Rescue by LogMeIn

# Zero Motorcycles

Como o Rescue ajuda a superar o desafio de desenvolver um mercado novo e revolucionário.

ZERO MOTORCYCLES

**SETOR:** Fabricação (veículos elétricos)

**SEDE:** Scotts Valley, Califórnia, EUA

"Tínhamos acabado de começar uma avaliação gratuita do Rescue quando um técnico me disse que tinha de pegar a estrada para consertar uma moto. Eu indiquei o Rescue e ele conseguiu consertar o problema em dez minutos. Isso foi suficiente para convencer o diretor financeiro. Nenhuma ordem de serviço, nada de avaliações com três fornecedores diferentes. O Rescue comprovou seu valor nos primeiros dez minutos do processo de avaliação..

**–CHRIS LANGLOIS,** *Gerente Global de Treinamento Técnico da Zero Motorcycles*

## DESAFIO

A Zero Motorcycles – a única empresa de veículos elétricos a produzir motocicletas totalmente elétricas em qualquer quantidade, com mais de 125 concessionárias no mundo toda – está liderando o setor. Há um obstáculo para a aceitação maior que tem sido um desafio significativo: uma carência de técnicos de concessionárias que estejam familiarizados com motos elétricas. Esses técnicos são mecânicos especializados, com conhecimento total do funcionamento de motores a gasolina. Mas maioria deles nunca pôs as mãos em um veículo elétrico. Como resultado, os técnicos de suporte da Zero Motorcycles, depois de tentar orientar alguém em um reparo pelo telefone, geralmente tinham de viajar. Isso estava se tornando custoso em termos tanto de despesas de viagem quanto de perda de produtividade.

## SOLUÇÃO

Ao escolher uma solução de suporte remoto para lidar com esse desafio, a Zero Motorcycles só precisou recorrer ao LogMeIn Rescue, que provou seu valor logo no começo de um período de avaliação gratuita. A Zero Motorcycles escolheu o Rescue devido a sua confiabilidade e facilidade de conexão. Os recursos que os técnicos de suporte da Zero mais aproveitam incluem o compartilhamento de tela, a reinicialização e a capacidade do suporte de nível 1 convidar um técnico de nível maior para entrar na chamada.

## RESULTADOS

Com o Rescue, a Zero Motorcycles:

- Pode economizar dezenas de milhares de dólares em custos de viagem (e perda de produtividade) por ano ao não precisar mais enviar seus técnicos especialistas para fazer reparos no local em todo o mundo
- É mais capaz de treinar e prestar suporte aos mecânicos em suas concessionárias, a maioria dos quais especializada em motocicletas movidas a gasolina, mas pouco familiarizada com motos elétricas
- Está reduzindo o tempo médio gasto em uma chamada de suporte, melhorando a satisfação dos clientes e das concessionárias

LogMeIn Rescue: ajudando a Zero Motorcycles a escalar suas operações e atingir um nível maior de sucesso global em um mercado pronto para deslanchar.

Todos os direitos reservados, LogMeIn © 2016 | 320 Summer Street, Boston, MA 02210, EUA | Rescue