



# Fuji Xerox Australia

Tevredenheid door support,  
van Sydney tot aan Seoul



**SECTOR:** Printtechnologie

**HOOFDKANTOOR:** Macquarie Park, Australië



Klanten zijn niet alleen tevreden met de tool, het gebruiksgemak en de snelheid waarmee we problemen kunnen analyseren en oplossen. We scoren ook een hoge acceptatie.

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



## DE UITDAGING

Fuji Xerox Australia heeft centra voor technische ondersteuning in Sydney en in Seoul in Zuid-Korea. Deze ondersteunen honderdduizenden klanten in 11 verschillende landen. Het bedrijf besloot om tools voor ondersteuning op afstand te gebruiken om zijn technische support naar een hoger niveau te tillen.

- Hiervoor gebruikte het bedrijf eigen producten en WebEx, maar hiermee kon het niet aan de verwachtingen van zijn klanten voldoen.
- Het duurde te lang voordat deze oplossingen goed draaiden.
- De nieuwe tool moest ook verschillende talen ondersteunen en gemakkelijk te gebruiken zijn voor de technici.

## DE OPLOSSING

Fuji Xerox bekeek diverse tools en koos toen voor LogMeIn Rescue. Rescue voldeed aan alle vereisten voor ondersteuning op afstand die het bedrijf had, en bood zelfs nog meer. Zo konden sessies met klanten worden opgenomen, wat nuttig bleek voor juridische doeleinden, maar ook voor training en coaching. Bovendien kon Fuji Xerox met Rescue klantenfeedback verzamelen in real-time.

## DE RESULTATEN

Rescue had snel een positieve uitwerking op de klantensupport van Fuji Xerox.

- Het gebruik van sessies op afstand nam in 10 maanden toe van 0,15% tot 17%.
- Het acceptatieniveau van klanten die enquêtes invulden steeg van 2% naar 32%. De klanttevredenheid bereikte 98%.
- Fuji Xerox zet Rescue in om problemen op te lossen bij 95 procent van de telefoontjes naar de technische ondersteuning.
- Door Rescue te gebruiken bespaarde het bedrijf anderhalf miljoen dollar in 10 maanden tijd.