

# SUCCESS STORY: FUJIFILM



## Herausforderung

FUJIFILM Asia Pacific beschäftigt über hundert Supporttechniker in Supportcentern in Sydney (Australien), Seoul (Südkorea) sowie Kuala Lumpur (Malaysia). FUJIFILM verfügte bereits über ein umfassendes Supportangebot – mit FAQs, Selbsthilfe und technischen Helpdesks – sowie eine hervorragende Callcenter-Abdeckung der Region Asien-Pazifik, aber das Unternehmen wollte seinen Kunden noch bessere Unterstützung bieten. Dazu war ein Tool für den Remotezugriff notwendig, das nicht nur technischen Fernsupport bot, sondern gleichzeitig eine proaktive und vorausschauende Herangehensweise.

„Das Wachstumspotenzial für unseren Kundensupport lag in der Bereitstellung eines proaktiven und vorausschauenden Supportangebots. Verzögerungen oder längere Betriebsausfälle können hohe Kosten für unsere Kunden verursachen. Zuverlässige Prognosen hinsichtlich notwendiger Wartungstermine oder Ersatzteillieferungen und deren zeitgerechte Durchführung sind daher wesentlich. Unser Ziel ist es, eventuelle Probleme zu beheben, noch bevor unsere Kunden sie überhaupt bemerkt haben“, so Justin Russell, General Manager, Solutions Business Group, Kundensupport Asien-Pazifik bei FUJIFILM Asia Pacific.



## Lösung

FUJIFILM nutzt Rescue, um die unternehmenseigene webbasierte Fernsupportlösung zu unterstützen, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und Einsparungen im Raum Asien-Pazifik zu erzielen. Die Entscheidung, Rescue nun auch für zusätzliche Services einzusetzen, fiel daher leicht. „Als wir Rescue eingeführt haben, ging es uns vorwiegend um den Geräte- und Netzwerksupport. Wir wollten die Kosten senken und gleichzeitig die Supportqualität verbessern. Das ist zwar noch immer ein Schwerpunkt, aber wir konzentrieren uns inzwischen auf Fernsupport mit Mehrwert in den Bereichen Wartung und professionelle Dienstleistungen. Rescue hat dazu einen entscheidenden Beitrag geleistet“, erzählt Justin Russell.

FUJIFILM investierte in Schulungen für die Supporttechniker, damit diese Rescue wie vorgesehen nutzen können. Die gesamte Erfahrung war von Anfang an positiv und von gleichbleibender Qualität, sodass die Kunden mühelos an Bord gebracht werden konnten. „Unsere Kunden vertrauen uns. Deshalb passiert es sehr selten, dass uns der Fernzugriff auf ein Gerät verwehrt wird. Wenn doch, dann liegt das in der Regel an Sicherheitsrichtlinien, die keinen Fernzugriff zulassen. Unser guter Ruf in Bezug auf diese Dienstleistung sorgt dafür, dass uns Kunden oft ansprechen und um Fernsupport bitten“, so Russell weiter.

The FUJIFILM logo, with the 'I' in 'FILM' highlighted in red.

### Branche

IT

### Hauptsitz

Singapur

### Anzahl der Mitarbeiter

Mehr als 2000





## Ergebnisse

Heute fallen 69 % der Kundensupport-Anfragen bei FUJIFILM Asia Pacific unter die Fernsupportstrategie des Unternehmens, eSupport. Das sind pro Jahr über 2 Millionen Transaktionen. Der Fernzugriff über Rescue hat dazu maßgeblich beigetragen. Gleichzeitig konnten die Kosten und der Zeitaufwand für Vor-Ort-Support und die Aussendung von Teams zur Behebung kleinerer Probleme deutlich gesenkt werden.

Dank der Self-Service-Optionen online gehen zwar weniger Kundenanrufe ein, dafür geht es aber bei den Supportanfragen, die jetzt hereinkommen, oft um komplexere technische Probleme. Aus diesem Grund ist der Fernsupport über Rescue von 27 auf 41 Prozent angestiegen.

Die Kunden erwarten jetzt einen besseren Service, da sie den Fernsupport und die proaktive technische Unterstützung bereits erlebt haben. FUJIFILM hat nun gegenüber seinen Mitbewerbern ein klares Alleinstellungsmerkmal.

„Online-Support für Kunden, in welcher Form auch immer, ist in vielen Unternehmen inzwischen gang und gäbe. Es gibt meist eine Wissensdatenbank und eine Liste häufig gestellter Fragen, und die meisten Unternehmen haben einen technischen Helpdesk zur Behebung technisch komplexerer Probleme. Aber als wir uns unsere Branche etwas näher angesehen haben, stellte sich heraus, dass kein Unternehmen seinen Kunden einen auch nur annähernd so umfassenden Support wie FUJIFILM bietet“, erklärt Russell.

Mit Rescue konnte FUJIFILM zudem neue Einnahmequellen wie die professionellen Dienstleistungen anzapfen. Und bei bestimmten Anwendungen kann FUJIFILM sogar aus der Ferne bei Konzeption, Installation und Schulung helfen – Leistungen, die dem Kunden dann nach Bedarf in Rechnung gestellt werden können.

**„FUJIFILM hat sich zum Ziel gesetzt, die Wertschöpfungskette emporzuklettern und mehr hochwertige Dienstleistungen anzubieten. Rescue hat dabei eine zentrale Rolle gespielt.“**

### JUSTIN RUSSELL

General Manager der Solutions Business Group,  
Customer Support Asia Pacific Operations bei FUJIFILM Asia Pacific



**Rescue, von GoTo.**

*Remote-Support leicht gemacht*

**Rüsten auch Sie Ihr Unternehmen mit dem flexiblen, zuverlässigen Fernzugriff und -support von Rescue aus!**

Mehr erfahren Sie hier: [logmeinrescue.com](https://logmeinrescue.com).

Mehr erfahren