



Case de Sucesso

UOL Assistência Técnica

Produto: LogMeIn Rescue

UOL Assistência Técnica realiza suporte remoto por meio do LogMeIn Rescue



©2013 LogMeIn, Inc, Versión 1



Cenário

O portal UOL estreou em abril de 1996 e transformou-se em sinônimo de Internet brasileira ao oferecer o melhor conteúdo em notícias, esportes e entretenimento. Atualizado 24 horas por dia, o UOL reúne mais de 1.000 canais, rádio e TV, além de uma plataforma de produtos e serviços da internet, nas áreas de publicidade online, comunicação, comércio eletrônico, hospedagem e segurança.

O UOL integra o Grupo Folha, um grande conglomerado na área de comunicação no Brasil e é a maior empresa brasileira de conteúdo e serviços de internet, com mais de 6,7 bilhões de páginas vistas todo mês, segundo a Omniture. Sua home page recebe mais de 50 milhões de visitantes únicos por mês. Além disso, são mais de dois milhões de assinantes para os serviços de acesso, conteúdo e demais produtos.

Entre os serviços disponibilizados pelo UOL aos internautas brasileiros, está o UOL Assistência Técnica, que surgiu com o conceito de prestar suporte técnico de informática de forma eficiente e rápida aos usuários, assinantes ou não do Portal UOL, auxiliando-os na solução de problemas e esclarecimento de dúvidas relacionadas ao computador e à navegação.

Desafio

Agilidade no atendimento é um diferencial do UOL Assistência Técnica para atender o usuário e manter o padrão de qualidade e confiabilidade que ajudou a consagrar a marca UOL no país.

“Por isso, é primordial para cumprirmos a nossa proposta, utilizar um sistema de acesso remoto eficiente”, explica o Gerente Geral de Produtos do UOL, Rogerio Santucci. “Depois de testar algumas ferramentas, decidimos que o LogMeIn Rescue era a melhor opção. E assim, desde o lançamento do UOL Assistência Técnica, em maio de 2009, utilizamos a ferramenta desenvolvida pela LogMeIn”.

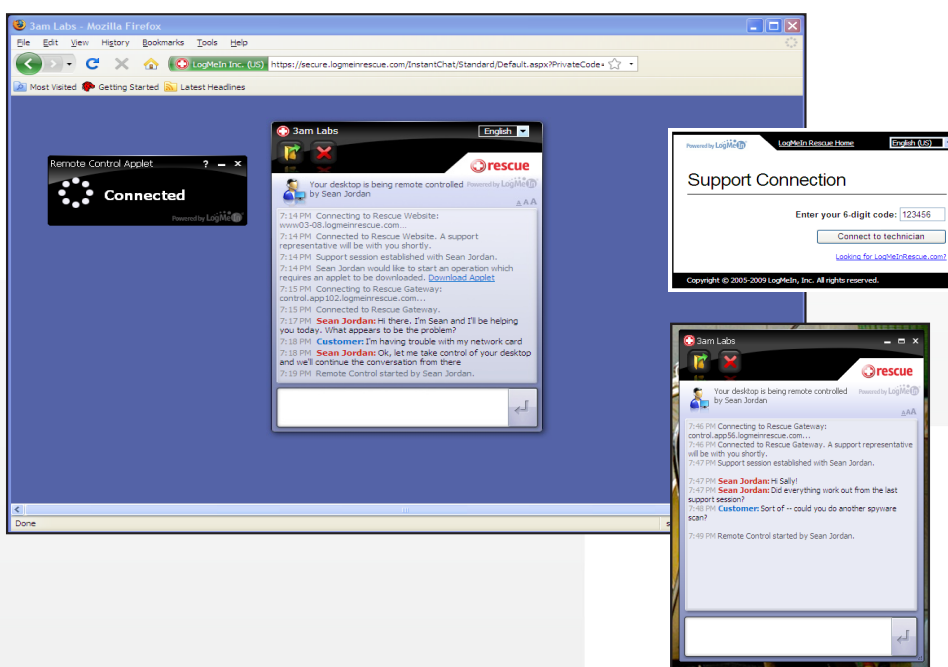
A solução

A solução da LogMeIn trouxe benefícios imediatos para o UOL Assistência Técnica. “A utilização do LogMeIn Rescue permite que mais de 90% das demandas sejam solucionadas ainda no primeiro contato com os técnicos do UOL, de modo satisfatório para o cliente”, afirma Rogerio Santucci.

Ao utilizar o LogMeIn Rescue, os técnicos do UOL realizam o suporte remoto aos clientes, numa média de até 15 minutos. Por meio deste software, o técnico do UOL acessa o computador do cliente via Internet, o que gera economia de tempo e custos. Após o primeiro contato telefônico, é identificado o problema e, através de uma senha e somente após a autorização do cliente, o técnico tem acesso remoto ao computador do usuário. A maioria dos atendimentos se resolve apenas com a visita virtual do técnico.

Os serviços prestados pelo UOL Assistência Técnica incluem, entre outros serviços, a remoção de vírus e instalação de antivírus; suporte à instalação do computador; assistência na instalação de programas (MSN, iTunes, etc), configuração de impressoras, scanners e outlook; manutenção de rede sem fio (wi-fi); soluções para problemas do cotidiano, como computador lento, travando, sem som ou que reinicia sozinho; internet lenta e também como fazer backup.

No caso de persistir o problema ainda existe a opção de agendar uma visita técnica na residência, realizada por um parceiro UOL devidamente identificado.



Resultados

A ferramenta da LogMeIn possibilitou a padronização dos procedimentos de atendimento do help desk, com ganhos de qualidade e agilidade que são as premissas do UOL Assistência Técnica.

Em quase quatro anos da criação do UOL Assistência Técnica, milhões de atendimentos foram realizados. Atualmente, a satisfação dos clientes ultrapassa 90% e a grande maioria deles (93%) recomenda o produto.

“A competência técnica da equipe é um dos fatores chaves, e a solução LogMeIn potencializa a percepção de qualidade e agilidade do serviço”, conclui Rogerio Santucci, Gerente Geral de Produtos do UOL.

A solução da LogMeIn trouxe benefícios imediatos para o UOL Assistência Técnica.

“A utilização do LogMeIn Rescue permite que mais de 90% das demandas sejam solucionadas ainda no primeiro contato com os técnicos do UOL, de modo satisfatório para o cliente”, afirma Rogerio Santucci, Gerente Geral de Produtos do UOL.

Resumo

Empresa: UOL

Produto: UOL Assistência Técnica

<http://assistenciatecnica.uol.com>



Desafio

- Agilidade no atendimento do usuário doméstico do UOL Assistência Técnica.
- Prestar o melhor atendimento aos clientes em suas casas, por meio do telefone ou com a visita virtual do técnico.
- Solucionar os problemas de informática, sete dias na semana, das 8 às 22 horas.

A solução

- A solução da LogMeIn foi implementada de forma rápida e fácil.
- O software LogMeIn Rescue é simples de ser implementado e utilizado.

Resultados

- A ferramenta da LogMeIn possibilitou a padronização dos procedimentos de atendimento do help desk do UOL Assistência Técnica.
- Milhões de atendimentos foram realizados em quase quatro anos.
- A visita virtual do técnico do UOL, por meio da ferramenta da LogMeIn, permite que mais de 90% das demandas sejam solucionadas ainda no primeiro contato, de forma rápida e satisfatória.
- A satisfação dos clientes com o UOL Assistência Técnica ultrapassa 90%.
- A solução da LogMeIn potencializa a percepção de qualidade e agilidade do serviço.