

Assistance rapide, ROI phénoménal.



SECTEUR : Vente automobile

SIÈGE : Greensboro, Caroline du Nord



La moindre interruption peut nous coûter des ventes. Si un client est assis à attendre alors qu'un employé ne parvient pas à accéder au CRM, nous pouvons potentiellement perdre un client et notre service clientèle peut en pâtir. Lorsque vous avez la possibilité de corriger un problème en deux ou trois minutes au lieu d'une demi-heure, cela se traduit par une augmentation considérable de la satisfaction client.

—MARTY ROBERTSON, *Responsable informatique, Rice Toyota*



## LE DÉFI

Un concessionnaire de véhicules neufs et d'occasion familial, Rice Toyota met la priorité sur une assistance clientèle d'exception depuis plus de 50 ans. Avec la croissance que la société a connue ces dernières années, il était de plus en plus difficile d'offrir un niveau de service irréprochable.

- Les évolutions technologiques ont augmenté la dépendance de Rice Toyota sur les systèmes et applications informatiques.
- La petite équipe informatique avait du mal à répondre aux demandes des 180 employés situés dans quatre bâtiments sur différents sites.
- Avec une moyenne de 80 tickets de demande d'assistance par semaine, le temps passé à résoudre les problèmes informatiques nuisait à d'autres aspects du service clientèle.

## LA SOLUTION

Le responsable informatique de Rice Toyota a évalué les solutions disponibles sur le marché et a rapidement porté son choix sur Rescue. Rescue était simple à installer, intuitif, centralisé, et intégré à l'application de gestion de tickets existante de la société. En à peine quelques heures, Rice Toyota avait déployé Rescue, et bien que l'équipe d'assistance clientèle de LogMeIn soit venue aux nouvelles, aucune assistance n'a été nécessaire.

## LE RÉSULTAT

En adoptant Rescue, Rice Toyota a constaté un renforcement majeur de la capacité et de l'efficacité de son assistance informatique.

- Le temps de résolution des problèmes a diminué en moyenne de 50 %, ce qui a permis au service informatique de se consacrer à d'autres problèmes.
- Il a fallu un mois à Rice Toyota pour rentabiliser Rescue. L'activité a connu un ROI annuel de 1172 %, avec un gain annuel de \$14 142. Le rapport coût-bénéfice était de 1 à 12. En facilitant l'assistance à distance, Rescue a permis à la société de réaliser d'importantes économies en frais de transport, tant pour le personnel distant que l'équipe informatique.
- La réduction du temps de résolution a permis d'augmenter la productivité en évitant les interruptions dues à des problèmes informatiques.