



# Vodafone

Evoluzione del servizio di assistenza clienti con il supporto remoto.



**SETTORE:** Telecomunicazioni

**SEDE CENTRALE:** Newbury, Regno Unito



Siamo riusciti a ridurre il numero dei tecnici sul campo e ad abbreviare i tempi necessari per risolvere i problemi, e allo stesso tempo abbiamo ricevuto un feedback molto positivo da parte dei clienti soddisfatti.

—**MARKUS BAUMHAUS**, *Project Manager for Customer Experience, Vodafone Germany*



## LA SFIDA

Vodafone, una delle maggiori società di telecomunicazioni del mondo, fornisce servizi a milioni di clienti in tutto il mondo. Con una base clienti tanto ampia e geograficamente diversificata, Vodafone aveva bisogno di una soluzione di supporto remoto flessibile ed efficiente per fornire assistenza IT.

- La soluzione doveva poter fornire supporto remoto anche per smartphone.
- Vodafone voleva uno strumento che potesse aumentare il tasso di risoluzione alla prima chiamata, e riducesse allo stesso tempo la durata delle chiamate.
- La soluzione di supporto doveva essere facile da usare anche per i clienti.

## LA SOLUZIONE

Per raggiungere il suo obiettivo di fornire un supporto remoto di prima classe in modo comodo e rapido, Vodafone ha scelto LogMeIn Rescue. Rescue consentiva a Vodafone di raggiungere tutti i suoi obiettivi di supporto remoto, riducendo la necessità delle visite sul posto e migliorando l'efficienza e la velocità di risoluzione. Una caratteristica critica di Rescue è che offre tutti questi vantaggi in un unico strumento, aumentando la semplicità sia per i tecnici dell'azienda che per gli utenti finali.

## I RISULTATI

Rescue si è dimostrata la soluzione di supporto remoto ideale per tutte le esigenze di Vodafone.

- Con Rescue, Vodafone può fornire anche agli utenti di smartphone un supporto dello stesso livello di quello offerto ai computer.
- Rescue consente agli specialisti del supporto di condividere le sessioni, fattore che è diventato critico con la crescente complessità degli smartphone.
- Fornendo supporto con un unico strumento, Rescue consente a Vodafone di istruire i tecnici una sola volta, gestendo allo stesso tempo una vasta gamma di problemi.
- Vodafone ha ridotto i tempi di risoluzione e le visite sul posto e ha ricevuto un maggior numero di feedback positivi dai clienti.