

迅速なサポートで多大な ROI
を得る



業種 : 自動車販売

本社 : ノースカロライナ州グリーンズボロ

“

結局、各種のダウンタイムが発生すれば、売り上げが減少するおそれがあります。お客様が待っているのに、従業員が問題を解決して CRM システムにアクセスできない場合、そのお客様を失ったり、カスタマー サービスの評価が低くなったりするかもしれません。30 分ではなく 2、3 分以内に問題を修正できれば、[顧客] 満足度が大幅に高まります。

—Rice Toyota IT マネージャ、
MARTY ROBERTSON 氏



課題

地域主体で家族経営の新車および中古車販売特約店である Rice Toyota は、50 年以上にわたり、最高品質のカスタマー サポートを同社の最優先課題としてきました。近年、事業の成長に伴って、このようなレベルのサービスを提供することが次第に困難になりました。

- 技術の進歩により、コンピュータ アプリケーションおよびシステムに対する Rice Toyota の依存が高まりました。
- Rice Toyota の少人数の IT 部門は、4 つの建物と遠隔地にいる 180 名の従業員の要望を満たすために悪戦苦闘していました。

ユーザー事例
• 毎月平均 80 件のヘルプデスク チケットがあり、IT に関する問題の解決に費やされる時間は、カスタマー サービスの他の側面を損なっていました。

ソリューション

Rice Toyota の IT マネージャは、市販されているソリューションを調査して、すぐに Rescue が最良のソリューションであると判断しました。Rescue はインストールが簡単で、直観的で、一元化されており、Rice Toyota の既存のヘルプデスク チケット アプリケーションに統合できました。Rice Toyota は数時間のうちに Rescue を展開しましたが、LogMeIn のカスタマー サポート チームがフォローアップしましたが、支援は不要でした。

結果

Rescue の採用により、Rice Toyota は IT サポート能力と効率性を大きく向上させました。

- ヘルプ チケットの解決に要する時間は平均で 50% 減少し、IT スタッフが他の問題に集中できるようになりました。
- Rice Toyota が Rescue を導入し、価値を生み出すまでの時間は 1 か月でした。年間の ROI は 1,172% で、平均年間利益は 14,142 ドルになりました。コストと利益の比率は 1 対 12 でした。Rescue を使用してリモート サポートを実現することで、Rice Toyota はオフサイトの要員と IT スタッフの両方の交通費を大幅に節減しました。
- 解決に要する時間が短縮されたため、IT に関連する混乱を回避することによって、従業員の生産性を向上させることができました。