

Bahnbrechender Kundensupport, der sich sehen lassen kann.



BRANCHE: Software

HAUPTSITZ: Chicago, Illinois (USA)



Dank LogMeIn Rescue haben wir die Zeiten am Servicetelefon um 30 bis 50 Prozent reduziert, sodass wir nun in der gleichen Zeit mehr Kunden bedienen können.

–BILL KELLOGG, Vice President Kundenservice, ShowingTime



DIE HERAUSFORDERUNG

Das amerikanische Unternehmen ShowingTime hat eine Softwarelösung für den Immobilienmarkt entwickelt, welche Maklern, die auf der Suche nach neuen Käufern sind, die Leadgenerierung, die Terminplanung und die Anrufskoordinierung erleichtert. Die Software wurde bisher mehr als 4000 Mal bei Immobilienmaklern und Anbietern von Mehrfach-Listing-Systemen (MLS) installiert und wird insgesamt von mehr als 30.000 Personen genutzt. Für den Support dieser Installationen war eine leistungsstarke Fernzugriffslösung ein Muss.

- Die Lösung musste sich schnell implementieren und bereitstellen lassen.
- ShowingTime benötigte ein kostengünstiges Tool; die meisten Fernzugriffslösungen auf dem Markt waren zu teuer.
- Die Lösung musste Endbenutzerschulungen und Vorführungen aus der Ferne ermöglichen.

DIE LÖSUNG

ShowingTime forderte eine kostenlose Testversion von LogMeIn Rescue an und erkannte schon bald, dass das Tool alle Bedürfnisse des Unternehmens erfüllte – und zwar auch in Bezug auf den Preis. Seit der vollständigen Implementierung von Rescue konnte ShowingTime seine Supportfähigkeiten ausweiten und in weiterer Folge auch den Eindruck, den die Kunden vom Unternehmen haben, verbessern. Dank Rescue können die IT-Supportexperten nun unverzüglich auf Probleme von Endbenutzern reagieren, ohne vorher eine Software installieren zu müssen. Dies brachte dem Unternehmen einen wichtigen Wettbewerbsvorteil.

DAS ERGEBNIS

Durch die Implementierung von Rescue verbesserte ShowingTime sein Supportangebot um ein Wesentliches, was von den Kunden nicht unbemerkt blieb.

- ShowingTime setzt Rescue bei 95 Prozent aller Supportanfragen ein und kann nun mehr Fälle lösen, ohne zusätzliche Mitarbeiter einstellen zu müssen.
- Die Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme wurde gesteigert, während die Anrufdauer um 60 Prozent sank.
- Die Kunden sind laut eigenen Aussagen vom Supportangebot von ShowingTime beeindruckt.