

The GoTo logo consists of the word "GoTo" in a bold, black, sans-serif font. A thick yellow horizontal bar is positioned below the letters "o" and "T".The Kapsch logo features the word "kapsch" in a lowercase, bold, sans-serif font. To the right of the word are three yellow chevron symbols pointing to the right. Below "kapsch" is the tagline "challenging limits" in a smaller, lowercase, sans-serif font.

Fallstudie: Kapsch

“Rescue von GoTo ist eine einfache, transparente und kostengünstige Lösung, zu der wir viel positives Feedback von unseren Benutzern erhalten haben. Darüber hinaus haben wir die Verbindungszeiten auf ein Drittel senken können. Wir sind mit der Lösung rundum zufrieden.“

Mario Cenc

IT Architect, Kapsch Group CIO Office

Die Kapsch Group ist eines der führenden Technologieunternehmen Österreichs mit rund 5.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weltweit. Kapsch TrafficCom bietet Lösungen für Intelligent Mobility; Kapsch CarrierCom ist globaler Partner für Telco-Carrier und Communication-Provider sowie Railway-Operator, und Kapsch BusinessCom unterstützt Unternehmen mit maßgeschneiderten ICT-Lösungen. **Kapsch.net**



Herausforderung

Bisher musste bei Anfragen von Remote Worker an den Service-Desk, z.B. wenn es um Problembearbeitungen auf Clients ging, die sich außerhalb des Corporate Networks befanden, zwingend eine Remote Verbindung wie z.B. VPN genutzt werden. Der Aufbau einer gesicherten Verbindung war zeitaufwändig und oft instabil, was erhebliche Beeinträchtigungen der Performance und das verzögerte Abarbeiten von Anfragen zur Folge hatte. Durch den Einsatz von Rescue von GoTo wurden die Prozesse beschleunigt, so dass jetzt deutlich mehr Zeit für die Lösung des eigentlichen Problems zur Verfügung steht. Außerdem ermöglicht das neue System das Loggen und Weiterleiten der Anfragen.



Lösung

Rescue wird in der Kapsch Group als Kommunikationstool zwischen Service-Desk und Endbenutzer eingesetzt. Durch die neue Lösung entfällt das zeitintensive Einloggen in das Corporate Network – der Service-Desk kann jetzt unkomplizierten Remote-Support mittels Clientfernsteuerung anbieten. Außerdem unterstützt Rescue im Gegensatz zur vorherigen Lösung die Aufteilung auf zwei verschiedene Support-Level: Standardmäßig laufen die Anfragen auf Level 1 auf; können sie hier nicht gelöst werden, kann die Anfrage inklusive der offenen Session ohne Informationsverlust an Level 2 weitergereicht werden. Das integrierte Logging stellt darüber hinaus eine Historie aller getätigten Remote Support Sessions zur Verfügung. Für beschleunigte Verbindungen sorgt die integrierte Calling Card, die als Applet auf den Rechner des End Users installiert wird.



Ergebnis

Als einfache, transparente und schnelle Lösung hat Rescue die Zeit, die zum Aufbau der Verbindung mit dem Service-Desk benötigt wird, um 2/3 auf unter eine Minute reduziert. Die Calling Card sorgt zusätzlich für schnellen Verbindungsaufbau, sodass der Service Desk Agent rasch mit Troubleshooting-Tätigkeiten am betroffenen Client Computer beginnen kann. Das Tool ist ohne großen Trainingsaufwand oder die Installation zusätzlicher Software unkompliziert nutzbar und sorgt so nicht nur für Zufriedenheit beim End User, sondern auch die schnelle und effiziente Lösung von Problemen.