



## Arise Virtual Solutions

Arise riesce ad essere all'altezza della situazione con il supporto in outsourcing.



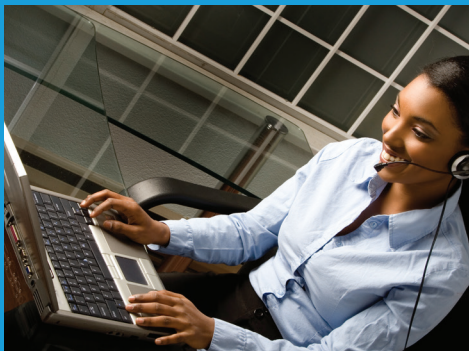
**SETTORE:** Servizi di supporto tecnico in outsourcing

**SEDE CENTRALE:** Miramar, FL



Rescue è una boccata di aria fresca, come lo è lavorare con LogMeIn. Tutte le persone con cui abbiamo interagito hanno risposto efficacemente alle nostre esigenze. LogMeIn offre un supporto eccellente, e noi di Arise ne sappiamo qualcosa di eccellenza nel supporto.

—ALLEN MCCLURE, *Service Desk Manager, Arise Virtual Solutions*



### LA SFIDA

Arise Virtual Solutions è fornitore leader di soluzioni di assistenza clienti in outsourcing per molte delle principali aziende del mondo che operano a contatto diretto con i clienti, e conta su una rete di oltre 5.000 agenti autonomi che lavorano da casa negli USA e in Europa. Per offrire a tutti i suoi clienti un servizio di alta qualità, Arise aveva bisogno di rimpiazzare il supporto telefonico e gli strumenti di controllo limitati che utilizzava con la miglior soluzione di supporto clienti disponibile.

- La soluzione doveva essere distribuita a migliaia di lavoratori remoti, e per questo doveva essere semplice, flessibile e facile da usare.
- Arise doveva poter offrire al suo personale un supporto remoto immediato.
- L'azienda cercava un modo per monitorare le prestazioni dei suoi agenti in outsourcing.

### LA SOLUZIONE

Arise ha scelto LogMeIn Rescue per le proprie esigenze di supporto remoto. Rescue è estremamente affidabile, riducendo al minimo le connessioni interrotte e i tempi di latenza. Diversamente da altre opzioni disponibili sul mercato, Rescue offre una varietà di capacità avanzate che non trovano uguali nella concorrenza, quali la possibilità di accedere al sistema remoto anche se la connessione VPN non è attiva. Rescue supporta sia Mac che PC, fattore fondamentale considerando la varietà di soluzioni utilizzate dai dipendenti di Arise che lavorano da casa. E grazie alla sua semplicità, Arise è in grado di aiutare i propri agenti a risolvere rapidamente i problemi tecnici, massimizzando la produttività.

### I RISULTATI

Distribuendo Rescue, Arise è riuscita a ridurre i propri tempi di risoluzione, ad aumentare le capacità di assistenza clienti dei propri agenti e a tagliare i costi in modo significativo.

- La percentuale di risoluzione dei problemi alla prima chiamata è aumentata del 23%, mentre il numero di chiamate ripetute è sceso del 33%.
- Le richieste di supporto sono aumentate del 268%, mentre il personale del supporto è aumentato solo dell'80%.
- Arise risparmia circa \$48.000 al mese in costi di supporto grazie alla maggiore produttività del suo personale del supporto.