



Fordham University

Preparados para hacer frente a retos de asistencia técnica remota excepcionales.



SECTOR: Educación

SEDE CENTRAL: Nueva York, NY

EL RETO

Fordham University, de Nueva York, es una de las universidades mejor consideradas del país y ofrece sus servicios a más de 8000 alumnos en sus programas universitarios. Para formar a tantísimos alumnos, el personal facultativo y los empleados de la empresa reciben ordenadores. Proporcionar asistencia técnica para estos ordenadores demostró ser un reto para la universidad.

- Fordham University tenía que proporcionar asistencia técnica de TI a más de 4000 empleados y miembros del personal facultativo.
- Una de las prioridades de estos empleados es mantener su privacidad al máximo, debido a la naturaleza confidencial de la propiedad intelectual. El departamento de TI no tenía derechos sobre estos ordenadores.
- La naturaleza distribuida de estos sistemas hacía que la asistencia técnica presencial ad hoc resultara ineficiente e inviable. Se necesitaba una solución remota.
- Los usuarios se resistían a utilizar una solución remota basada en agente que proporcionara al personal de TI acceso ilimitado a sus ordenadores en cualquier momento.

LA SOLUCIÓN

Para equilibrar las necesidades de asistencia técnica de TI y privacidad de los usuarios, Fordham optó por LogMeIn Rescue. Rescue proporciona asistencia técnica remota basada en permisos bajo demanda que elimina automáticamente los derechos de acceso y el software del equipo remoto cuando finaliza cada sesión. Con la implementación de esta herramienta, el departamento de TI de Fordham pudo reducir radicalmente los tiempos de respuesta sin que surjan preocupaciones de seguridad entre los formadores de la institución educativa.

LOS RESULTADOS

LogMeIn Rescue aportó a Fordham University resultados inmediatos y significativos.

- El personal de TI Fordham utiliza Rescue para resolver alrededor del 40% de las incidencias de asistencia técnica a ordenadores.
- El porcentaje de resolución en el mismo día del equipo de TI mejoró del 40% al 75% con Rescue.
- Además, ahora ofrecen respuesta inmediata, en lugar de tardar entre uno y tres días.

