

SUCCESS STORY: LENOVO



Herausforderung

Lenovo ist ein international tätiges Computertechnologie-Unternehmen mit Kunden in mehr als 160 Ländern. Dank strategischer Übernahmen zeichnet Lenovo ein beständiges Wachstum. Der Hersteller muss Kunden unterstützen können, die Hilfe mit Computern, Tablets, Smartphones und anderen Geräten aus seiner breiten Produktpalette brauchen. Die Anzahl der Servicereparaturen sollte minimiert werden und das Supportteam musste sich schnell und einfach skalieren bzw. anpassen lassen.

- Lenovo wollte seinen Kunden einen hochwertigen Support für die verschiedensten Soft- und Hardwareprodukte bieten.
- Unternehmenszukäufe machten die Skalierbarkeit zu einem immer wichtigeren Thema.
- Betriebliche Änderungen wie etwa die Zuweisung von 100 Supportmitarbeitern zu einer anderen Gruppe mussten schneller vonstattengehen.



Lösung

Lenovo ist seit 2010, als das Unternehmen den Fernsupport erstmals einführte, treuer Rescue-Kunde. Bei der Übernahme von Motorola lief die Migration reibungslos ab, da Motorola ebenfalls mit Rescue arbeitete. Dies machte eine globale Kontrolle und einen globalen Service möglich. Mit Rescue + Mobile und Rescue Lens hilft das Team Kunden erfolgreich bei Hard- oder Softwareproblemen auf den verschiedensten Geräten. In der praktischen Benutzeroberfläche können die Administratoren problemlos zwischen Technikern in den verschiedenen Regionen hin- und herwechseln, während die flexible Berichterstattung alle nötigen Informationen direkt zugänglich macht. Darüber hinaus hat das Rescue-Team gemeinsam mit Lenovo eine API für die weltweite Verwaltung der Supportmitarbeiter entwickelt, sodass Änderungen nicht mehr zeitaufwendig für jeden Mitarbeiter einzeln vorgenommen werden müssen.



Lenovo

Branche

Technologie

Hauptsitz

Peking (China) und
Morrisville, North Carolina
(USA)

Anzahl der Mitarbeiter

60.000





Ergebnisse

Lenovo profitiert dank Rescue von einer Reihe von Vorteilen:

- Die Bearbeitungszeit und damit die Servicebereitstellung wurden beschleunigt, was die Kosten je Kundenanfrage senkt. So können pro Jahr ca. 1 Million US-Dollar eingespart werden.
- Der Support wächst mit dem Unternehmen mit, da neue Benutzer sofort hinzugefügt werden können und sich die Bedienung der intuitiven Benutzeroberfläche von Rescue in kürzester Zeit erlernen lässt.
- Eine praktische API-Integration sorgt dafür, dass globale Änderungen an Supportmitarbeitern und Mitarbeitergruppen nun nicht mehr manuell vorgenommen werden müssen.
- Lenovo kann Rescue Lens demnächst auch in seine mobile Kunden-App einbetten, sodass die Supportmitarbeiter Kunden aus der Ferne bei Hardwareproblemen helfen können.

„Rescue kommt in jedem unserer Contact-Center weltweit zum Einsatz. Wir haben nach einer besseren Methode zur Verwaltung unserer weltweiten Supportmitarbeiter gesucht, und das Rescue-Team war uns dabei sehr behilflich.“

RONALD MITCHELL

Leiter, Contact-Center weltweit, Lenovo



Rescue, von GoTo.

Remote-Support leicht gemacht

Bieten Sie Ihrem wachsenden Kundenstamm weltweit Support mit Rescue.
Mehr erfahren Sie hier: logmeinrescue.com.

Mehr erfahren