



Make A Wish®

Economia no suporte para continuar realizando sonhos.



SETOR: Organização sem fins lucrativos

SEDE: Phoenix, AZ, EUA



O Rescue mudou a maneira com que gerenciamos o suporte na Make-A-Wish. Ele facilita nosso trabalho e nos habilita a fazer mais em menos tempo, com menos pessoal. A TI é sempre uma despesa, mas o que economizamos com o Rescue é revertido para a realização dos sonhos.

—**DANIEL RIVERA**, *Especialista em Suporte Técnico da Make-A-Wish®*



DESAFIO

A Make-A-Wish® realiza os sonhos de crianças com doenças que colocam em risco as suas vidas, enriquecendo a experiência humana com esperança, força e alegria. A equipe de TI da fundação sem fins lucrativos, com 10 funcionários, presta suporte a 150 funcionários no escritório nacional e oferece serviços Web, tíquetes de help desk e hospedagem para servidores de e-mail, sites da Web, bancos de dados e aplicativos para mais de 2.500 voluntários em 60 seções espalhadas pelos EUA.

- Essa equipe pequena precisava prestar um suporte remoto eficiente e seguro para evitar gastar tempo e dinheiro desnecessariamente em viagens.
- A capacidade de executar várias sessões simultâneas era crucial para otimizar tarefas demoradas entre os funcionários e seções, mas não era suportada pelo TeamViewer.
- Como as seções são gerenciadas de forma independente e a TI não pode pré-instalar software em máquinas que não sejam de sua propriedade, ela queria uma solução que oferecesse recursos de controle e treinamento remoto sob demanda.

SOLUÇÃO

A Make-A-Wish® vem usando o LogMeIn Rescue há seis anos e afirma que ele tem sido um “salva-vidas” desde sua implementação, que ocorreu tranquilamente. Basta digitar um código para prestar o suporte e, de acordo com o Especialista em Suporte Técnico Joe Eaton, “simplesmente funciona, e sempre funcionou”.

RESULTADOS

Com recursos como a execução simultânea de várias migrações e instalações, cada uma em sua guia dedicada, e a conexão remota com dispositivos fora do local para resolver rapidamente tíquetes de help desk, o Rescue vem ajudando a Make-A-Wish® e sua pequena equipe de TI a economizar um volume enorme de dinheiro e tempo.

- Com a capacidade de registrar, anotar e dar nome a sessões, os técnicos não têm trabalho extra para gerar relatórios.
- Os agentes não precisam mais fornecer treinamento e suporte pelo telefone. Eles também economizam cerca de uma semana de trabalho para cada processo de integração de usuários no local para o qual eles não precisam mais viajar.
- A LogMeIn ajudou a reduzir o tempo de resolução de problemas em mais de 50%.