

## Success Story:

# Alpha CC: Schnellere Ticketbearbeitung, höhere Effizienz und mehr Kunden – mit GoTo Resolve

Alpha CC, 1985 gegründet, ist ein inhabergeführter IT-Service-Provider, der Unternehmen in Irland IT Softwarelösungen, Support und Wartungsdienste anbietet. [www.alphacc.ie](http://www.alphacc.ie)



## Herausforderung

Im Rahmen von Support- und Helpdesk-Serviceverträgen gibt Alpha CC täglich bis zu 1.500 Geschäftsanwendern Support. Das Unternehmen nutzt seit nunmehr 15 Jahren für seinen Remotesupport Rescue von GoTo; für das Remote-Monitoring und -Management ist Central im Einsatz.

Jonathan Donnelly, der Geschäftsführer von Alpha CC, erklärt: „90 % unseres Geschäfts machen wir mit von Unternehmen ausgelagerten Supportdienstleistungen. Unsere Geräteverwaltung und die Remote-Fehlererkennung sollten präventiver ablaufen. Wir wollten effizienter werden und unseren Helpdesk-Betrieb entlasten.“



## Lösung

Donnellys Ansprechpartner bei GoTo schlug Alpha CC als Lösung GoTo Resolve vor. Die All-in-one-Lösung für das IT-Management bietet Remoteverwaltung von Geräten und Festplatten, Remotezugriff und -support, Virenschutzverwaltung und Helpdesk-Funktionen. Alle Funktionen sind auf derselben Oberfläche verfügbar.

Nachdem Alpha CC GoTo Resolve und ähnliche Produkte unter die Lupe genommen hatte, fiel die Entscheidung für GoTo Resolve als künftig primäre Lösung. Acht Monate lang wurde Alpha CC von GoTo bei der Umstellung von seinen beiden bisher genutzten Lösungen auf GoTo Resolve unterstützt.

Donnelly erklärt: „Wir waren von der Migration zu GoTo Resolve schlicht beeindruckt. GoTo unterstützte uns umfassend. Sie waren immer ansprechbar und scheuten wirklich keine Mühen. Sie kümmerten sich um die gesamte Migration. Und wir konnten einstweilen weiter mit Central arbeiten, bis sie abgeschlossen war.“

„Dank GoTo Resolve sind wir definitiv effizienter. Telefongespräche sind jetzt 20 % kürzer und uns bleibt mehr Zeit für die Virenschutz- und Festplattenverwaltung. Und weil das Kunden-Onboarding mit GoTo Resolve so reibungslos vonstatten geht, können wir inzwischen sogar mehr Unternehmen bedienen.“

**Jonathan Donnelly**  
Geschäftsführer  
Alpha CC



## Ergebnis

„Unser Team ist wirklich hochzufrieden“, resümiert Donnelly. „GoTo Resolve ist äußerst leistungsstark und einfach zu bedienen. Geräte-Monitoring, frühzeitige Warnungen vor möglichen Problemen und viele andere Aufgaben werden automatisch erledigt. Früher liefen schon um 9 Uhr morgens die Telefonleitungen bei unserem Helpdesk heiß. Jetzt können wir uns um so vieles präventiv kümmern, das entlastet ungemein.“

Die einheitliche Verwaltung ist aus Sicht von Alpha CC einer der größten Vorzüge von GoTo Resolve. Alle benötigten Funktionen sind an einem Ort zu finden. Der Aufwand für die Festplatten- und Virenschutzverwaltung und die Softwareverteilung ist um etwa 50 % gesunken. Der Remotezugriff ist mit einem Klick möglich, also denkbar einfach. Und das umständliche Hin und Her zwischen Central und Rescue gehört nun der Vergangenheit an. Ein weiterer Punkt ist die Sicherheit: Mit entsprechenden Vorkehrungen sorgt GoTo Resolve zuverlässig dafür, dass sie beim Arbeiten nicht ignoriert werden kann.

Donnelly: „Die Geräteverwaltung funktioniert mit GoTo Resolve viel besser. Die Lösung hat alles bei uns revolutioniert, und sie bietet automatische Berichte, die verständlich und einfach zugänglich sind. GoTo Resolve passt hervorragend in unseren Technik-Stack und ist das perfekte Tool für unseren Kundensupport.“



Sie sind auf der Suche nach einer Remotesupport-Lösung, mit der Sie Zeit, Geld und Ressourcen sparen?  
GoTo Resolve. Eine unkomplizierte All-in-one-Software für den IT-Support.

[Mehr erfahren](#)