

Kundenstory:

360 Orthodontics

GoTo Resolve für die Kameraübertragung revolutioniert den Remotesupport für Hardware von 360 Orthodontics – dadurch spart das Unternehmen Zeit, Geld und Ressourcen.

360 Orthodontics versorgt kieferorthopädische Praxen im gesamten Vereinigten Königreich und Irland mit Bildgebungstechnologie, Hardware und Praxismanagement-Software. Darüber hinaus bietet das Unternehmen auch Managed Services zur Unterstützung von Kundennetzwerken, Software und Hardware an.



Herausforderung

Der Support für Röntgengeräte und andere Hardware stellte 360 Orthodontics vor eine Reihe von Herausforderungen, die den Prozess ineffizient und kostenintensiv machten. Häufig waren sehr einfache Fehler per Telefon schwer zu diagnostizieren und Supporttechniker:innen mussten Kund:innen vor Ort aufsuchen, um das Problem zu lösen.

Beth Ambridge, Customer Support Managerin bei 360 Orthodontics, erklärt: „Teilweise waren unsere Techniker:innen bereits Wochen im Voraus ausgebucht. Lange Wartezeiten für das Beheben von Hardware-Problemen war für unsere Praxiskund:innen frustrierend, da sie eventuelle Umsatzeinbußen für nicht erbrachte Dienstleistungen aufgrund von Fehlern hinnehmen mussten.“

360 Orthodontics hat sich zum Ziel gesetzt, den Remotesupport zu verbessern mit der Priorität, Hardwareprobleme aus der Ferne zu beheben.



Lösung

360 Orthodontics nutzte bereits seit mehreren Jahren GoTo Assist als Remotesupport-Lösung und profitierte schließlich von einer kostenlosen Testversion der neuen GoTo-Resolve-Plattform. Das Unternehmen hat schnell erkannt, dass die Funktion für die Kameraübertragung von GoTo Resolve das Potenzial hat, den gesamten Hardware-Fernsupport grundlegend zu verändern.

Beth sagt: „Eine Funktion wie die Kameraübertragung hatten wir zuvor noch nie gesehen. Wir wussten sofort, dass es genau das war, was wir brauchten. Da wir mit GoTo Assist bereits sehr zufrieden waren, war der Übergang zu GoTo Resolve der natürliche nächste Schritt.“

360 Orthodontics erwarb elf GoTo-Resolve-Lizenzen und übertrug seine Managed-Service-Kund:innen in das neue Tool. Das Supportteam begann sofort damit, die Kameraübertragung zu nutzen.

„Die Kameraübertragung von GoTo Resolve hat unsere Customer Experience um 100 % verbessert. Sie hat die Art und Weise, wie wir Hardware-Fernsupport anbieten, grundlegend verändert und macht das Leben unseres Technikteams und unserer Kundschaft um einiges einfacher.“

Beth Ambridge
Customer Support Manager,
360 Orthodontics



Beth erklärt: „Das Lösen von Hardwareproblemen ist mit der Kameraübertragung um einiges einfacher und effektiver. Wenn Kund:innen Probleme melden, sendet ein Mitglied unseres Technikteams einen Link an das Smartphone, mit dem die Kund:innen dann die Kameraübertragung durchführen. Sie können unserem Technikteam einfach das Problem zeigen und müssen es nicht mehr umständlich am Telefon beschreiben. In der Regel kann unser Team das Problem in wenigen Minuten beheben.“



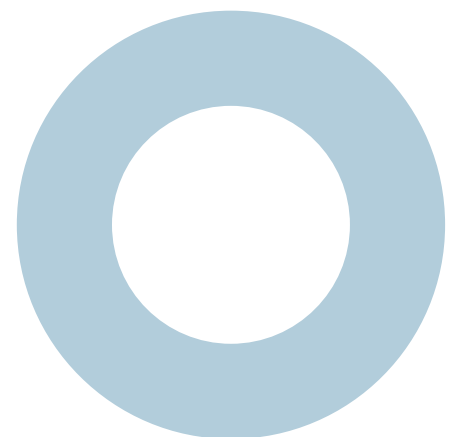
Ergebnis

Im ersten Monat konnte 360 Orthodontics dank der Kameraübertragung bis zu zehn Besuche vor Ort vermeiden. Das reduzierte die Ausfallzeiten und Umsatzeinbußen für die Kundschaft und sorgte für eine bessere Verteilung der Technikressourcen. Sowohl die Kundschaft als auch 360 Orthodontics konnte Zeit und Geld sparen.

Beth berichtet: „Die Kameraübertragung von GoTo Resolve war für unser Unternehmen bahnbrechend. Sie ist kosteneffektiv, schnell und einfach zu benutzen und verbessert unseren Kundenservice erheblich.“

Die GoTo-Resolve-Kameraübertragung ist eine browserbasierte Technologie, die ohne Download funktioniert – was sie besonders benutzerfreundlich macht. Zuvor mussten die Mitglieder des 360-Orthodontics-Technikteams Kund:innen ggf. bitten, ihnen per WhatsApp oder Facebook das Problem zu zeigen. Das bedeutete jedoch, dass die Kund:innen ihre privaten Daten weitergeben mussten. Mit der Kameraübertragung gehört das der Vergangenheit an.

Ein weiterer Vorteil: Die Kameraübertragung ist auch für die Kundschaft lehrreich. Indem sie dabei zusehen können, wie das Problem behoben wird, lernen sie im Idealfall, dies später selbst zu tun. Das wiederum entlastet das Supportteam von 360 Orthodontics.



Sie sind auf der Suche nach einer Remotesupport-Lösung, mit der Sie Zeit, Geld und Ressourcen sparen können?

GoTo Resolve. Eine unkomplizierte IT-Support-Lösung für alles.

**Mehr
erfahren**