



Arise Virtual Solutions

A la altura de las circunstancias subcontratando la asistencia técnica.



SECTOR: Servicios de asistencia técnica subcontratados

SEDE CENTRAL: Miramar, Florida



Trabajar con Rescue y con LogMeIn es un soplo de aire fresco. Hemos estado en contacto con diferentes personas de la empresa, y todas ellas se han esforzado en responder a nuestras necesidades. LogMeIn ofrece asistencia técnica de excelente calidad, y en Arise sabemos qué características debe tener para alcanzar ese nivel de excelencia.

—ALLEN MCCLURE, responsable del centro de asistencia técnica de Arise Virtual Solutions



EL RETO

Arise Virtual Solutions, empresa líder proveedora de soluciones de atención al cliente de algunas de las empresas destinadas a consumidores más importantes del mundo, confía en una red de más de 5000 teletrabajadores de los Estados Unidos y Europa. Para poder prestar atención al cliente de calidad a todos sus clientes, Arise necesitaba sustituir su dependencia de la asistencia técnica telefónica y las herramientas de control remoto limitadas por la mejor solución de asistencia técnica para clientes disponible en el mercado.

- La solución debía implementarse en miles de teletrabajadores que exigían sencillez, flexibilidad y facilidad de uso.
- Arise necesitaba ofrecer a este personal asistencia técnica remota de forma inmediata.
- La empresa necesitaba una forma de supervisar el rendimiento de los agentes subcontratados.

LA SOLUCIÓN

Arise se puso en contacto con LogMeIn Rescue para trasladarle sus necesidades de asistencia técnica remota. Rescue es extremadamente fiable, y minimiza las desconexiones y la latencia. A diferencia de otras opciones disponibles en el mercado, Rescue ofrece una serie de prestaciones avanzadas que otras opciones no pueden igualar, como es la posibilidad de acceder al sistema remoto hasta con la conexión VPN desactivada. Rescue es compatible con plataformas Mac y PC, una característica que resulta esencial a tenor de la diversidad de soluciones que emplean los trabajadores de Arise que desarrollan sus funciones desde casa. Gracias a su sencillez, Arise es capaz de ayudar a estos agentes a resolver sus problemas técnicos rápidamente para así optimizar su productividad.

LOS RESULTADOS

Con la implementación de Rescue, Arise rebajó los tiempos de resolución, aumentó las prestaciones de atención al cliente de sus agentes y redujo sus costes de forma significativa.

- El porcentaje de resolución en la primera llamada aumentó en un 23 por ciento, mientras que el número de repetición de llamadas se redujo en un 33 por ciento.
- Las solicitudes de asistencia técnica han aumentado en un 268 por ciento, mientras que el personal de asistencia técnica ha crecido solo en un 80 por ciento.
- Arise ahorra aproximadamente 48 000 \$ al mes en costes de asistencia técnica gracias a la mejora de la productividad del personal de asistencia técnica.