

SICHERER UND SCHNELLER FERNSUPPORT FÜR TEAMS WELTWEIT

Mit der Entwicklung intelligenter Verkehrssysteme schafft Kapsch TrafficCom zeitgemäße Lösungen für nachhaltige Mobilität in über 50 Ländern. Die effiziente Beförderung der Verkehrsteilnehmer:innen ist für das Unternehmen mit Hauptsitz in Wien ebenso wichtig wie der Schutz der Umwelt. Insgesamt sind rund 4.000 Mitarbeiter:innen in mehr als 25 Niederlassungen für Kapsch TrafficCom tätig.



Herausforderung

Das geografisch verteilte Supportteam, bestehend aus 40 IT-Experten, ist weltweit für die rund 4.000 Mitarbeitenden für sämtliche Fragen rund um die eingesetzten Hardware- und Softwarelösungen zuständig. Die Anwender:innen arbeiten flexibel und werden sowohl im Büro als auch im Umfeld der Mautsysteme auf den Autobahnen im Bedarfsfall unterstützt. Auch die Möglichkeit Home-Office zu nutzen hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Die Unterstützung der Anwender:innen muss dabei sicher und schnell möglich sein, damit Betriebsgeheimnisse gewahrt bleiben und ein zeitnahe Weiterarbeiten sichergestellt wird. „Früher wurden die Remote Support Leistungen von unserer ehemaligen IT-Schwester bezogen. Nach der Abspaltung war es erforderlich, nach einer passenden Remote Support Lösung Ausschau zu halten“, erklärt Gerhard Bischof, Head of Corporate IT EMENA.



Lösung

Wird technische Unterstützung benötigt, so erfolgt dies in der Regel über ein Support-Ticket und in seltenen Fällen über einen Anruf. Je nach Kritikalität werden mehrere Möglichkeiten zur Problemlösung angeboten. In den meisten Fällen wird ein Buchungslink zur Verfügung gestellt, über den sich der hilfeschende Mitarbeitende einen Wunschtermin reservieren kann. Da der Schutz der Umwelt eine wichtige Rolle spielt, wird ein Online-Termin bevorzugt angeboten. Mit dem Einsatz von LogMeIn Rescue von GoTo können sich die IT-Experten aus dem Supportteam einfach auf den Windows PC des hilfeschenden Mitarbeiters aufschalten und bei Bedarf Systeminformationen abrufen. Auch ein Neustart mit automatischer Wiederherstellung der Verbindung wird dabei oft genutzt. Hierzu wird seitens der Anwender:innen lediglich ein Client ausgeführt, der über die interne



Supportseite zur Verfügung gestellt wird. Durch diese Flexibilität ist es unerheblich wo sich sowohl die Supportexpert:innen als auch die Anwender:innen befinden. „Rescue und das Team von GoTo kennen wir von unserer ehemaligen IT-Schwester bereits seit vielen Jahren. Da wir ausschließlich positive Erfahrungen gesammelt haben, war es für uns eine leichte Entscheidung, uns die Rescue-Lizenzen direkt ins Haus zu holen“, so Gerhard Bischof weiter.



Ergebnis

Mit den eigenen Lizenzen ist das Supportteam in der Lage die angebotene Funktionalität von Rescue noch besser zu nutzen. Dies schließt insbesondere das granulare Berechtigungskonzept in der Supportabteilung ein, welches es den Expert:innen erlaubt, nur die Funktionen zu verwenden, die für ihre jeweiligen Aufgaben relevant sind. Die umfassenden Reporting- und Auditmöglichkeiten geben aufschlussreiche Einblicke in die Nutzung. Aktuell wird Rescue ausschließlich in Verbindung mit Windows PCs genutzt. In Summe finden so jährlich über 40.000 Supportsitzungen statt. Geplant ist der zeitnahe Einsatz auch für mobile Endgeräte wie Android Smartphones und Tablets. Darüber hinaus soll auch die Funktion des visuellen Fernsupport über das Smartphone stärker genutzt werden, wobei das Kamerabild sicher an einen Supportexperten übertragen werden kann. Dies ist beispielsweise bei der Inbetriebnahme eines Routers im Homeoffice von Vorteil. Auch eine Integration in das Ticketingsystem wird überlegt.

„Seit der Pandemie arbeiten wir und unsere Kollegen noch flexibler. Die Möglichkeiten Homeoffice zu nutzen, wird sehr gerne in Anspruch genommen. Hier ist Rescue eine starke Stütze, um eine sichere Verbindung aufzubauen und Probleme schnell zu lösen.“



Andreas Mittheiss
Field Support Engineer



Rescue, von GoTo.
Remote-Support leicht gemacht.

Benötigen Sie eine intuitive, benutzerfreundliche Lösung für den Remote-Support, die die strengen Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens erfüllt? GoTo hilft Ihnen.

[Mehr erfahren](#)