

Service après-vente automobile.



**SECTEUR :** Automobile

**SIÈGE :** Charlotte, Caroline du Nord



LogMeIn Rescue est devenu un outil incontournable dans nos opérations d'assistance. Nous intégrons directement un bouton d'assistance à nos systèmes de point de vente. Les magasins peuvent ainsi être mis directement en relation avec des techniciens et les problèmes sont résolus rapidement.

—**MATT LANGLEY**, spécialiste de l'assistance technique, Meineke Car Care Centers, Inc.



## LE DÉFI

Meineke Car Care Centers, Inc. est une entreprise de service après-vente automobile avec environ 1 000 magasins franchisés aux États-Unis, au Canada, en Amérique du Sud, aux Caraïbes, en Chine et en Arabie Saoudite. Son équipe informatique centralisée basée à Charlotte fournit une assistance à l'ensemble de ces points de vente, ainsi qu'à environ 150 employés administratifs. Le personnel d'assistance informatique s'appuyait sur les appels téléphoniques, ce qui s'avérait insuffisant pour répondre aux besoins de l'entreprise.

- En raison de la complexité des problèmes techniques, une session par téléphone durait généralement une quarantaine de minutes.
- Meineke a compris qu'une assistance à distance était nécessaire pour améliorer l'efficacité et le temps de résolution.
- La solution à distance devrait être facile à utiliser et rapide à déployer.

## LA SOLUTION

L'équipe d'assistance informatique de Meineke a testé un certain nombre de solutions d'assistance à distance, mais aucune ne s'est avérée satisfaisante. La société a ensuite entendu parler de LogMeIn Rescue. Un essai gratuit de deux semaines a permis de démontrer que Rescue répondait à toutes les exigences de Meineke en matière d'assistance à distance. À peine cinq postes de Rescue permettaient de répondre aux besoins d'assistance de l'entreprise, tout en lui faisant faire des économies. La société a tout particulièrement exploité les fonctions de contrôle à distance et de transfert d'assistance, qui ont toutes deux fait baisser le temps de résolution moyen.

## LE RÉSULTAT

Rescue a apporté des améliorations majeures à l'assistance informatique de Meineke dans pratiquement tous les domaines.

- La durée d'incident d'assistance a été divisée par deux, à 20 minutes ou moins.
- Avec jusqu'à 250 demandes d'assistance par semaine, cela représente une économie de 33 heures par semaine pour Meineke.
- En réduisant le temps passé au téléphone, rien que les économies sur sa facture téléphonique ont largement compensé le coût de ses postes Rescue.
- L'équipe informatique de Meineke traite et résout désormais 90 % des incidents hebdomadaires, contre 60 à 70 % auparavant.