC nei singoli negozi per la gestione del registro dei dati, per controllare in modo più efficiente le vendite e verificare la disponibilità e le richieste di prodotto. TeamViewer è stato selezionato da LUSH per l'estrema semplicità di installazione e utilizzo. I vantaggi raggiunti con TeamViewer sono stati evidenti per LUSH che ha eliminato i viaggi di intervento nel fine settimana per la gestione dei dati

risparmiando oltre cinque ore di lavoro ogni mese. Allo stesso tempo, il costo del supporto IT si è ridotto di quattro cifre.

I VANTAGGI

1. Risparmio di tempo

Quanto tempo è necessario dedicare a un cliente per risolvere un problema tecnico? Oppure fornire assistenza ai clienti via telefono o via e-mail? Quanto tempo richiede spiegare a un cliente i diversi passaggi per risolvere un problema che richiederebbe pochi secondi se svolto di persona?

Il supporto remoto allevia queste note dolenti e consente di risparmiare diverse ore ogni settimana utilizzando il computer del cliente come se si fosse presenti. Inoltre, come ha riportato TeamViewer, siccome il 78% dei clienti abbandona una transazione a causa di un servizio scadente, la velocità del servizio è chiaramente un importante aspetto del supporto. Grazie alla funzionalità del servizio, infatti, è possibile accelerare la velocità e assicurarsi di non perdere clienti preziosi durante il processo di acquisto. Inoltre, se al cliente si mostrano i passaggi per risolvere un problema, la volta successiva probabilmente sarà in grado di risolverlo da solo, risparmiando tempo e tornando alle proprie attività e obiettivi di vendita.

2. Aumento dei profitti

Avendo risparmiato tempo, gli addetti alle vendite possono concentrarsi sulla soddisfazione dei clienti e sulle attività che generano reddito e acquisizione di nuovi clienti.

Grazie a TeamViewer, che funziona su qualsiasi piattaforma, le aziende non devono sostenere i costi di formazione tecnica su piattaforme specifiche. Tutti i dipendenti possono utilizzare TeamViewer su qualsiasi dispositivo, PC o dispositivo mobile, e ovunque si trovino. Di conseguenza, i profitti aumentano.

3. **Maggior efficienza**

Quanta fatica per un retailer fissare un appuntamento o stare ore al telefono con il supporto tecnico per risolvere un problema semplice, anziché dedicarsi al proprio lavoro. Il supporto remoto consente ai retailer di semplificare i processi, infatti, è sufficiente un clic per poter chiedere supporto ed è possibile affrontare immediatamente il problema senza sottrarre tempo ai propri clienti. Grazie al supporto remoto non si è più vincolati geograficamente ed è possibile aiutare i clienti indipendentemente dal luogo in cui si trovano.

TeamViewer, in particolare, è disponibile in ben 30 lingue e funziona anche in ambienti con ampiezza di banda limitata quindi non c'è limite nel far crescere il proprio business.

4. **Prevenzione**

Il supporto remoto può essere attivato, inoltre, senza che una persona sia davanti a un dispositivo così da poter effettuare controlli rapidi e proattivi all'infrastruttura IT dei propri clienti e assicurarsi che tutto funzioni correttamente, riducendo la possibilità che in futuro si verifichino problemi più gravi.

Si può scoprire molto grazie a un monitoraggio attivo all'interno di un dispositivo di un cliente, potendo indagare direttamente sul problema: spesso il livello di efficacia dipende da quanto spazio di manovra consente il cliente.

5. **Sicurezza**

La cyber security per i retailer è probabilmente altrettanto importante, se non di più, della sicurezza fisica. TeamViewer offre un elevato livello di sicurezza per i clienti retail (Payment Card Industry) PCI compatibili con la crittografia end-to-end e funzionalità come le white list che consentono di autorizzare chi può accedere e a quale dispositivo. Per esempio, se è un'unica persona a supportare il sistema POS dei clienti retail, quel dispositivo sarà l'unico presente nella white list.

Perché la cyber security è fondamentale? Mentre il danno causato dal taccheggio è stimabile, un attacco informatico, potenzialmente, potrebbe danneggiare un'azienda anche per lungo tempo. Tenendo presente questi aspetti, è imperativo dare priorità alla sicurezza in ogni attività, evitando di esporre il cliente a rischi che si possono controllare e lavorare con lui per stabilire connessioni e pratiche più sicure.