

Success Story:

BPP Education Group

BPP leistet schnellen, effektiven und sicheren IT-Remotesupport für mehr als 2.700 Geräte weltweit – dank GoTo Resolve

BPP ist eine Privathochschule mit Standorten im gesamten Vereinigten Königreich, an der über 80.000 Studierende pro Jahr eingeschrieben sind. Als zuverlässiger Kooperationspartner von Unternehmen auf der ganzen Welt bietet BPP Studiengänge in den Bereichen Recht, Verwaltung, Rechnungswesen, Technologie, Gesundheitswesen und mehr. www.bpp.com



Herausforderung

Viele Jahre lang hatte das IT-Team von BPP Remotesupport mit Tools verschiedener Anbieter geleistet, auch mit GoTo. Ein standardisiertes Verfahren für die Fernverbindung mit den Benutzergeräten gab es nicht, und es wurde immer das Tool verwendet, das gerade am besten geeignet schien.

Als die Pandemie ausbrach, suchte die Hochschule nach Möglichkeiten zur Standardisierung ihres IT-Remotesupports. Da plötzlich alle im Homeoffice arbeiteten, wurde die Suche nach einem robusten und effektiven Tool dafür immer dringlicher.

Hitesh Mistry, Leiter des IT-Supports bei BPP Education Group, erklärt: „Keines unserer Tools für den Remotesupport entsprach den Anforderungen. Wir wollten eine Verbindung zu Geräten herstellen können, unabhängig davon, wo auf der Welt sich deren Besitzer befinden und ob sie angemeldet sind oder nicht. Eine der von uns geprüften Lösungen war GoTo Resolve.“

Des Weiteren war BPP gerade dabei, eine Reihe von Unternehmen zu erwerben, darunter auch Estio, einen Anbieter von Fernausbildungen. Gewünscht war eine einheitliche Lösung für den Remotesupport in allen Geschäftsbereichen.



Lösung

Mistry erklärt: „Bei Estio wurden die Lizenzen für den Remotesupport auf jedem Gerät bereitgestellt, sodass die Verbindung mit dem Support von jedem beliebigen Ort aus möglich war. Diese Funktion wollten wir unbedingt haben. Wir fanden heraus, dass GoTo Resolve sie bietet. Also beschlossen wir, die Lösung einen Monat lang zu testen.“

Das IT-Supportteam testete GoTo Resolve bei BPP- und Estio-Benutzern in realen Szenarien und bewertete seine Leistung. Daraufhin beschloss BPP, seinen Remotesupport mit GoTo Resolve zu standardisieren, und schaffte GoTo Resolve-Lizenzen für 2.700 Benutzergeräte an.

„Mehr als die Hälfte der IT-Anfragen erfordern eine Fernverbindung, um das Problem zu lösen. Dank GoTo Resolve hat sich unsere Leistung im IT-Remotesupport massiv verbessert. Es gibt nur wenige Probleme, zu deren Lösung wir den Laptop vor Ort haben müssen. Das spart allen Beteiligten viel Zeit, Mühe und Kosten.“

Hitesh Mistry,
Leiter IT-Support,
BPP Education Group



Ergebnis

Mistry erklärt: „Über GoTo Resolve können wir uns mit den Geräten von Mitarbeitenden und Studierenden verbinden, unabhängig davon, welches Gerät sie benutzen oder wo auf der Welt sie gerade arbeiten.“

Einer der wichtigsten Vorteile von GoTo Resolve ist seine Benutzerfreundlichkeit. Dank seiner intuitiven Funktionsweise ist der Schulungsaufwand für Neulinge im IT-Team gering. GoTo Resolve ermöglicht Fernzugriff auf alle Gerätetypen. Techniker und Technikerinnen verfügen über erweiterte Rechte, um über ihre eigenen Zugangsdaten Anwendungen zu installieren oder Konfigurationen und Einstellungen zu ändern. Ein weiterer wichtiger Vorteil ist die Datei-Explorer-Funktion, die eine schnelle und einfache Dateiübertragung auf jedes Gerät ermöglicht.

Auch das Onboarding neuer Mitarbeitender ist viel einfacher. Laptops für neue Mitarbeitende können bereits mit einer GoTo-Resolve-Lizenz versehen werden, sodass der IT-Support aus der Ferne auf die Geräte zugreifen und sie für die neuen Benutzer konfigurieren kann.

Mistry fügt hinzu: „Trotz wachsender Studierendenzahlen an der BPP können wir dank GoTo Resolve beim IT-Support sehr hohe Standards aufrechterhalten.“



Sie sind auf der Suche nach einer Remotesupport-Lösung, mit der Sie Zeit, Geld und Ressourcen sparen können? GoTo Resolve. Eine unkomplizierte IT-Support-Lösung für alles.

**Mehr
erfahren**