



Rice Toyota

Asistencia técnica rápida,
tremendo ROI.



SECTOR: Venta de automóviles

SEDE CENTRAL: Greensboro, Carolina del Norte

“

Si sufrimos un tiempo de inactividad podemos perder ventas. Si tenemos a un cliente sentado en un despacho y un empleado no puede resolver un problema para acceder al sistema CRM, podríamos perder un cliente o recibir una baja calificación de atención al cliente. Cuando tienes la capacidad de resolver problemas en dos o tres minutos, en lugar de 30, la satisfacción [del cliente] alcanza límites insospechados.

—**MARTY ROBERTSON**, responsable del departamento informático de Rice Toyota



EL RETO

Rice Toyota, un concesionario de coches nuevos y usados familiar, lleva más de 50 años manteniendo la asistencia técnica al cliente de máxima calidad como su principal prioridad. El crecimiento experimentado por la empresa en los últimos años había hecho que ofrecer este nivel de atención al cliente resultara cada vez más complicado.

- Los avances tecnológicos habían hecho que Rice Toyota dependiera más de nunca de aplicaciones y sistemas informáticos.
- El pequeño departamento informático de la empresa estaba empezando a tener problemas para responder a las necesidades de los 180 empleados situados en cuatro edificios y en puntos remotos.
- Con una media de 80 tickets de asistencia a la semana, el tiempo empleado en la resolución de problemas informáticos provocaba que flaquearan en otros aspectos de la atención al cliente.

LA SOLUCIÓN

El gerente del departamento informático de Rice Toyota analizó las soluciones disponibles en el mercado, y rápidamente vio que Rescue era la mejor solución posible. Rescue era fácil de instalar, intuitivo, centralizado y se integraba con la aplicación de gestión de tickets de asistencia con la que ya contaba la empresa. En cuestión de horas Rice Toyota ya había implementado Rescue y, aunque el equipo de atención al cliente de LogMeIn se puso en contacto con ellos para ver qué tal les iba, no fue necesaria su intervención.

LOS RESULTADOS

La adopción de Rescue supuso importantes mejoras en las capacidades y en la eficiencia de asistencia técnica informática de Rice Toyota.

- El tiempo de resolución de los tickets de asistencia se redujo en un 50% de media, lo que permitió al departamento informático centrarse en otros aspectos.
- El tiempo de obtención de valor de Rescue que experimentó Rice Toyota fue de un mes. La empresa ha constatado un ROI anual del 1172% y unos beneficios anuales medios de 14 142 \$. La relación coste-beneficio fue de 1:12. Al posibilitar la asistencia técnica remota, Rescue permitió a la empresa ahorrar importantes costes de transporte tanto del personal que trabaja fuera de la sede como del personal informático.
- La reducción del tiempo de resolución permite a los empleados mejorar su productividad, al evitar las interrupciones relacionadas con la informática.