



Fordham University

Diventare esperti nelle sfide universitarie del supporto remoto.



SETTORE: Istruzione

SEDE CENTRALE: New York, NY

LA SFIDA

Tra le più prestigiose università del paese, la Fordham University di New York conta più di 8.000 studenti nei suoi programmi universitari e postuniversitari. Per fornire istruzione a un corpo studenti tanto ampio, docenti e personale sono dotati di computer. Fornire supporto a tali computer si è dimostrata una sfida per l'università.

- La Fordham University doveva fornire supporto IT a oltre 4.000 utenti, tra docenti e personale.
- Per il carattere riservato della proprietà intellettuale, docenti e personale erano estremamente protettivi nei confronti della propria privacy. Il dipartimento IT non aveva alcun diritto su tali computer.
- La natura distribuita di tali sistemi significava che il supporto ad-hoc sul posto non solo non era efficiente, ma non era nemmeno realizzabile. Era necessaria una soluzione di supporto remoto.
- Gli utenti non hanno accettato una soluzione remota basata su tecnici che concedesse al personale IT l'accesso illimitato e in qualsiasi momento ai propri computer.

LA SOLUZIONE

Per trovare un compromesso tra le esigenze dell'università in termini di supporto IT e la privacy degli utenti, la Fordham University ha scelto LogMeIn Rescue. Rescue fornisce supporto remoto su richiesta, basato su autorizzazioni, che elimina automaticamente i diritti di accesso e il software dai computer remoti al termine di ciascuna sessione. Distribuendo questo strumento, il dipartimento IT della Fordham è stato in grado di tagliare drasticamente i tempi di risposta senza sollevare preoccupazioni riguardo alla privacy tra gli educatori della scuola.

I RISULTATI

LogMeIn Rescue ha offerto risultati immediati e significativi alla Fordham University.

- Il personale IT della Fordham usa Rescue per risolvere circa il 40% di tutti i problemi dei computer per cui viene chiesto supporto.
- Con Rescue, il team IT ha portato la percentuale di problemi risolti in giornata dal 40% al 75%.
- Il dipartimento IT della Fordham è ora in grado di offrire risposte immediate, anziché in 1-3 giorni.

