



***Ein überzeugender  
Business Case für  
Best-in-Class-  
Remotesupport:***

**395 % ROI in drei Jahren bei einer Amortisationsdauer  
von weniger als sechs Monaten**



# Die Studie

**Kurzzusammenfassung:** eine von Forrester Consulting durchgeführte Auftragsstudie mit dem Titel „The Total Economic Impact™ Of Rescue Built By GoTo: Cost Savings And Business Benefits Enabled By Rescue“, Juli 2023.

Um die finanziellen Vorteile und den Nutzen von LogMeIn Rescue, einer von GoTo entwickelten Fernsupport-Lösung der Enterprise-Klasse, zu verdeutlichen, führte Forrester Interviews mit vier IT-Führungskräften und befragte 34 Personen zu ihren mit Rescue erzielten Ergebnissen. Diese waren so beeindruckend, dass GoTo Forrester bat, die Zahlen noch einmal zu überprüfen. Laut der Studie erzielten Unternehmen, die Rescue für den Remotesupport nutzen, in drei Jahren einen ROI von 395 %, wobei sich die Investition in weniger als sechs Monaten amortisierte.

Mit dem Ziel, ein Rahmenwerk zur Evaluierung der potenziellen finanziellen Auswirkungen von Rescue zu schaffen, beauftragte GoTo Forrester Consulting mit der Durchführung einer „Total Economic Impact™“-Studie.

Forrester wertete die kumulierten Erfahrungen der interviewten und befragten Personen aus, legte die Ergebnisse auf ein Beispielunternehmen um und ermittelte die von diesem Unternehmen erzielten Ersparnisse in wichtigen Supportbereichen. So können sich andere IT-Verantwortliche ein klareres Bild davon machen, welchen Nutzen Rescue ihnen bieten kann. Vergleichen Sie Ihr Unternehmen mit dem [Beispielunternehmen in der Fallstudie](#).

## Wichtigste Erkenntnisse

<b>395%</b>	<b>2,61 Mio. \$</b>	<b>2,09 Mio. \$</b>	<b>&lt; 6 Monate</b>
Kapitalrendite (ROI)	Barwert Nutzen	Kapitalwert	Amortisierung

## Nutzen (über drei Jahre)

Höhere Benutzereffizienz

**892.700 \$**

Höhere Helpdesk-Produktivität

**583.400 \$**

Geringere Kosten von Vor-Ort-Besuchen

**422.600 \$**

Höhere Produktivität im Kundensupport

**583.400 \$**



**Wie können Unternehmen in drei Jahren einen ROI von 395 % bei einer Amortisationsdauer von weniger als sechs Monaten erzielen?**

**Hier die vier Hauptgründe, warum sie mit Rescue Geld sparen.**

**1**

# Benutzereffizienz

# 68 %

**verzeichnen eine höhere Mitarbeiterproduktivität dank der kürzeren Wartezeiten beim IT-Support**

Wenn der Helpdesk IT-Probleme schneller diagnostizieren und beheben kann, verringert dies die Ausfallzeiten von Geräten für Angestellte auf jeder Unternehmensebene – insbesondere angesichts des aktuellen Trends zum Homeoffice. Mit Rescue konnte das Beispielunternehmen die Ausfallzeiten verringern und die Produktivität erhöhen, sodass es rund 893.000 \$ an Produktivität zurückgewann.

## Nutzen: gestiegene Benutzereffizienz

Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
358.948 \$	358.948 \$	358.948 \$	1.090.866 \$	892.651 \$

Die interviewten und befragten Personen gaben an, dass Angestellte vor der Einführung von Rescue oft frustriert waren und Zeit verschwendeten, da sie IT-Probleme mühsam erklären und dann verschiedenen Lösungsvorschlägen folgen mussten. Hätten die Techniker:innen stattdessen sehen können, was die Benutzer:innen sehen, würde dies viel weniger Zeit in Anspruch nehmen.

Der Wechsel ins Homeoffice steigerte diesen Frust weiter, da Beschäftigte plötzlich nicht mehr mit ihren Geräten zur IT-Abteilung gehen konnten, um Hilfe zu erhalten.

