



## Arise Virtual Solutions

A Arise está preparada com o suporte terceirizado.



**SETOR:** Serviços de suporte técnico terceirizados

**SEDE:** Miramar, FL

“

O Rescue é uma solução prazerosa, assim como trabalhar com a LogMeIn. Todas as pessoas com as quais trabalhamos foram muito atenciosas com as nossas necessidades. A LogMeIn oferece suporte excelente, e nós sabemos tudo sobre excelência em suporte na Arise.

—ALLEN MCCLURE, Gerente de service desk da Arise Virtual Solutions



### DESAFIO

Uma provedora líder de soluções de atendimento ao cliente terceirizadas para muitas das maiores empresas do mundo, a Arise Virtual Solutions conta com uma rede de mais de 5.000 agentes autônomos e que trabalham em casa nos Estados Unidos e na Europa. Para prestar serviços de alta qualidade para todos os seus clientes, a Arise precisava substituir seu suporte por telefone e ferramentas de controle remoto limitadas pela melhor solução de suporte ao cliente disponível.

- Ela tinha de ser implantada para milhares de trabalhadores remotos, o que exigia simplicidade, flexibilidade e facilidade de uso.
- A Arise tinha de oferecer suporte remoto imediato para esse pessoal.
- A empresa precisava de um método para monitorar o desempenho dos agentes terceirizados.

### SOLUÇÃO

A Arise recorreu ao LogMeIn Rescue para suprir suas necessidades de suporte remoto. O Rescue é extremamente confiável, pois reduz as interrupções de conexão e a latência. Ao contrário das outras opções do mercado, o Rescue oferece uma série de recursos avançados incomparáveis, como a capacidade de acessar o sistema remoto mesmo que a conexão de VPN esteja desativada. O Rescue oferece suporte tanto ao Mac quanto ao PC, algo essencial considerando as várias soluções usadas pelos funcionários da Arise que trabalham em casa. E, graças à simplicidade da solução, a Arise é capaz de ajudar esses agentes a resolver problemas técnicos rapidamente, o que aumenta a produtividade.

### RESULTADOS

Ao implantar o Rescue, a Arise reduziu seu tempo de solução, aumentou a capacidade de atendimento ao cliente de seus agentes e reduziu os custos significativamente.

- A taxa de resolução na primeira chamada aumentou em 23% e o número de chamadas recorrentes diminuiu em 33%.
- As solicitações de suporte aumentaram 268%, e a equipe de suporte cresceu em apenas 80%.
- A Arise economiza aproximadamente US\$ 48.000 por mês em custos de suporte graças ao aumento de produtividade da equipe de suporte.