

Snelle support, geweldige ROI.



SECTOR: Autoverkoop

HOOFDKANTOOR: Greensboro, NC, VS



Door elke vorm van downtime kunnen we omzet mislopen. Als er een klant voor hem zit en een medewerker kan niet bij zijn CRM, dan kunnen we die klant kwijtraken of geeft die klant ons misschien een slechte beoordeling. Als je een probleem in 2 of 3 minuten kunt oplossen in plaats van in 30 minuten, dan levert dat een enorme stijging in klanttevredenheid op.

—MARTY ROBERTSON, IT-manager, Rice Toyota



DE UITDAGING

Een lokaal familiebedrijf dat nieuwe en tweedehands auto's verkoopt, Rice Toyota, heeft hoogwaardige klantenservice al meer dan 50 jaar hoog in het vaandel. Het bedrijf groeide de laatste jaren echter zo hard, dat het moeilijk werd om deze klantenservice te blijven bieden.

- De technische vooruitgang zorgde ervoor dat Rice steeds meer afhankelijk werd van computerprogramma's en systemen.
- De kleine IT-afdeling van het bedrijf kon maar moeilijk voldoen aan de behoeften van de 180 werknemers in vier verschillende vestigingen en op externe locaties.
- Met een gemiddeld aantal helpdesktickets van 80 per week begon het tijdrovende oplossen van IT-problemen ten koste te gaan van andere aspecten van klantenservice.

DE OPLOSSING

De IT-manager van Rice Toyota onderzocht de beschikbare oplossingen die op de markt waren en besloot al snel dat Rescue de beste optie was. Rescue was eenvoudig te installeren, intuïtief, gecentraliseerd en kon geïntegreerd worden met het bestaande ticketingprogramma van het bedrijf. Binnen een paar uur had Rice Toyota Rescue uitgerold en hoewel het klantensupportteam van LogMeIn paraat was, had het bedrijf geen hulp nodig.

DE RESULTATEN

Door te kiezen voor Rescue zag Rice Toyota al snel grote verbeteringen op het gebied van IT-support en efficiency.

- De afhandelingstijd van tickets nam af met 50% zodat de IT-afdeling zich met andere zaken kon bezighouden.
- Met Rescue was de time-to-value voor Rice Toyota slechts een maand. Het bedrijf behaalde een ROI van 1172% en een gemiddelde opbrengst per jaar van \$14.142. De kosten-batenverhouding was 1:12. Door ondersteuning op afstand mogelijk te maken bespaarde Rescue het bedrijf veel transportkosten voor zowel IT-personeel als externe werknemers.
- De verminderde afhandelingstijd gaf werknemers de kans om hun productiviteit te verhogen door IT-verstoringen te voorkomen.