



Meineke Car Care Centers

Suporte a serviços automotivos



SETOR: Automotivo

SEDE: Charlotte, NC, EUA



O LogMeIn Rescue se tornou uma ferramenta valiosíssima para nossas operações de suporte. Incluímos um botão de suporte diretamente em nosso sistema de PDV, para que as lojas possam se conectar diretamente e resolver seus problemas rapidamente.

—**MATT LANGLEY**, Especialista em Suporte Técnico, Meineke Car Care Centers, Inc.



DESAFIO

A Meineke Car Care Centers, Inc. é uma rede de franquias de serviços automotivos com aproximadamente 1.000 lojas nos EUA, Canadá, América do Sul, Caribe, China e Arábia Saudita. Sua equipe de TI centralizada em Charlotte presta suporte a todas essas lojas, além de cerca de 150 funcionários corporativos. Antes, a equipe de suporte de TI usava o telefone, mas esse recurso se provou insuficiente para as necessidades da empresa.

- Devido à complexidade dos problemas técnicos, uma sessão por telefone típica durava cerca de 40 minutos.
- A Meineke percebeu que precisava do suporte remoto para melhorar a eficiência e os tempos de resolução.
- A solução remota precisava ser fácil de usar e rápida para implantar.

SOLUÇÃO

A equipe de suporte de TI da Meineke testou algumas soluções de suporte remoto, mas nenhuma delas se mostrou satisfatória. Daí, a empresa soube do LogMeIn Rescue. Uma avaliação gratuita de duas semanas comprovou que o Rescue atendia a todos os requisitos de suporte remoto da Meineke. Bastou cinco espaços de usuário do Rescue para atender a todos os requisitos de suporte remoto da empresa, e ainda economizar dinheiro. Particularmente, a empresa fez muito uso dos recursos de controle remoto de sistema e de transferência de suporte, que reduziram os tempos médios de resolução.

RESULTADOS

O Rescue ofereceu grandes melhorias no suporte de TI à Meineke, de praticamente todas as maneiras.

- Os tempos de incidente de suporte foram cortados pela metade, sendo reduzidos a 20 minutos ou menos.
- Com até 250 solicitações de suporte por semana, isso economizou à Meineke cerca de 33 horas por semana.
- Ao reduzir o tempo gasto no telefone, a economia da Meineke na conta telefônica mais do que compensou o custo dos espaços de usuário da Meineke.
- Agora a equipe de TI da Meineke responde e resolve 90% dos incidentes por semana, uma melhora em relação aos 60% a 70% anteriores.