

Smarter Support für Smartphones.



BRANCHE: Telekommunikation

HAUPTSITZ: Fornebu, Norwegen

“

Dank LogMeIn kann Telenor nun mit einer einzigen Anwendung Support für PCs, Macs und mobile Endgeräte leisten. LogMeIn Rescue ist eine benutzerfreundliche und sichere Supportlösung, die mit mehreren Plattformen funktioniert und für moderne Helpdeskumgebungen ideal ist. Wir waren von LogMeIn Rescue so beeindruckt, dass wir sämtliche älteren Fernsupportlösungen durch Rescue ersetzen.

—LARS-ERIK MONSVIK, Projektleiter bei Telenorexperten, Telenor Group



DIE HERAUSFORDERUNG

Die Telenor Group, eines der weltgrößten Telekommunikationsunternehmen, ist mit ihren Mobilfunk-, Breitband- und TV-Diensten von Mittel- und Osteuropa bis nach Asien hin vertreten. Mit 159 Millionen Mobilfunkkunden ist das als staatliche norwegische Telefongesellschaft gegründete Unternehmen der siebtgrößte Mobilfunkanbieter der Welt. Um seinem Kundenservice neues Leben einzuhauchen und den Mitarbeitern neue Möglichkeiten zu eröffnen, benötigte Telenor eine neue Fernsupportlösung.

- Telenorexperten, die für den Premium-Support zuständige Abteilung von Telenor, musste rund um die Uhr und ohne Zeitverzögerung Support leisten.
- Das Supportteam musste Kunden bei den verschiedensten technischen Problemen helfen, darunter Probleme mit dem Internetzugriff, den Netzwerken und der WLAN-Einrichtung.
- Telenor benötigte eine Fernzugriffslösung, die mit PCs, Macs und mobilen Geräten kompatibel war.

DIE LÖSUNG

Telenor erweiterte seinen Kundendienst um einen neuen Service, der auf LogMeIn Rescues Funktionen für den Support mobiler Endgeräte aufgebaut war. Innerhalb kürzester Zeit machten sich Verbesserungen beim Leistungsumfang und der Geschwindigkeit des Fernsupports bemerkbar. Selbst als die Kundengeräte und die technischen Probleme immer komplizierter wurden, konnte Telenor dank Rescue die Erwartungen seiner Kunden an den Support erfüllen und sogar übertreffen.

DAS ERGEBNIS

Die umfassenden Steuerungsmöglichkeiten von Rescue haben den Kundensupport der Telenor Group bedeutend verbessert und zu beeindruckenden Ergebnissen geführt.

- Indem die Techniker (mit Einverständnis der Benutzer) die Kontrolle über ihre Geräte übernehmen, profitieren die Kunden von einem angenehmeren und weniger frustrierenden Nutzungserlebnis. Dies steigert in weiterer Folge ihre Zufriedenheit.
- Seit 2008 wickelte Telenorexperten mehr als 160.000 Kundenanfragen mit Rescue ab.
- Über Rescues Verwaltungskonsole können die Techniker ihre Supportsitzungen präzise steuern, was auch ihre Effizienz und Leistungsfähigkeit steigert.