

SUCCESS STORY: COGNIZANT

Cognizant unterstützt Unternehmen bei der Modernisierung von Technologien, der Neugestaltung von Prozessen und der Transformation von Erlebnissen, damit sie in einer sich schnell verändernden Welt zukunftsfähig bleiben. 2021 war Cognizant an 185. Position der Fortune-500-Unternehmen gelistet.



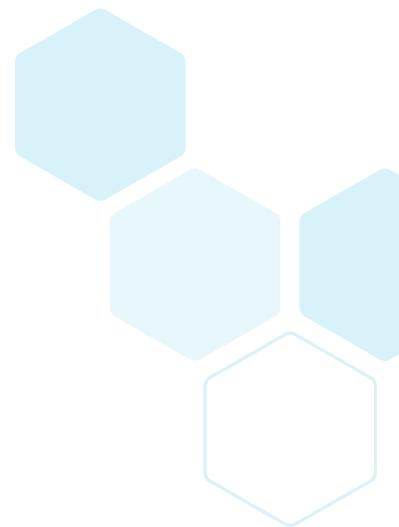
Herausforderung

Cognizant verfügt über Standorte auf der ganzen Welt. Daher waren das technische Team und die anderen Mitarbeiter:innen des Unternehmens wie zahlreiche andere Unternehmen auch von der COVID-Pandemie betroffen, die dazu führte, dass Mitarbeiter:innen nicht mehr ins Büro kommen konnten und immer mehr von ihnen zu Hybrid- und Telearbeit wechselten. Cognizant erkannte diese Entwicklung und stellte sich schnell darauf ein, um weiterhin einen herausragenden Service bieten zu können. Bei der Lösung, die das Unternehmen zuvor nutzte, gab es jedoch Probleme: Das technische Team und Mitarbeiter:innen hatten Schwierigkeiten, sich wieder mit derselben Remote-support-Sitzung zu verbinden, was zu Frustration führte, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) und die Zeit für die Problemlösung bei Tickets erhöhte und die Kundenzufriedenheit (CSAT) sinken ließ. Das IT-Team von Cognizant erkannte, dass es eine sichere Lösung benötigte, die Remote-Arbeit unterstützt und eine Benutzerkontensteuerung (User Account Control, UAC), Aufzeichnungsprotokolle und Berichte zu allen Remote-Anmeldungen bietet.



Lösung

Cognizant testete zahlreiche Lösungen und entschied sich letztendlich für LogMeIn Rescue. Das Unternehmen wusste insbesondere zu schätzen, dass Rescue sichere Rotesupport-Verbindungen ermöglicht. Dank verschlüsselten 256-Bit-AES-Verbindungen ist sichergestellt, dass nur lizenzierte Techniker:innen Sitzungen starten können. Außerdem speichert Rescue keine personenbezogenen Daten, was diese Lösung noch sicherer macht. Im Gegensatz zur Lösung, die Cognizant davor einsetzte, können sich Mitglieder des IT-Helpdesk-Teams in Rescue bei Bedarf zu Administratoren machen, sodass sie nahtlos mit Remotecomputern interagieren können, ohne dass das Mitarbeitererlebnis beeinträchtigt wird. Darüber hinaus können Techniker:innen das Rescue-Applet über das lokale Systemkonto als Windows-Systemdienst bzw. als Mac-OS-X-Dämon ausführen, was eine Benutzerkontensteuerung ermöglicht.



Mithilfe von Rescue können Servicedesk-Techniker:innen und Partner nahtlos Support für Mitarbeiter:innen bereitstellen – unabhängig von Standort und Gerät. Rescue verwaltet Protokolle und stellt Berichte bereit, sodass das IT-Team von Cognizant die Zeit der Techniker:innen effizienter verwalten kann und wertvolle Datenpunkte für interne Audits und Untersuchungen bereitstehen. Außerdem bietet Rescue Techniker:innen und Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, einen Neustart durchzuführen und sich danach wieder mit derselben laufenden Sitzung zu verbinden. So ist eine Zusammenarbeit mit internen und externen Expert:innen im Rahmen einer laufenden Sitzung möglich, ohne dass zwischen Tickets gewechselt werden muss.



