

自動車サービス サポート



業種 : 自動車

本社 : ノースカロライナ州シャーロット

“

LogMeIn Rescue は、当社のサポート業務に欠かせない重要なツールになりました。サポート ボタンを POS システムに直接組み込んでいるので、店員は直接接続してすばやく問題を解決できます。

—Meineke Car Care Centers, Inc. 技術サポート スペシャリスト、
MATT LANGLEY 氏



課題

Meineke Car Care Centers, Inc. は、米国、カナダ、南米、カリブ海諸国、中国、サウジアラビアに約 1,000 の小売店を持つ、フランチャイズ型自動車サービス会社です。シャーロットに拠点を置く、一元化された同社の IT チームは、約 150 名の社員だけでなく、これらの小売店すべてにサポートを提供します。IT サポート スタッフは、これまで電話を利用していましたが、この方法は Meineke のニーズには不十分であることが判明しました。

- 技術的な問題が複雑なため、典型的な電話セッションは約 40 分間続いていました。
- Meineke は、効率性と解決に要する時間を向上させるにはリモートサポートが必要であることを理解しました。
- リモート ソリューションは、使いやすく、迅速に展開できる必要がありました。

ソリューション

Meineke の IT サポート チームは、多数のリモートサポートソリューションをテストしましたが、どれも満足できるものではありませんでした。その後、同社は LogMeIn Rescue について耳にしました。2 週間の無料試用によって、Rescue が Meineke のリモートサポート要件をすべて満たすことが実証されました。たった 5 シートの Rescue で同社のサポート要件をすべて満たす一方、費用を節減できたのです。特に、Meineke では Rescue のリモートシステム制御機能とサポート転送機能が多用されました。どちらの機能も平均解決時間を短縮するものでした。

結果

Rescue は、事実上あらゆる面で、Meineke の IT サポートを大きく改善しました。

- インシデント サポート時間は半減し、20 分未満に短縮されました。
- 最大で週に 250 件のサポート要求があるため、Meineke は週に約 33 時間を節約していることになりました。
- 電話時間の短縮による Meineke の電話料金の節減額は、Rescue のシートのコストを埋め合わせて余りあるものでした。
- Meineke の IT チームが 1 週間に対応し、解決するインシデントの割合は、60 ~ 70% から増加して 90% に達しています。