*„Unser Ziel ist eine mittlere Problemlösungszeit (MTTR) von zwölf Stunden, aber derzeit benötigen wir für unsere Tickets nur fünf bis sechs Stunden. [Dank Rescue] kann mein Team den Angestellten schneller bei IT-Problemen helfen. [Ohne Rescue] bräuchten wir womöglich dreimal so lang.“*

– Rescue-Kundschaft

Senior Manager IT Operations in der Technologiebranche

### Mit Rescue:

- Angestellte im Homeoffice profitieren von besserem Support und sind weniger frustriert, da Techniker:innen ihren Bildschirm sehen und mehr Aufgaben automatisch ausführen können. Dies macht den Support einfacher und schneller, obwohl sie nicht am selben Ort sind.
- Die Produktivität der Beschäftigten im Homeoffice stieg dank der kürzeren Ausfallzeiten und der kürzeren Wartezeiten auf Helpdesk-Techniker:innen. Wenn Angestellte vor Rescue Probleme mit ihrem Computer hatten, verloren sie im Durchschnitt 90 Minuten ihrer produktiven Arbeitszeit. Rescue reduzierte diese Zeit um die Hälfte. Beim Mobilgeräte-Support gestaltet sich die Sache ähnlich: Techniker:innen können Probleme nun um 25 % schneller beheben.
- Führungskräfte sehen den Nutzen dieser gestiegenen Produktivität: Sie ist essenziell für das Mitarbeitererlebnis und die Personalbindung.

### Entgangene Produktivität durch Computerprobleme (Wartezeit und Dauer der Problemlösung):

Vor dem Einsatz von Rescue

90 Min.

Mit Rescue

45 Min.

**50%**  
schneller

### Entgangene Produktivität durch Probleme mit Mobilgeräten (Wartezeit und Dauer der Problemlösung):

Vor dem Einsatz von Rescue

2:15 Std.

Mit Rescue

1:50 Std.

**25%**  
schneller



2

## Helpdesk-Produktivität

57 %

### **schnellerer IT-Support auf Laptops und Desktopcomputern**

Wenn Techniker:innen Probleme mit Mitarbeitergeräten schneller diagnostizieren und beheben können, können sie mehr Personen pro Tag helfen und gewinnen zudem Zeit für andere wichtige Aufgaben und Projekte. Rescue lässt den Helpdesk produktiver arbeiten, was für das Beispielunternehmen einen Wertzuwachs von rund 583.000 \$ bedeutete.

#### **Nutzen: höhere Helpdesk-Produktivität**

Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
234.584 \$	234.584 \$	234.584 \$	703.752 \$	583.375 \$

Vor der Einführung von Rescue fiel es Helpdesk-Techniker:innen schwer, sich die beschriebenen Probleme mit eigenen Augen vorzustellen. Die Fehlerbehebung war häufig zeitaufwendig und frustrierend, und viele Tickets mussten an höherrangige Teammitglieder weitergeleitet werden. Diese verloren dadurch wertvolle Zeit, die sie ansonsten in strategische und zukunftsorientierte Initiativen investieren hätten können.

Unternehmen, die bereits ein anderes Fernsupport-Tool nutzten, standen vor ähnlichen Herausforderungen, wenn sie mit diesem Tool nicht auf alle Plattformen oder Gerätetypen zugreifen konnten.

*„Vor der Implementierung von Rescue beschäftigten wir ein Helpdesk-Teammitglied pro 100 Angestellten. Jetzt beträgt das Verhältnis 1:150.“*

– **Rescue-Kundschaft**

CIO bei einem Gesundheitsdienstleister

### Mit Rescue:

- Mit Rescue kann der Helpdesk Supportanfragen schneller abschließen: bei Mobilgeräten durchschnittlich um 23 % schneller und bei Laptops/Desktopcomputern um 57 % schneller.
- Die Fähigkeit, den Bildschirm der Angestellten unabhängig von ihrem Gerätetyp zu sehen, ist den Techniker:innen zufolge ausschlaggebend, wenn es darum geht, die Dauer der Problemlösung zu verkürzen.
- Da Probleme schneller behoben werden, kann der Helpdesk mehr Supportanfragen bearbeiten und dadurch mit weniger Teammitgliedern effektiveren Support leisten.
- Diese Zeitersparnisse wirken sich positiv auf die Ausgaben und die Flexibilität des Personals aus. Unternehmen können in die Fort- und Weiterbildung ihres Technikteams investieren und sich auf andere wichtige Technologieprojekte konzentrieren.

### Durchschnittliche Problemlösungsdauer bei Computern:

Vor dem Einsatz von Rescue

123 Min.

Mit Rescue

53 Min.

**57%**  
schneller

### Durchschnittliche Problemlösungsdauer bei Mobilgeräten:

Vor dem Einsatz von Rescue

4:15 Std.

Mit Rescue

3:17 Std.

**23%**  
schneller

### Verhältnis Helpdesk-Angestellte zu Benutzer:innen:

Vor dem Einsatz von Rescue

**1:100**

Mit Rescue

**1:150**

**3**

# Weniger Vor-Ort-Besuche

# 45 %

## Senkung der Kosten für den IT-Support vor Ort

Nutzen: geringere Kosten von Vor-Ort-Besuchen

Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
169.920 \$	169.920 \$	169.920 \$	509.760 \$	422.566 \$

Vor der Einführung von Rescue waren Unternehmen zu sehr von höherrangigen Techniker:innen und Vor-Ort-Besuchen abhängig. Konnte der Helpdesk ein Problem nicht aus der Ferne beheben, so mussten Außendienstmitarbeitende – in der Regel höherrangige Techniker:innen – entsendet werden.

