



Vodafone

Klantensupport op een hoger niveau door ondersteuning op afstand



SECTOR: Telecommunicatie

HOOFDKANTOOR: Newbury, Groot-Brittannië



We konden het aantal locatie-bezoeken door onze technici reduceren; de afhandelingstijd verkorten en tegelijkertijd ontvingen we bijzonder positieve reacties van ronduit tevreden klanten.

—**MARKUS BAUMHAUS**, *Projectmanager Klantervaring, Vodafone Duitsland*



DE UITDAGING

Vodafone is een van de grootste telecommunicatiebedrijven ter wereld, met miljoenen klanten overal op aarde. Voor die klanten had Vodafone een flexibele, efficiënte tool voor ondersteuning op afstand nodig om IT-support te kunnen bieden.

- Het bedrijf zocht een tool om smartphone-gebruikers op afstand te kunnen assisteren.
- Vodafone wilde een tool waarmee meer kwesties in het eerste gesprek sneller konden worden opgelost.
- De oplossing moest ook voor de klanten gemakkelijk te gebruiken zijn.

DE OPLOSSING

Vodafone zette LogMeIn Rescue in om praktisch en snel eersteklas klantensupport te kunnen bieden. Met Rescue lukte het Vodafone om al zijn doelen voor de ondersteuning op afstand te halen. Problemen werden sneller en efficiënter opgelost en er waren minder locatiebezoeken nodig. Het belangrijkste: Rescue leverde al deze voordelen in één tool, wat de support overzichtelijk maakt voor de gebruikers en voor de technici van het bedrijf.

DE RESULTATEN

Rescue bleek de ideale tool voor ondersteuning op afstand voor alle behoeften van Vodafone.

- Met Rescue kan Vodafone smartphones net zo goed ondersteunen als computers.
- De specialisten van het bedrijf kunnen sessies delen met Rescue, wat extreem belangrijk is omdat smartphones steeds complexer worden.
- Doordat de support met Rescue vanuit één tool wordt gegeven, hoeft Vodafone zijn medewerkers maar één keer te trainen om een breed scala aan kwesties af te kunnen dekken.
- Vodafone had minder tijd nodig om problemen op te lossen en er waren minder locatiebezoeken nodig. Het bedrijf kreeg dan ook meer positieve feedback van zijn klanten.