

Im Support erzielte Einsparungen erfüllen Wünsche von Kindern.



BRANCHE: Non-Profit-Sektor

HAUPTSITZ: Phoenix, Arizona (USA)



Rescue hat die Art und Weise, wie wir bei Make-A-Wish Support leisten, verändert. Es erleichtert uns die Arbeit – wir können mehr in weniger Zeit erledigen, und das mit weniger Personal. Die IT ist immer mit Ausgaben verbunden, aber mit den Einsparungen, die wir mit Rescue erzielen, können wir die Wünsche von Kindern erfüllen.

–**DANIEL RIVERA**, *Experte für technischen Support, Make-A-Wish®*



DIE HERAUSFORDERUNG

Der gemeinnützige Verein Make-A-Wish® erfüllt Herzenswünsche schwerstkranker Kinder, um ihnen Hoffnung, Kraft und Freude zu schenken. Das zehnköpfige IT-Team betreut nicht nur 150 Mitarbeiter in der US-Zentrale, sondern bietet auch Webservices, Helpdesk-Support sowie Hosting für Mailserver, Websites, Datenbanken und Anwendungen für mehr als 2500 ehrenamtliche Helfer in 60 Ortsverbänden im ganzen Land.

- Das kleine Team musste in der Lage sein, effizienten und sicheren Fernsupport zu leisten, um unnötige Ausgaben für Vor-Ort-Besuche zu vermeiden.
- Es musste möglich sein, mehrere Sitzungen gleichzeitig auszuführen, um zeitaufwendige Aufgaben, die mehrere Mitarbeiter und Ortsverbände betrafen, zu optimieren. Diese Funktion wurde von TeamViewer nicht unterstützt.
- Da die Ortsverbände unabhängig voneinander geführt werden und die IT-Techniker auf nicht organisationseigenen Geräten keine Software vorinstallieren durften, suchten sie nach einer On-Demand-Lösung mit Fernsteuerungs- und Schulungsfunktionen.

DIE LÖSUNG

Als langjähriger Nutzer von LogMeIn Rescue ist Make-A-Wish® der Meinung, dass die Software seit ihrer reibungslosen Implementierung vor sechs Jahren ein „Lebensretter“ für den Verein ist. Um technischen Support zu erhalten, müssen die Anwender einfach nur einen Code eingeben. „Rescue funktioniert einfach – und das seit dem ersten Tag“, so Supportexperte Joe Eaton.

DAS ERGEBNIS

Mit Rescue kann das kleine IT-Team von Make-A-Wish® etwa auf verschiedenen Registerkarten mehrere Migrationen und Installationen gleichzeitig ausführen oder auf weit entfernte Geräte zugreifen, um rasch auf Helpdesk-Anfragen zu reagieren. Dadurch spart die Organisation sehr viel Zeit und Geld.

- Da die Techniker Sitzungen aufzeichnen und benennen sowie Anmerkungen machen können, haben sie keinen zusätzlichen Aufwand für die Berichterstattung.
- Die Mitarbeiter müssen nun nicht mehr das Telefon verwenden, um die Anwender zu schulen oder ihnen bei Computerproblemen zu helfen. Außerdem sparen sie für jede Einschulung, bei der sie nicht vor Ort anwesend sein müssen, etwa eine Woche Arbeitszeit.
- Dank LogMeIn konnte die Dauer der Problemlösung und Fehlerbehebung um mehr als die Hälfte gesenkt werden.