



Meineke Car Care Centers

Supporto per servizi automobilistici.



SETTORE: Automobilistico

SEDE CENTRALE: Charlotte, NC



LogMeIn Rescue è diventato uno strumento prezioso per le nostre operazioni di supporto. Includiamo un pulsante di supporto direttamente nel nostro sistema POS, consentendo così ai negozi di connettersi direttamente e risolvere i problemi rapidamente.

—**MATT LANGLEY**, *Technical Support Specialist, Meineke Car Care Centers, Inc.*



LA SFIDA

Meineke Car Care Centers, Inc. è un'azienda di servizi automobilistici in franchising con circa 1.000 negozi al dettaglio in USA, Canada, Sud America, Caraibi, Cina e Arabia Saudita. Il team IT centralizzato di Charlotte fornisce supporto a tutti quei negozi, nonché ai circa 150 dipendenti aziendali. In precedenza lo staff del supporto IT si avvaleva del telefono, che però si è dimostrato insufficiente per le esigenze dell'azienda.

- Per la complessità dei problemi tecnici, una tipica sessione telefonica durava circa 40 minuti.
- Meineke si rese conto che per migliorare l'efficienza e i tempi di risoluzione, era necessario ricorrere al supporto remoto.
- La soluzione remota doveva essere facile da usare e rapida da distribuire.

LA SOLUZIONE

Il team del supporto IT di Meineke ha provato diverse soluzioni di supporto remoto, ma nessuna si è dimostrata soddisfacente. L'azienda ha poi sentito parlare di LogMeIn Rescue. Una prova gratuita di due settimane ha dimostrato che Rescue soddisfaceva tutte le esigenze di supporto remoto di Meineke. Solo cinque postazioni di Rescue riuscivano a soddisfare tutte le esigenze di supporto dell'azienda consentendo anche di risparmiare denaro. In particolare l'azienda ha fatto largo impiego delle funzionalità di controllo del sistema remoto e di trasferimento del supporto di Rescue, entrambe cose che hanno contribuito a ridurre i tempi medi di risoluzione.

I RISULTATI

Rescue ha migliorato sensibilmente il supporto IT di Meineke praticamente sotto ogni punto di vista.

- I tempi di supporto erano dimezzati, ridotti a 20 minuti o meno.
- Ricevendo circa 250 richieste di supporto settimanali, questo consente a Meineke di risparmiare circa 33 ore per settimana.
- Riducendo i tempi delle telefonate, si sono ridotti anche i costi telefonici, consentendo un risparmio superiore al costo delle postazioni Rescue acquistate.
- Il team IT di Meineke ora può rispondere e risolvere il 90% dei casi alla settimana, rispetto a 60-70% di prima.