



Meineke Car Care Centers

Asistencia técnica para servicios de automoción.



SECTOR: Automoción

SEDE CENTRAL: Charlotte, NC



LogMeIn Rescue se ha convertido en una herramienta de un valor incalculable en nuestras operaciones de asistencia técnica. Hemos incluido un botón de asistencia técnica directa en nuestro sistema de punto de venta, para que los talleres puedan conectarse directamente a los técnicos y resolver los problemas rápidamente.

—**MATT LANGLEY**, *especialista de asistencia técnica de Meineke Car Care Centers, Inc.*



EL RETO

Meineke Car Care Centers, Inc. es una empresa de franquicias de servicios de automoción que cuenta aproximadamente con 1000 establecimientos en los Estados Unidos, Canadá, Sudamérica, el Caribe, China y Arabia Saudita. Su equipo de TI centralizado, con sede en Charlotte, proporciona asistencia técnica a todos estos talleres y a los 150 empleados de la empresa. El personal de asistencia técnica de TI antes usaba el teléfono, pero se demostró que este método no resultaba suficiente para las necesidades de la empresa.

- Por la complejidad de los problemas técnicos, una sesión telefónica normal tenía una duración aproximada de 40 minutos.
- Meineke se dio cuenta de que necesitaba asistencia técnica remota para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de resolución.
- La solución remota tenía que ser fácil de utilizar y rápida de implementar.

LA SOLUCIÓN

El equipo de asistencia técnica de TI probó diversas soluciones de asistencia técnica remota, pero ninguna demostró ser satisfactoria. Más tarde, la empresa escuchó hablar de LogMeIn Rescue. Durante un periodo de prueba gratuito de dos semanas pudieron comprobar que Rescue cumplía todas las necesidades de asistencia técnica remota de Meineke. Con solo cinco puestos de Rescue se cumplían todos los requisitos de asistencia técnica de la empresa y se ahorra dinero. En concreto, la empresa usa especialmente las funciones de control remoto del sistema y de transferencia de la asistencia técnica, con la que reducen los tiempos medios de resolución.

LOS RESULTADOS

Rescue mejoró la asistencia técnica de TI de Meineke casi de todas las formas posibles.

- Los tiempos de las incidencias de asistencia técnica se redujeron a la mitad, con una duración de 20 minutos o menos.
- Como reciben hasta 250 solicitudes de asistencia técnica semanales, Meineke se ahorra unas 33 horas a la semana.
- Al reducir el tiempo al teléfono, el ahorro en la factura de teléfono de Meineke amortizó el coste de los puestos de Rescue.
- El equipo de TI de Meineke ahora responde y resuelve el 90 por ciento de incidencias a la semana, a diferencia del 60-70 por ciento anterior.