



Fuji Xerox Australia

Satisfação gerada pelo suporte, de Sydney a Seul.



SETOR: Impressão

SEDE: Macquarie Park, Austrália

“

Além dos clientes estarem satisfeitos com a ferramenta, sua facilidade de uso e a rapidez com que podemos resolver e diagnosticar problemas, conseguimos uma taxa de aceitação alta.

—**JUSTIN RUSSELL**, Gerente de Centro de Suporte Técnico Regional da Fuji Xerox Australia



DESAFIO

A Fuji Xerox Australia tem centros de suporte técnico tanto em Sydney, Austrália quanto em Seul, Coreia do Sul, que prestam serviços a milhares de clientes em 11 países. Para elevar seu suporte técnico a um nível superior, a empresa decidiu adotar ferramentas de suporte remoto.

- Anteriormente, a empresa usava produtos internos e o WebEx, que não atendam às expectativas dos clientes.
- Essas soluções tomavam muito tempo para serem operadas.
- A ferramenta nova precisa oferecer suporte a idiomas e ser de navegação fácil para os engenheiros de suporte.

SOLUÇÃO

Depois de avaliar as opções, a Fuji Xerox escolheu o LogMeIn Rescue. O Rescue atendeu a todos os requisitos de suporte remoto da empresa, e muito mais. Isso incluía a capacidade de gravar sessões dos clientes, o que se comprovou ser útil para fins jurídicos e de treinamento. Além disso, o Rescue permitiu à Fuji Xerox captar comentários dos clientes em tempo real.

RESULTADOS

O Rescue teve um grande impacto, rápido e positivo, no suporte ao cliente da Fuji Xerox.

- Em 10 meses, o uso de sessões remotas aumentou de 0,15% para 17%.
- Os níveis de aceitação dos clientes que preenchem pesquisas subiram de uma taxa de resposta de 2% a uma de 32%. A taxa de satisfação dos clientes atingiu 98%.
- O Rescue ajuda a Fuji Xerox a resolver 95% das chamadas para os centros de suporte técnico.
- A empresa economizou US\$ 1,5 milhão em 10 meses ao usar o Rescue.