



Fuji Xerox Australia

Soddisfazione indotta dal supporto, da Sydney a Seul.



SETTORE: Stampa

SEDE CENTRALE: Macquarie Park, Australia



Non solo i clienti sono soddisfatti dello strumento, della sua facilità d'uso e della rapidità con cui ci consente di risolvere e diagnosticare i problemi, ma otteniamo anche un elevato tasso di accettazione.

—JUSTIN RUSSELL, *Regional Technical Support Center Manager, Fuji Xerox Australia*



LA SFIDA

Fuji Xerox Australia ha centri di supporto tecnico sia a Sydney che a Seul, in Corea del Sud, che offrono i loro servizi a centinaia di migliaia di clienti in 11 paesi. Per portare il proprio supporto tecnico a un livello superiore, l'azienda ha deciso di adottare degli strumenti di supporto remoto.

- In precedenza l'azienda usava prodotti interni e WebEx, che però non sono riusciti a soddisfare le aspettative dei clienti.
- La messa in funzione di tali soluzioni richiedeva molto tempo.
- Il nuovo strumento doveva fornire supporto in lingua ed essere facile da usare per i tecnici del supporto.

LA SOLUZIONE

Dopo aver valutato diverse opzioni, Fuji Xerox ha scelto LogMeIn Rescue. Rescue non solo soddisfaceva tutte le esigenze dell'azienda, ma le superava. Questo includeva la possibilità di registrare le sessioni dei clienti, cosa che si è dimostrata utile ai fini legali, di formazione e insegnamento. Rescue ha consentito inoltre a Fuji Xerox di catturare il feedback dei clienti in tempo reale.

I RISULTATI

Rescue ha rapidamente avuto un forte impatto positivo sul supporto clienti di Fuji Xerox.

- In 10 mesi, l'utilizzo delle sessioni remote è aumentato dallo 0,15% al 17%.
- Il livello di accettazione dei clienti che hanno completato i sondaggi è passato dal 2% di risposte al 32%. Il tasso di soddisfazione della clientela ha raggiunto il 98%.
- Rescue aiuta Fuji Xerox a risolvere il 95% delle chiamate ricevute dai suoi centri di supporto tecnico.
- Grazie a Rescue, l'azienda ha risparmiato 1,5 milioni di dollari in 10 mesi.