Diese Vor-Ort-Besuche waren besonders kostspielig, da erfahrenere Teammitglieder einerseits ein höheres Gehalt beziehen und andererseits Reisekosten anfielen.

*„Seit dem Wechsel zu Rescue reduzierte sich die Anzahl der Vor-Ort-Besuche durch unsere Techniker:innen um mindestens 30 %.“*

– **Rescue-Kundschaft**

CIO bei einem Gesundheitsdienstleister

### 3. Weniger Vor-Ort-Besuche

## Mit Rescue:

- Rescue erhöhte die Wahrscheinlichkeit, dass der „günstigere“ Helpdesk Probleme aus der Ferne lösen kann. Häufig auftretende Probleme müssen nicht mehr an höherrangige Teammitglieder weitergeleitet werden, die diese dann vor Ort beheben.
- Vor Ort können Techniker:innen Probleme nun umfassender und präziser lösen, was die Dauer der Besuche und die Supportkosten verringerte.
- Die Anzahl der nötigen Vor-Ort-Besuche sank um 15 % und die Kosten um knapp 50 %, sodass die Kosten für den Vor-Ort-Support mit Rescue deutlich niedriger sind als zuvor.

### Durchschnittliche Kosten eines Vor-Ort-Besuchs:

#### Vor dem Einsatz von Rescue

825 \$

#### Mit Rescue

450 \$

**45%**  
weniger

### Anzahl der Vor-Ort-Besuche pro Jahr im dreijährigen Untersuchungszeitraum:

#### Vor dem Einsatz von Rescue

480

#### Mit Rescue

408

**15%**  
weniger



4

# Höhere Produktivität im Kundensupport

21–28 %

**Steigerung der Kundenzufriedenheitswerte<sup>1</sup>**

**Nutzen: höhere Produktivität im Kundensupport**

Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
287.938 \$	287.938 \$	287.938 \$	863.813 \$	716.058 \$

Vor dem Einsatz von Rescue nutzten Unternehmen für den externen Kundensupport oft Chat und E-Mail. Dies machte die Problemlösung schwierig und zeitaufwendig, da häufig mehrere Interaktionen mit einer Person erforderlich waren.

Wenn Kundschaft vom gebotenen Support enttäuscht war, konnte sich das negativ auf künftige Verkäufe und den Ruf der Marke auswirken.

*„Durchschnittlich erforderte ein Problem zehn Interaktionen [mit einer Person] von jeweils 20 bis 40 Minuten. Jetzt benötigen wir nur noch sieben Interaktionen – ein Rückgang von 30 %.“*

– Rescue-Kundschaft

Program Manager bei einem Technologieunternehmen

### Mit Rescue:

- Kundensupport-Techniker:innen können Probleme mit Desktopcomputern/Laptops um 35 % schneller und Probleme mit Mobilgeräten um 25 % schneller beheben.
- Die Fähigkeit, eine Verbindung zum Kundengerät herzustellen und Probleme remote zu lösen, macht die Interaktionen des Kundensupport-Teams so effizient und effektiv wie möglich.
- Kundschaft ist weniger frustriert und der Kundenservice verfügt über mehr Möglichkeiten zur Problemlösung.

### Durchschnittliche Problemlösungsdauer bei Computern von Kundschaft:

Vor dem Einsatz von Rescue

1 Std.

Mit Rescue

39 Min.

**35%**  
schneller

### Durchschnittliche Problemlösungsdauer bei Mobilgeräten von Kundschaft:

Vor dem Einsatz von Rescue

40 Min.

Mit Rescue

30 Min.

**25%**  
schneller

### Durchschnittliche Kundenzufriedenheitsbewertung (CSAT):

Vor dem Einsatz von Rescue

57

Mit Rescue

69

**21%**  
Steigerung

# *Nicht zu stoppen – mit Rescue.*

Die starken Ergebnisse, die sich laut der TEI-Studie von Forrester erzielen lassen, machen Rescue zur bevorzugten Fernsupport-Lösung vieler großer Unternehmen. Laden Sie die vollständige Studie herunter, um mehr zu erfahren. Sie möchten Rescue live in Aktion erleben? Fordern Sie jetzt eine [personalisierte Demo](#) an.

[Studie herunterladen](#)



**Rescue, von GoTo.**  
*Remotesupport leicht gemacht.*

1. Basis: sieben Befragte, deren Unternehmen Rescue für den externen Kundensupport nutzen