



Law School Admission Council

Le droit à une meilleure assistance.



SECTEUR : Éducation

SIÈGE : Newtown, Pennsylvanie

“

Rien qu'en remplaçant notre ancienne solution d'assistance à distance par Rescue, nous avons fait des économies...et je ne parle même pas du fait d'avoir un produit que nous avons envie d'utiliser.

—ROBERT JUNG, conseiller technique senior, services d'assistance technique de LSAC



LE DÉFI

Le Law School Admission Council (LSAC) gère le concours d'entrée aux facultés de droit, le Law School Admission Test (LSAT) pour 140 000 aspirants étudiants en moyenne chaque année, et plus de 200 facultés de droit aux États-Unis, au Canada et en Australie sont des membres de LSAC. LSAC fournit une assistance informatique aux deux groupes, mais son outil existant ne répondait plus à leurs besoins.

- Trop compliqué, lent et cher, l'outil précédent n'était utilisé qu'en cas d'absolue nécessité.
- Les clients de LSAC doivent gérer des situations stressantes : s'inscrire en fac de droit ou gérer les admissions et les échéances des concours d'entrée.
- Le groupe avait besoin d'un outil qui serait intuitif, peu cher et toujours disponible.

LA SOLUTION

LSAC a rapidement découvert que LogMeIn Rescue était la solution idéale. Rescue était en particulier simple d'emploi, et offrait une connexion rapide et le démarrage à distance. Il permettait aux techniciens de LSAC de fournir une assistance en quasi-temps réel tant aux candidats qu'aux administrateurs. Rescue offrait aussi un certain nombre de fonctionnalités en bonus, comme les fonctions de reporting, de transfert de fichiers ou encore de pointeur laser pendant les sessions.

LE RÉSULTAT

Les fonctionnalités robustes, la fiabilité et la vitesse de Rescue ont permis à LSAC d'atteindre, puis de dépasser ses objectifs d'assistance informatique.

- Le temps de session d'assistance moyen est tombé de plus de 40 minutes à moins de 10 minutes pour les candidats, et 20 minutes pour les administrateurs.
- La durée d'installation de logiciels dans les facultés de droit est tombée de 4 heures à 20 à 30 minutes.
- LSAC a économisé des milliers de dollars par an depuis qu'il a remplacé son ancienne solution d'assistance à distance par Rescue.
- La facilité avec laquelle les sessions d'assistance à distance peuvent être initiées et les problèmes directement corrigés a créé une expérience bien plus positive, tant pour les utilisateurs que les techniciens.