

## Success Story:

# Adviser Services Holdings Ltd

### Optimaler IT-Support für hybride ASHL-Teams mit dem multifunktionalen Tool GoTo Resolve

Die Adviser Services Holdings Ltd (ASHL Group) gehört in Großbritannien und Nordirland zu den führenden Anbietern von Services für Beratungsunternehmen im Finanzsektor und unterstützt diese unter anderem bei rechtlichen Fragestellungen. [www.ashlgroup.co.uk](http://www.ashlgroup.co.uk)



## Herausforderung

Das IT-Supportteam von ASHL unterstützt die Belegschaft des Unternehmens technisch und sorgt dafür, dass die bei der täglichen Arbeit genutzten IT-Systeme sicher, effizient und zuverlässig funktionieren.

Kelly Lewis, IT-Leiterin bei der ASHL Group: „Mit einer zunehmend hybrid arbeitenden Belegschaft stiegen auch die Anforderungen an den Remote-Support und das IT-Management. Unser Ziel war es, auf ein einheitliches IT-Support-Tool zu setzen, um die Prozesse für unser IT-Team zu vereinfachen und den Service für die Endnutzer zu verbessern.“

ASHL nutzt bereits seit längerer Zeit Software von GoTo für den Remotesupport. Daher lag es nahe, dass der GoTo-Account-Manager von ASHL als Lösung für die anstehenden Herausforderungen das All-in-One-Supporttool GoTo Resolve empfahl.



## Lösung

Mit GoTo Resolve können IT-Teams alles rund um das Remote-Monitoring, den Remotezugriff und -support, das Helpdesk-Ticketing, die Aufgabenautomatisierung und vieles mehr mit nur einem Tool verwalten.

Lewis erklärt: „Wir sind von der Funktionsbandbreite, die GoTo Resolve uns bietet, ziemlich begeistert. Angesichts der zunehmenden Hybridarbeit ist die Remotesteuerung eine besonders wertvolle Funktion für ASHL. Sehr gut finden wir außerdem die Ausführung von Remotebefehlen und die integrierten Helpdeskfunktionen.“

ASHL war von den Vorteilen durch GoTo Resolve so überzeugt, dass das Unternehmen sofort Lizenzen für alle Endgeräte anschaffte. So hatten alle ASHL-Angestellten schnellen und einfachen Zugang zum IT-Support für ihre Geräte. Das IT-Team wiederum hatte alle Funktionen für das Geräte-Monitoring und den Zugriff, den es benötigte.

„Wie in anderen Unternehmen sitzt auch bei uns ein Großteil der Belegschaft im Homeoffice. Daher benötigen wir GoTo Resolve für den täglichen IT-Support. Ohne das Tool könnte mein Team nicht so effizient und effektiv arbeiten, wie es das heute tut.“

**Kelly Lewis**  
IT-Leiterin  
ASHL Group

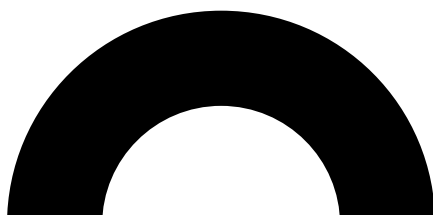
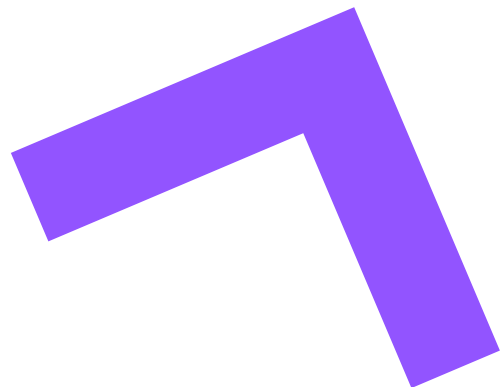


## Ergebnisse

**Kelly Lewis:** „Mit GoTo Resolve ist es egal, wo unsere Mitarbeitenden sitzen. Wir können ihnen immer zügig Support geben. Das ist sehr effektiv und entlastend für unser IT-Team. Der Remotezugriff auf Benutzergeräte ist in unter 30 Sekunden möglich. Wir sind also immer schnell zur Stelle; Arbeitsunterbrechungen halten sich für unser Personal damit in Grenzen.“

Für ASHL sind die größten Vorzüge von GoTo Resolve der einfache Remotezugriff auf Benutzerlaptops, die Möglichkeiten zur einfachen Interaktion mit Benutzer:innen an verschiedenen Standorten und das Remote-Monitoring, um Endgeräte stets auf dem neuesten Stand und optimiert zu halten.

**Lewis ergänzt:** „GoTo Resolve ist so viel mehr als ein Tool für den Remote-support. Wir sehen damit sofort den Status jedes Endgeräts: Braucht es ein Update? Welche Prozessorleistung hat es, wie viel Speicherplatz gibt es? Damit unser Support noch effizienter wird, nehmen wir künftig auch die Funktionen für das Helpdesk-Ticketing und die KI-gestützte Automatisierung von GoTo Resolve ins Visier.“



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**