



Vodafone

Fernsupport, der den Kundenservice auf die nächste Stufe hebt.



BRANCHE: Telekommunikation

HAUPTSITZ: Newbury, Großbritannien



Wir konnten die Anzahl der Techniker, die Kundenbesuche machen, sowie die für die Problemlösung benötigte Zeit verringern und haben gleichzeitig sehr positives Feedback von zufriedenen Kunden erhalten.

—**MARKUS BAUMHAUS**, *Customer Experience and Project Manager, Vodafone Deutschland*



DIE HERAUSFORDERUNG

Vodafone, eines der größten Telekommunikationsunternehmen der Welt, zählt Millionen von Kunden rund um den Globus. Angesichts dieses großen und weit verstreuten Kundenstamms brauchte der Anbieter eine flexible und effiziente Fernsupportlösung, um seinen Kunden bei technischen Problemen zu helfen.

- Die Lösung musste es Vodafone ermöglichen, per Fernzugriff Support für Smartphone-Benutzer zu leisten.
- Das Tool sollte die Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme steigern und die Anrufdauer verkürzen.
- Es musste für die Kunden einfach sein, die Supportlösung zu nutzen.

DIE LÖSUNG

Vodafone entschied sich für LogMeIn Rescue, um seinen Kunden einen schnellen und komfortablen Kundensupport erster Klasse zu bieten. Mit Rescue konnte das Unternehmen sämtliche Ziele im Fernsupport erreichen: Die Anzahl der Vor-Ort-Besuche wurde reduziert und die Effizienz und Geschwindigkeit der Problemlösung gesteigert. Ein besonders wichtiger Faktor war, dass Rescue all diese Vorteile in einem Tool vereinte. Dies vereinfachte die Angelegenheit sowohl für Vodafones Techniker als auch die Endbenutzer.

DAS ERGEBNIS

Rescue erwies sich als die ideale Fernsupportlösung für Vodafone, da es sämtliche Bedürfnisse des Unternehmens erfüllte.

- Mit Rescue kann Vodafone Support für Smartphone-Benutzer leisten, der dem PC-Support in puncto Qualität um nichts nachsteht.
- Die Supportexperten können bei Sitzungen zusammenarbeiten, was angesichts der Tatsache, dass Smartphones immer komplexer werden, äußerst wichtig ist.
- Indem Vodafone ein einziges Supporttool nutzt, müssen die Mitarbeiter nur einmal eingeschult werden, können aber eine Vielzahl von Problemen lösen.
- Mit Rescue senkte Vodafone die Dauer der Problemlösung und die Anzahl der Vor-Ort-Besuche und erhielt mehr positives Feedback von seinen Kunden.