

FERNSUPPORT MIT RESCUE FÜR SCHNELLES WACHSTUM UND BESTE SERVICEQUALITÄT

Littlefish ist ein mehrfach ausgezeichnete Managed-Services-Provider (MSP), der Unternehmen in Großbritannien und Nordirland betreut und seinen Kunden rund um die Uhr Support in mehreren Sprachen bietet. Ein Grundstein des schnellen Wachstums von Littlefish ist seine Mission, einen IT-Support in konsistent hoher Servicequalität zu leisten.

littlefish
managed IT services



Herausforderung

Der Erfolg von Littlefish ist eng daran geknüpft, wie schnell der Anbieter IT-Probleme von Kunden zu lösen vermag.

Alec Hughes, Leiter des Servicedesks bei Littlefish, erklärt: „Wir bieten Fernsupport für Unternehmen in Großbritannien und Nordirland, aber auch in anderen Ländern an. Wesentlicher Bestandteil unseres Erfolgs ist das fachliche Know-how unserer Supporttechniker. Wichtig ist aber auch, dass der Service zuverlässig und professionell ist. Und genau das steht und fällt mit der Plattform, über die wir unseren Kunden Fernsupport geben.“



Lösung

Littlefish suchte eine Lösung, die sein Unternehmenswachstum optimal unterstützen konnte, und entschied sich für Rescue von GoTo. Bei Rescue geschieht alles rund um den Support, den Zugriff und die Steuerung in einem einzigen Tool.

Hughes führt aus: „Mit Rescue können unsere Techniker den Support so leisten, als wären sie direkt beim Benutzer vor Ort. Bei Littlefish haben wir uns vom Helpdesk-Standardmodell verabschiedet: Wir setzen unsere Second-Level-Profis jetzt direkt im First-Level-Support ein. Anders als unsere Wettbewerber ersparen wir dadurch Hilfesuchenden die Weiterleitung vom First zum Second Level. So verbessern wir die FCR-Rate, sprich wir lösen mehr Probleme schon beim Erstkontakt. Genau dafür ist Rescue absolut entscheidend, denn dort können wir auf einer Plattform vom First-Level-Support per Chat nahtlos zum Livesupport wechseln.“



Littlefish nutzt die Rescue Calling Card, über die Benutzer mit einem Klick Support anfordern können. Die Verbindung zum Techniker steht dann innerhalb von zehn Sekunden. Diese Calling Card wird dem Benutzer auf seinem Gerät entweder mit dem Logo von Littlefish oder dem Logo seines eigenen Unternehmens versehen angezeigt. Über die Calling Cards sind die Kunden einem jeweils zuständigen Kanal zugewiesen. Hilfesuchende werden also bei Littlefish sofort mit dem richtigen Supportteam verbunden.

Um Support auch auf Smartphones und Tablets geben zu können, nutzt Littlefish auch Rescue + Mobile, außerdem Live Lens, das Kameraübertragungstool. Mit dessen Hilfe können die Techniker Fehler auch bei Geräten und Komponenten beheben, auf die nicht remote zugegriffen werden kann, etwa Drucker, Monitore, Router und Kabelanschlüsse.



Ergebnis

Littlefish ist in den letzten Jahren signifikant gewachsen und hat für seinen guten Kundenservice viele Auszeichnungen erhalten. Aktuell beschäftigt das Unternehmen 250 Supporttechniker, die monatlich etwa 30.000 Rescue-Sitzungen durchführen. In 80 % der Sitzungen kann das Problem beim Erstkontakt gelöst werden. Die Antwortzeit und Problemlösungsdauer sind besser als bei den Wettbewerbern – und daran hat Rescue großen Anteil.

Dass die Plattform für Techniker wie Kunden so benutzerfreundlich ist, ist für Littlefish einer der wesentlichen Vorzüge von Rescue. Auch die Umfragefunktion weiß man zu schätzen, mit der Kunden direkt nach dem Chat die Servicequalität bewerten können. Ist das Feedback positiv, wird dies dem betreffenden Techniker sofort angezeigt – als motivierendes Dankeschön für einen gut ausgeführten Auftrag.

Hughes ergänzt: „Als MSP schätzen wir die vielen APIs, die Rescue bietet, denn darüber können wir die Lösung mit anderen Tools verzahnen, etwa mit unserem Ticketingsystem. Rescue liefert uns außerdem alle wichtigen Kennzahlen. So können wir den Kunden genau Bericht erstatten, in welchem Ausmaß sie den Fernsupport beansprucht haben und um welche Fehler es dabei ging.“

„Mit den Rescue-Funktionen in Kombination können wir eine ganze Bandbreite von IT-Problemen lösen. Das Tool hat uns geholfen, die enorm hohe Servicequalität zu entwickeln, die unser Markenzeichen ist, und wir konnten uns als ein MSP mit innovativem Modell zügig neue Marktanteile sichern.“



Alex Hughes

Leiter Servicedesk, Littlefish



Rescue, von GoTo.

Fernsupport leicht gemacht.

Mehr Möglichkeiten für Ihren IT-Fernsupport – mit Rescue.

Mehr erfahren