Ergebnis

Beide Seiten profitieren von der Beziehung. Die Einführung von Rescue hatte für Cognizant große Vorteile. Hier eine Auswahl:

- **734 Techniker:innen** nutzen Rescue für durchschnittlich 44.000 Sitzungen pro Monat.
- Dank einer **45%-igen Nutzungsrate** der Rescue-Funktionen stieg die Technikerproduktivität an.
- Durch eine **14%-ige Verkürzung** der durchschnittlichen Abwicklungszeit konnte Cognizant die gestiegene Anzahl der Anfragen bewältigen, ohne zusätzliche Mitarbeiter:innen einstellen zu müssen.
- Das Neustarten und erneute Verbinden dauert nur **5 Minuten**, was zu einem besseren Kundenerlebnis und einer optimierten Problemlösung bei Anrufen geführt hat.
- **83 %** der Fälle werden auf der ersten Ebene gelöst. Das liegt weit über dem vorherigen Wert von 76 %.
- Der Kundenzufriedenheitswert von **97 %** konnte beibehalten werden, während über 500 Techniker:innen zum neuen Tool wechselten.

Cognizant hat umfassende und vielfältige Erfahrungen, was die Verwaltung von 350.000 Mitarbeiter:innen auf der ganzen Welt betrifft. Daher konnte das Unternehmen konstruktives Feedback zu verschiedenen Produktfunktionen geben, etwa zur Skriptbibliothek und zum Live-Übersetzungsdienst von Rescue. Diese leistungsfähige Funktion wirkt sich auf die Effizienz des Technikteams und auf die Kundenzufriedenheit aus – für Cognizant und andere Unternehmenskunden.

„Durch die Zusammenarbeit mit dem Rescue-Team konnten wir drei wichtige operative Ziele erreichen: die globale Standardisierung des Supports, das Verringern der Komplexität der Betriebsumgebung und die Bereitstellung einer einzelnen leistungsfähigen Konsole, um eine optimale Leistung sicherzustellen“, erklärt **Timothy J. Dwyer VP, Global Engineering and Operations, IT bei Cognizant**.

„Mit Rescue steht unseren Benutzer:innen eine sichere Plattform zur Kontaktaufnahme mit unserem Technikteam zur Verfügung, die das Kundenerlebnis weiter verbessert“, **stimmt Ramesh Gopalakrishnan, Director of Global IT – Digital Workplace Services bei Cognizant, zu**.

„Mit Rescue steht unseren Benutzer:innen eine sichere Plattform zur Kontaktaufnahme mit unserem Technikteam zur Verfügung, die das Kundenerlebnis weiter verbessert.“

Ramesh Gopalakrishnan

Director of Global IT – Digital Workplace Services bei Cognizant

„Mit Rescue bieten wir unseren 350.000 Mitarbeiter:innen auf der ganzen Welt branchenführenden IT-Support. Die Lösung unterstützt uns bei unserem Servicedesk-Betrieb und bringt all unsere Expert:innen auf einer einzelnen Plattform zusammen. Durch die Admin-Tools und Live-Einblicke in den Betrieb können wir die Produktivität und Effizienz unseres Technikteams einfacher auswerten und zusammenfassen. Rescue ist eine sichere, skalierbare Plattform, die eine enorme Steigerung bei wichtigen Leistungsindikatoren wie der Kundenzufriedenheit und der Lösung von Fällen auf der ersten Ebene bewirkt hat. Dadurch profitieren unsere Endbenutzer:innen und mein Team von einem besseren Benutzererlebnis“, **schließt er ab.**

„Rescue hat uns dabei geholfen, unser globales Ziel der Konsolidierung zu erreichen: All unsere mehr als 750 Techniker:innen verwenden dasselbe Tool, das dank verschiedenen Verknüpfungen und Tools einfach zu bedienen ist und uns mithilfe von robusten Berichten und Kontrollen einen Überblick über die Leistung der Mitarbeiter:innen bietet.“

Timothy J. Dwyer

VP – Global Engineering and Operations, IT bei Cognizant



Rescue, von GoTo.

Remotesupport leicht gemacht.

Sie suchen eine sichere, skalierbare Remotesupportlösung, mit der Ihre Techniker:innen überall und auf jedem Gerät Support leisten können?
Erfahren Sie mehr auf logmeinrescue.com.

Mehr erfahren