

Law School Admission Council

Glansrijk geslaagde support.



SECTOR: ONDERWIJS

HOOFDKANTOOR: Newtown, Verenigde Staten



We besparen geld, alleen maar omdat we onze vorige tool voor ondersteuning op afstand hebben vervangen door Rescue. En bovendien hebben we nu ook een product dat we daadwerkelijk willen gebruiken.

—ROBERT JUNG, *Senior Technical Analyst, LSAC Technical Support Services*



DE UITDAGING

De Law School Admission Council (LSAC) is het toelatingsorgaan dat ieder jaar de Law School Admission Test (LSAT) afneemt bij zo'n 140.000 aankomende rechtenstudenten. Ruim 200 juridische faculteiten in Canada, Australia en de Verenigde Staten maken gebruik van de diensten van LSAC. LSAC biedt IT-ondersteuning aan zowel de kandidaten als de faculteiten, maar met zijn bestaande tool was dit een probleem.

- De supporttool van LSAC was onhandig, langzaam en duur en werd dus alleen gebruikt in noodgevallen.
- De doelgroepen van LSAC hebben echter al genoeg stress. De kandidaten leggen een examen af dat hun toekomst bepaalt, de faculteiten moeten grote hoeveelheden aanmeldingen efficiënt verwerken om hun deadlines te halen.
- LSAC had een andere tool nodig voor ondersteuning. Die tool moest intuïtief zijn, betaalbaar, en altijd beschikbaar.

DE OPLOSSING

LSAC ontdekte al snel dat LogMeIn Rescue de perfecte oplossing bood, met gebruiksgemak, snelle verbindingen en opstarten op afstand. De technici van LSAC kunnen vrijwel onmiddellijk ondersteuning bieden aan kandidaten en toelatingsmanagers. En Rescue had nog extra voordelen, zoals onder andere rapportages, bestandsoverdracht, en de mogelijkheid om een laseraanwijzer te gebruiken in een sessie.

DE RESULTATEN

Door de robuuste functionaliteit, de betrouwbaarheid en de snelheid van Rescue overtrof LSAC al snel zijn targets voor de IT-ondersteuning.

- De gemiddelde sessietijd voor kandidaten support daalde van meer dan 40 minuten naar minder dan 10 minuten. De faculteitsmedewerkers konden nu binnen 20 minuten verder met hun werk.
- Vroeger kostte het 4 uur om software voor een juridische faculteit te installeren. Met Rescue draait deze binnen een half uur.
- Sinds LSAC is overgestapt op Rescue als tool voor ondersteuning op afstand bespaart het duizenden dollars per jaar.
- Het gemak waarmee sessies voor ondersteuning op afstand of troubleshooting kunnen worden opgestart, gaf zowel gebruikers als technici een veel positievere ervaring.