

サポート関連の節減分を還元して
願いを叶える



業種 : 非営利組織

本社 : アリゾナ州フェニックス

“

Rescue は、Make-A-Wish におけるサポート管理方法を変えました。Rescue を使用することで作業が容易になり、より少ない人員によって、より短い時間でより多くを成し遂げることができます。IT は常に高価ですが、Rescue を利用して節減した分を還元して願いを叶えています。

—Make-A-Wish® 技術サポート スペシャリスト、Daniel Rivera 氏



課題

Make-A-Wish® は、命に関わる病状の子供たちの願いを叶え、希望と強さと喜びで人生経験を豊かにします。10 名からなるこの非営利組織の IT チームは、ナショナル オフィスの 150 名の従業員をサポートすると共に、米国全土にある 60 の支部の 2,500 名以上のボランティアに対して、Web サービス、ヘルプデスク チケット、および電子メール サーバ、Web サイト、データベース、アプリケーションのホスティングを提供しています。

- この少人数のチームは、無駄な時間と費用を移動に費やすことのないよう、効率的で安全なリモート サポートを行う必要がありました。
- 複数のセッションを同時に実行する機能は、従業員や支部間で時間のかかる作業を最適化する上で非常に重要ですが、TeamViewer ではサポートされていませんでした。
- 支部は独立して管理されており、IT チームは所有していないマシンにソフトウェアをプリインストールできないため、IT チームはリモート制御およびトレーニング機能をオンデマンドで提供するソリューションを探し求めていました。

ソリューション

Make-A-Wish® は LogMeIn Rescue を 6 年間使用しており、シームレスな展開以降、Rescue は「命の恩人」となっていると言います。サポートは非常にシンプルで、技術サポート スペシャリストである Joe Eaton 氏によれば、「ニーズにぴったりで、いつでも機能する」とのことです。

結果

複数の移行とインストールを同時にそれぞれの専用タブで実行することから、オフサイトのデバイスにリモート接続してヘルプデスク チケットを迅速に解決することまで、Rescue は Make-A-Wish® とその少人数の IT チームが多大な費用と時間を節減できるようにしました。

- セッションを記録し、注釈を付与し、名前を付ける機能があるため、技術者は余分なレポート作業を行う必要がありません。
- エージェントは電話でトレーニングとサポートを提供する必要がなくなりました。また、移動の必要がないオンサイト トレーニングのたびに、約 1 週間の時間が節減されています。
- LogMeIn によって、トラブルシューティングと問題解決に要する時間を 50% 以上短縮できました。