

Success Story:

GoTo Resolve: das „Ein und Alles“ für Telecom Technicians

Telecom Technicians, Inc. (TTI) bietet Unternehmen Netzwerklösungen, Carrier-Services, Geschäftssysteme, Sicherheitssysteme und mehr.

Für Sam Kauffmann, IT-Manager bei Telecom Technicians, Inc., ist GoTo Resolve aus der Arbeit nicht mehr wegzudenken.

Positive Veränderungen bei TTI durch GoTo Resolve:

Verschlinkung des
Tech-Stacks um

80%

Senkung der
IT-Kosten um

70%

Anstieg der
Supportkapazität
um

50%

Zuvor war es alles andere als einfach für TTI gewesen, die eigene Technik und die der Kunden zu verwalten, und kostengünstig war es auch nicht.



Herausforderung

Sam Kauffmann und TTI standen vor ernsthaften Problemen. Alles war unnötig kompliziert, wie Sam nach seinem Einstieg bei TTI feststellte.

„Als ich bei TTI anfang, nutzte man dort eine ganze Reihe verschiedener Tools, einige aus der Cloud, manche on premise. Es gab selbst entwickelte Software, anderes wiederum war von verschiedenen Abteilungen und von meinem Vorgänger eingekauft worden. Ein richtiger Flickenteppich!“

Sam machte drei Hauptprobleme aus:

- 1. Zu viele Tools:** Um die eigene Technik und die der Kunden zu verwalten und zu überwachen, waren bei TTI insgesamt fünf verschiedene Tools im Einsatz.
- 2. Hohe Kosten:** Die Kosten für diese Tools gingen für TTI jährlich in die Tausende.
- 3. Ineffiziente Arbeit:** Das ganze Hin und Her zwischen den Lösungen und Portalen kostete den Kundenservice extrem viel Zeit.

„Auch bei meinen früheren Arbeitgebern gab es für das Remote-Management und -Monitoring und das Helpdesk getrennte Software. Ich wusste aber genau, dass es da draußen Lösungen gibt, mit denen man alles über ein und dieselbe Oberfläche bearbeitet.“

Sam Kauffmann
IT-Manager, Telecom Technicians, Inc.



Lösung

„Als ich meinem Team GoTo Resolve vorstellte, habe ich es mein „Ein und Alles“ genannt. Ich nutze ausschließlich dieses eine Tool. Es kommt aus der Cloud und tut alles, was es muss. Und regelmäßig kommen neue Funktionen und Merkmale hinzu. Ich brauche schlicht nichts anderes mehr.“

Mit den folgenden Argumenten konnte Sam sein Team mühelos überzeugen, dass GoTo Resolve für TTI genau das Richtige war:

- **GoTo Resolve schließt technische Lücken**, da es mehrere Tools unter einen Hut bringt und keine On-premise-Server braucht.
- **GoTo Resolve spart Kosten ein** – im Fall von TTI etwa 70 %.
- **GoTo Resolve ist einfach zu nutzen:** TTI verwaltet damit sämtliche Technik auf ein und derselben Oberfläche.

Dass GoTo (ehemals LogMeIn) 20 Jahre Praxiserfahrung hat, gab für Sam und sein Team zusätzlich den Ausschlag.

„GoTo, früher LogMeIn, ist knapp 20 Jahre am Markt; das ist ja schon ein Wort. Wir haben es also nicht mit Anfängern zu tun. Das Unternehmen und seine Lösungen gibt es schon relativ lange.“

Weitere Punkte, die TTI die Entscheidung für GoTo Resolve erleichterten: die Nutzbarkeit der Lösung per Browser, die regelmäßig hinzukommenden neuen Funktionen, die Verfügbarkeit für iOS- und Android-Geräte und dass man auf möglicherweise größere Probleme hingewiesen wird und Trends ausmachen kann.

Ergebnis

TTI verwaltet nun insgesamt etwa 400 Endgeräte nur mit GoTo Resolve. Dank GoTo Resolve konnte TTI ...

- ... seine RMM-Lösungen um 80 % konsolidieren
- ... IT-Kosten um fast 70 % senken
- ... seine Kapazitäten für IT-Support um 50 % ausbauen

Und was vielleicht das Wichtigste ist: Sam hat jetzt wieder viel mehr Zeit für seine Kunden übrig. Durch das ständige Hin und Her zwischen den Tools und Portalen ging so viel Zeit für Servicetätigkeiten verloren. Sam schätzt, dass er durch GoTo Resolve 50 % seines Arbeitstags zurückgewinnt.

„Nehmen wir an, ich gebe einem Kunden oder Mitarbeiter zu etwas Support, und die betreffende Person hat gleichzeitig noch ein weiteres Problem, zum Beispiel eine nicht funktionierende Druckerverbindung. Dann musste ich bisher drei oder vier verschiedene Tools bemühen. Jetzt kann ich alles in einem Tool erledigen. Alleine die Zeitersparnis ist die Ausgabe dafür wert.“

So hat sich der RMM- und ITSM-Tech-Stack von TTI entwickelt:



Telecom Technicians, Inc.

TTI bietet seit über 25 Jahren professionelle Netzwerklösungen. Der Anspruch des Anbieters dabei ist ein hochwertiges Qualitätsmanagement. Mehr zu TTI:

www.telecomtech.com

GoTo Resolve – so intelligent, schnell und einfach waren IT-Verwaltung und -Support noch nie.

Jetzt kostenlos einsteigen: goto.com/it-management/resolve.