

Standortunabhängiger Support für Studenten – in Echtzeit.



BRANCHE: Hochschulwesen

HAUPTSITZ: London, Großbritannien



LogMeIn Rescue entspricht unseren Anforderungen genau – es schafft Mehrwert, da wir bei der ersten Kontaktaufnahme besser reagieren können.

–**AMBER MIRO**, stellvertretende Leiterin für IT-Services, LSE



DIE HERAUSFORDERUNG

Die im Jahre 1895 gegründete London School of Economics and Political Science (LSE) zählt zu den führenden Bildungs- und Forschungseinrichtungen der Welt. An der LSE studieren 9000 Studenten aus 140 Ländern. Zur Unterstützung des Studentenkörpers und der 1900 Mitarbeiter sowohl vor Ort als auch fern des Universitätsgeländes musste die LSE ihre Fähigkeiten im IT-Fernsupport ausweiten.

- Das vorhandene Fernwartungstool erbrachte nicht die gewünschte Leistung und stellte das IT-Team stark unter Druck.
- Die Studierenden und die Lehrkräfte benötigten 365 Tage im Jahr IT-Support – egal, ob sie gerade am Campus oder im Ausland waren.
- Neben zahlreichen anderen Anforderungen, die das neue Fernsupporttool erfüllen musste, musste es leicht zu implementieren und kosteneffektiv sein sowie über Desktopfreigabefunktionen verfügen.

DIE LÖSUNG

Die LSE nahm fünf Fernsupportlösungen unter die Lupe und stellte fest, dass LogMeIn Rescue bei weitem die beste Option war. Rescue erfüllte nicht nur sämtliche Anforderungen, sondern bot der LSE auch zusätzliche Funktionen für einen noch besseren standortunabhängigen Support. Insbesondere die Calling Card war von großem Nutzen: Sie ermöglichte es der Universität, auf jedem ihrer Computer eine Hotline-Schaltfläche mit ihrem Branding einzurichten. Die LSE nannte diesen Dienst Virtual IT Assistance (VITA). Wenn ein Anwender auf die Schaltfläche klickte, startete VITA einen Online-Chat – die Benutzer konnten also jederzeit und überall Support anfordern, ohne die IT-Abteilung anrufen zu müssen.

DAS ERGEBNIS

Rescue verbesserte die Qualität und den Umfang der von der LSE gebotenen Supportleistungen vom ersten Tag an.

- Mehr als 95 Prozent der Universitätsangestellten sind mit VITA zufrieden.
- Das IT-Team kann bei der ersten Kontaktaufnahme nun besser auf die Supportanfrage reagieren.
- Das Vertrauen, das die Anwender dem IT-Support der LSE entgegenbringen, stieg beträchtlich.