



Meineke Car Care Centers

Serviceverlener voor de auto-industrie.



SECTOR: Auto-industrie

HOOFDKANTOOR: Charlotte, Verenigde Staten



LogMeIn Rescue is van onschatbare waarde voor onze supportwerkzaamheden. We hebben een supportknop opgenomen in ons verkoopsysteem zodat vestigingen rechtstreeks contact kunnen opnemen met technici voor een snelle probleemoplossing.

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



DE UITDAGING

Meineke Car Care Centers, Inc. is een serviceverlener in de auto-industrie met zo'n 1.000 franchisenemers verspreid over de Verenigde Staten, Canada, Zuid-Amerika, het Caribisch gebied, China en Saudi-Arabië. Het gecentraliseerde IT-team in Charlotte levert ondersteuning aan al deze vestigingen, en aan de 150 eigen medewerkers. Oorspronkelijk leverden de IT-ers ondersteuning per telefoon, maar dat was niet langer voldoende voor de behoeften van de onderneming.

- De technische kwesties waren vaak complex, waardoor een gemiddeld telefoongesprek bijna 3 kwartier duurde.
- Meineke had een oplossing voor ondersteuning op afstand nodig om de efficiency en oplostijden te verbeteren.
- Deze oplossing moest bovendien gebruiksvriendelijk zijn en snel kunnen worden ingezet.

DE OPLOSSING

Het IT-supportteam van Meineke testte diverse oplossingen voor ondersteuning op afstand, maar geen enkele tool voldeed. Toen ontdekte het bedrijf LogMeIn Rescue. Een gratis proefversie van twee weken toonde aan dat Rescue voldeed aan alle eisen die Meineke had geformuleerd voor ondersteuning op afstand. Met slechts vijf Rescue-plaatsen kon het bedrijf al zijn supportbehoeften invullen, en tegelijkertijd zelfs nog geld besparen. De technici van het bedrijf maakten met name gebruik van de mogelijkheden binnen Rescue om sessies onderling over te dragen en op afstand systemen te besturen. Beide functies haalden de gemiddelde oplostijd fors omlaag.

DE RESULTATEN

Rescue verbeterde de IT-support van Meineke significant op vrijwel alle punten.

- De benodigde tijd per sessie werd gehalveerd tot 20 minuten.
- Meineke ontvangt zo'n 250 supportaanvragen per week, dus dit bespaart iedere week in totaal 33 uur.
- Door de besparing op de telefoonrekening had Meineke zijn Rescue-licenties bovendien direct terugverdiend.
- Het IT-team van Meineke heeft 90 procent van de aanvragen nu binnen een week beantwoord en opgelost. Hiervoor lag dat cijfer tussen de 60 en 70 procent.