



# Meineke Car Care Centers

Bessere Unterstützung beim Fahrzeugservice.



**BRANCHE:** Automobilsektor

**HAUPTSITZ:** Charlotte, North Carolina (USA)



LogMeIn Rescue ist aus unserem Supportprozess nicht mehr wegzudenken. Wir haben eine Support-Schaltfläche direkt in unser PoS-System integriert, sodass die Werkstätten direkt eine Verbindung herstellen können, um Probleme im Handumdrehen zu lösen.

–**MATT LANGLEY**, Experte für technischen Support, Meineke Car Care Centers, Inc.



## DIE HERAUSFORDERUNG

Meineke Car Care Centers, Inc. ist eine auf Franchise-Basis agierende Werkstattkette mit etwa 1000 Standorten in den USA, Kanada, Südamerika, der Karibik, China und Saudi-Arabien. Das in der Firmenzentrale in Charlotte ansässige IT-Team leistet Support für all diese Werkstätten sowie für etwa 150 Mitarbeiter, die direkt beim Unternehmen beschäftigt sind. In der Vergangenheit verließen sich die Supportmitarbeiter auf das Telefon; dies war jedoch für die Bedürfnisse von Meineke Car Care Centers nicht mehr ausreichend.

- Da die technischen Probleme oft sehr komplex waren, dauerte der telefonische Support in der Regel etwa 40 Minuten.
- Meineke erkannte, dass die Effizienz und die Geschwindigkeit der Problemlösung nur mit Hilfe des Fernsupports gesteigert werden konnten.
- Die Fernsupportlösung musste benutzerfreundlich und schnell zu implementieren sein.

## DIE LÖSUNG

Die IT-Supportmitarbeiter von Meineke evaluierten eine Reihe von Fernsupportlösungen, waren aber mit keiner davon zufrieden. Dann hörte das Unternehmen von LogMeIn Rescue. Ein kostenloser zweiwöchiger Test zeigte, dass Rescue sämtliche Anforderungen von Meineke in Bezug auf den Fernsupport erfüllte. Mit nur fünf Rescue-Lizenzen konnte die Werkstattkette sämtliche Supportbedürfnisse erfüllen und gleichzeitig Geld sparen. Meineke machte insbesondere von den Fernsteuerungsmöglichkeiten und der Übertragung von Supportsitzen Gebrauch, was die durchschnittliche Dauer der Problemlösung senkte.

## DAS ERGEBNIS

Rescue brachte dem IT-Support von Meineke in so gut wie jeder Hinsicht bedeutende Verbesserungen.

- Supportfälle können nun doppelt so schnell – in 20 Minuten oder weniger – gelöst werden.
- Bei bis zu 250 Supportanfragen pro Woche spart Meineke dadurch rund 33 Arbeitsstunden wöchentlich.
- Da die Supportmitarbeiter nun weniger Zeit am Telefon verbringen, machen die niedrigeren Telefonrechnungen die Ausgaben für die Rescue-Lizenzen mehr als wieder wett.
- Das IT-Team von Meineke kann nun auf 90 Prozent der Fälle, die in einer Woche auftreten, reagieren und diese lösen. Zuvor lag dieser Wert zwischen 60 und 70 Prozent.