



Law School Admission Council

Elevamos el listón de la asistencia técnica.



SECTOR: Educación

SEDE CENTRAL: Newtown, PA



Solo cambiando nuestra solución de asistencia técnica remota anterior por Rescue hemos ahorrado dinero, por no mencionar lo que supone disponer de un producto que sí que nos gusta utilizar.

—**ROBERT JUNG**, *analista técnico sénior de los servicios de asistencia técnica del LSAC*



EL RETO

El Consejo de Admisión de la Escuela de Derecho (Law School Admission Council, LSAC) gestiona el Examen de Admisión en la Escuela de Derecho (Law School Admission Test, LSAT) de una media de 140 000 alumnos de derecho potenciales al año, y más de 200 escuelas de derecho en los Estados Unidos, Canadá y Australia son miembros del LSAC. El LSAC proporciona asistencia técnica de TI a ambas entidades, pero su herramienta de asistencia técnica existente era incapaz de satisfacer sus necesidades.

- La herramienta de asistencia técnica anterior era enrevesada, lenta y cara, lo que hacía que solo se utilizara en situaciones de emergencia.
- Los clientes del LSAC deben enfrentarse a situaciones de estrés, como son el envío de solicitudes a las escuelas de derecho o la gestión de los plazos de admisión y de los exámenes.
- El grupo necesitaba una herramienta de asistencia técnica que fuera intuitiva, económica y que siempre estuviera disponible.

LA SOLUCIÓN

En poco tiempo, el LSAC descubrió que LogMeIn Rescue era la solución ideal. Rescue ofrecía las características esenciales de facilidad de uso, una conexión rápida e inicio remoto. Permitted a los técnicos del LSAC proporcionar asistencia técnica casi instantánea a los aspirantes a las escuelas de derecho y a sus administradores. Además, proporcionó numerosas características adicionales, entre las que se incluyen las funciones de informes, las transferencias de archivos, la posibilidad de usar un puntero láser durante las sesiones, etc.

LOS RESULTADOS

Las robustas funciones, la fiabilidad y la velocidad de Rescue ayudaron al LSAC a cumplir con creces los objetivos de asistencia técnica de TI.

- El tiempo medio de la sesión de asistencia técnica se redujo de más de 40 minutos a menos de 10, en el caso de los candidatos, y a 20 en el de los administradores.
- El tiempo de instalación de software en la escuela de derecho disminuyó de 4 horas a 20-30 minutos.
- El LSAC se ha ahorrado miles de dólares anuales desde que sustituyó su antigua solución de asistencia técnica remota por Rescue.
- La facilidad a la hora de iniciar sesiones de asistencia remota y solucionar los problemas directamente crearon una experiencia mucho más positiva para los usuarios y los técnicos.