

Die moderne Agrarwirtschaft arbeitet verstärkt technologiebasiert



BRANCHE: Software (Agrarwirtschaft)

HAUPTSITZ: Dresser, Wisconsin (USA)



Rescue ist ein unglaubliches Tool, welches durch Rescue Lens noch abgerundet wird. Somit verfügen wir über alles, was wir brauchen, um unseren Kunden einen umfassenden Fernsupport zu bieten. Wir arbeiten als erstes Unternehmen branchenweit mit einer Fernsupportlösung, und viele unserer Kunden entscheiden sich deswegen für Supervisor Systems™.

–RYAN CHELBERG, *Experte für technischen Support*



DIE HERAUSFORDERUNG

Heutzutage setzen die Landwirte immer mehr hochentwickelte Technologien zur Optimierung arbeitsintensiver Prozesse ein, die bis dahin von Hand ausgeführt wurden. Im Milchsektor gilt das in Wisconsin ansässige Unternehmen Supervisor Systems™ als Innovator: Seine hochmoderne Fütterungsmanagement-Software kommt derzeit in Milchviehbetrieben in allen 48 zusammenhängenden Bundesstaaten der USA sowie in mehr als 20 weiteren Ländern zum Einsatz. Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal, mit dem Supervisor Systems™ seine Lösungen differenziert, ist, dass das Unternehmen als branchenweit erster Anbieter rund um die Uhr mit LogMeIn Rescue Fernsupport leistet.

Bis vor kurzem stellte ein bestimmtes Problem jedoch eine besondere Herausforderung für Supervisor Systems™ dar: Die Waagen, mit denen die Landwirte das Futtermittel abwogen, waren traditionell nicht internetfähig. Ohne Online-Zugriff auf die Wiegevorrichtungen mussten sich die Supporttechniker auf die Kunden verlassen, die die Probleme mit ihren Waagen mehr oder weniger gut beschreiben konnten. Dies war eine zeitaufwendige und häufig unzuverlässige Art der Problemlösung. In vielen Fällen mussten die Techniker von Supervisor Systems™ lange Wege in Kauf nehmen, um ein Problem mit einer Waage vor Ort zu beheben.

DIE LÖSUNG

Mit dem Einsatz von LogMeIn Rescue für den Support seiner Software feierte Supervisor Systems™ einen überwältigenden Erfolg – die Techniker wickeln damit jeden Monat hunderte Supportanfragen ab. Neben Rescues einfachem und zuverlässigem Verbindungsaufbau schätzen sie vor allem die Bildschirmfreigabe und die Möglichkeit, mehrere Support Sitzungen gleichzeitig durchzuführen – sogar von zu Hause aus. Seit der Einführung von Rescue Lens lassen sich Probleme mit Waagen, die zuvor Schwierigkeiten bereiteten, im Handumdrehen beheben. Bei Rescue Lens verwenden die Kunden ihr Smartphone, um einen Videostream der Situation an die Techniker zu übertragen. Rescue Lens half Supervisor Systems™, eine lästige und oft kostspielige Lücke im Support zu schließen und seine Kunden besser zu betreuen.

DAS ERGEBNIS

Dank Rescue und Rescue Lens konnte Supervisor Systems™ seinen Umsatz und seinen Reingewinn steigern, die Kundenzufriedenheit verbessern und die Produktivität der Supporttechniker erhöhen. Rescue bietet dem Unternehmen folgende Vorteile:

- Supervisor Systems™ kann den Fernsupport – und die schnelle Problemlösung – als Unterscheidungsmerkmal nutzen und sich so von anderen Anbietern abheben.
- 90 Prozent der Anfragen werden nun per Fernzugriff bearbeitet, was Zeit und Reisekosten spart.
- Die Techniker müssen nicht mehr abends und an Wochenenden ins Büro kommen, um außerhalb der Geschäftszeiten auf Supportanfragen zu reagieren.

Zusätzlich zum Support seiner Fütterungslösungen Feed Supervisor® und Truck Supervisor™ implementiert das Unternehmen Rescue derzeit für den Support von Hoof Supervisor™, einer Software zur Überwachung der Klauengesundheit von Milchkühen.