

SCHNELLER UND EFFEKTIVER REMOTE SUPPORT FÜR DIE HYBRIDE WORKFORCE VON ASM: MIT RESCUE

Die 1992 gegründete ASM Group hat sich in ihrem Sektor zum führenden Anbieter und einem Partner großer Reseller und Systemintegratoren entwickelt. Durch seine engen Beziehungen zu großen IT-Anbietern kann das Unternehmen seinen Kunden ein hochwertiges Portfolio bereitstellen und Erwartungen zügig erfüllen.



Herausforderung

Das Business-Systems-Team von ASM ist zuständig für den Support der vom eigenen Personal in den Niederlassungen im Vereinigten Königreich und anderen europäischen Ländern genutzten Software und Hardware. ASM ist Platinum-Partner von GoTo; eine wertschöpfende Partnerschaft, die auf dem Wissenstransfer und dem gemeinsamen wirtschaftlichen Erfolg beruht. Für die Erbringung seiner Helpdesk-Services nutzt ASM das GoTo-Remotesupporttool Rescue.

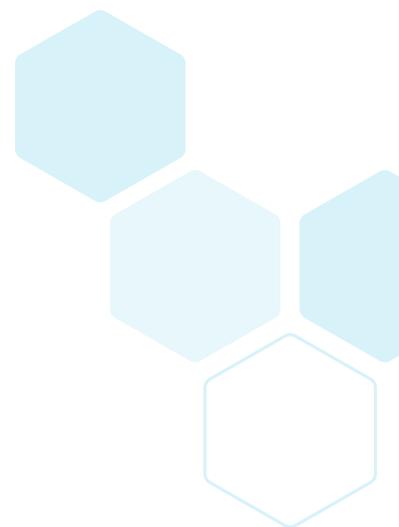
Als die Pandemie die Umstellung auf Homeofficebetrieb erforderte, war ASM mit der Herausforderung konfrontiert, sein gesamtes Personal technisch entsprechend auszustatten.

Dave Cowley, Infrastrukturmanager bei ASM, erinnert sich: „Alle Mitarbeiter bekamen Laptops gestellt. Damit unsere Belegschaft nach der Umstellung auf Homeoffice bald wieder produktiv arbeiten konnte, mussten wir die Geräte so schnell wie möglich mit der nötigen Software bestücken und an unsere ERP-Plattform anbinden.“



Lösung

Während der Umstellung bei ASM auf Homeofficebetrieb zeigte Rescue von GoTo seine Stärke als Remotesupporttool. Die zuständigen Techniker installierten die so genannte Calling Card, ein Applet von Rescue, auf allen Laptops für die Mitarbeiter. Diese Calling Card – mit dem ASM-Logo versehen – sehen die Mitarbeiter auf dem Desktop ihres Geräts. Sie erlaubt ihnen die direkte Kontaktaufnahme mit dem IT-Helpdesk ihres Arbeitgebers.



Dave Cowley erklärt: „Zwei Tage lang haben wir Remotesupportsitzungen mit Rescue durchgeführt, um die Laptops der gesamten Belegschaft einzurichten. Die Verbindung stellten wir einfach über die Rescue-Calling-Card her. Mit nur einem Klick konnten wir den gesamten Setup auf den Laptops vornehmen.“

Als nach der Pandemie wieder ein normaler Bürobetrieb möglich war, entschloss sich ASM zur Einführung eines hybriden Arbeitsmodells. Seitdem ist Rescue das All-in-one-Tool, mit dem das Supportteam allen Mitarbeitenden einen erstklassigen Support bieten kann, ganz gleich wo sie gerade arbeiten.

Ergebnis

Mit Rescue hat ASM eine Lösung, die allen Mitarbeitenden einen schnellen und effektiven Remotesupport ermöglicht. Über die Calling Card können auch technisch weniger Versierte ganz leicht Hilfe anfordern. Das Helpdesk-Team hat bei Rescue mehrere Wege, sich mit Benutzern und ihren Geräten zu verbinden. Dies macht den Support äußerst schnell und agil.

Cowley dazu: „Wir sind sehr stolz auf das Tempo unseres IT-Supports. Dank Rescue dauert es nie lange, bis ein IT-Problem behoben ist und der oder die Betreffende mit der Arbeit fortfahren kann. Zudem ist Rescue äußerst zuverlässig und hat uns bis heute noch nie im Stich gelassen. Wir können uns blind darauf verlassen.“

Das Helpdesk-Team macht ausführlich Gebrauch von den vielen Funktionen, die Rescue zu bieten hat. Ob Neustart per Remotezugriff, unbeaufsichtigter Zugriff, bei dem Geräte auch ohne Anwesenheit des betreffenden Benutzers aktualisiert und überwacht werden können, oder der Dateitransfer, mit dem das Verschieben großer Dateien zwischen Geräten schnell und einfach möglich ist.

„Rescue gibt unseren Teams direkten, dynamischen Zugang zu einem IT-Support in konsistent hoher Qualität. Unserem Business-Systems-Team bietet es beeindruckend viele Funktionen. Zudem erleichtert es den Arbeitsalltag der gesamten Belegschaft.“



DAVE COWLEY

Infrastrukturmanager, ASM



Rescue, von GoTo.

Remotesupport leicht gemacht.

Sind Sie auf der Suche nach einem schnellen und einfach zugänglichen IT-Support für hybride Teams? GoTo hilft Ihnen.

[Mehr erfahren](#)