

## Success Story:

# RPG Crouch Chapman LLP (RPGCC)

**GoTo Resolve verbessert den IT-Support und gibt RPGCC mehr Kontrolle denn je über seine IT.**

RPG Crouch Chapman LLP (RPGCC) mit Sitz in London ist eine preisgekrönte Unternehmensberatung, Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft.

[www.rpgcrouchchapman.co.uk](http://www.rpgcrouchchapman.co.uk)



## Herausforderung

RPGCC hat seinen IT-Support an einen Managed Service Provider (MSP) ausgelagert, der der Firma rund um die Uhr mit Helpdesk-Services und bei der Verwaltung der IT-Infrastruktur zur Seite steht.

Alvi Chowdhury, IT-Leiter bei RPGCC: „Als ich als neuer IT-Manager zum Unternehmen stieß, nutzte RPGCC das von seinem MSP angebotene gebührenfreie IT-Supporttool. Mir fiel auf, dass der Servicedesk mit Schwierigkeiten zu kämpfen hatte, insbesondere beim Remotezugriff, und wir hatten so gut wie keine Kontrolle über oder Einblick in unsere Geräte. Der Servicedesk ist ein wichtiger Teil unseres Unternehmens, also wollten wir dem MSP helfen, den IT-Support und das IT-Management zu verbessern.“



## Lösung

RPGCC hatte die Möglichkeit, ein Upgrade auf das vom MSP angebotene Premium-Remotesupport-Tool zu erwerben. Chowdhury wollte stattdessen jedoch eine vom MSP implementierbare Lösung finden, die den Anforderungen des Unternehmens besser gerecht werden würde.

**Chowdhury:** „Nachdem ich in der Vergangenheit bekannte IT-Supportsysteme großer Hersteller genutzt hatte, wollte ich nun etwas Neues ausprobieren. Ich kannte GoTo Resolve von früher und war von seiner Benutzeroberfläche und dem Funktionsumfang beeindruckt.“

Chowdhury war mit den Stärken und Schwächen etablierterer Systeme bestens vertraut, aber da er mehr über GoTo Resolve in Erfahrung bringen wollte, startete er einen kostenlosen einmonatigen Test und prüfte das System auf Herz und Nieren.

**Chowdhury:** „Ich wollte herausfinden, welche Verwaltungsfunktionen GoTo Resolve bietet und wie schnell die Lösung ist. Im Grunde versuchte ich, sie bis an ihre Grenzen zu belasten. Ich war mit der Leistung von GoTo Resolve absolut zufrieden, sodass ich nach dem Testzeitraum beschloss, es unternehmensweit einzuführen.“

„GoTo Resolve hat unseren IT-Support grundlegend transformiert und uns neue Verwaltungs- und Kontrollmöglichkeiten gegeben – und der Servicedesk unseres MSPs ist sehr zufrieden damit. Ich empfehle es angesichts seines Preis-Leistungs-Verhältnisses, seines Funktionsumfangs und seiner Stabilität aktiv weiter.“

**Alvi Chowdhury**  
IT-Leiter,  
RPGCC



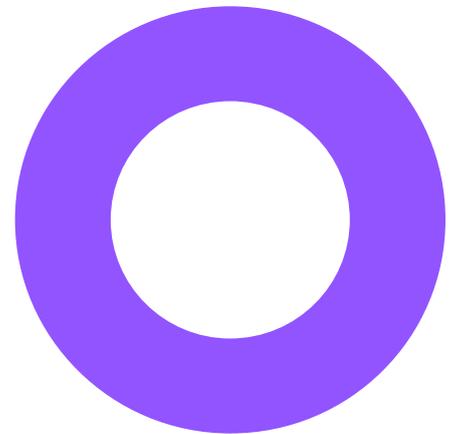
## Ergebnis

GoTo Resolve eröffnete RPGCC komplett neue Möglichkeiten in Sachen IT-Remotesupport und -management. Der MSP-Servicedesk kann Benutzer:innen nun viel schneller und effizienter bei Problemen helfen, während sich die IT-Assets des Unternehmens leichter verwalten lassen. Da Chowdhury in GoTo Resolve Updates automatisch planen und Patches automatisch installieren kann, gewinnt er Zeit für komplexere Aufgaben.

**Chowdhury:** „Was am allerwichtigsten ist: GoTo Resolve gibt uns die volle Kontrolle über unsere IT-Infrastruktur, was zuvor nicht der Fall war. Über eine einzige, benutzerfreundliche Plattform haben wir all unsere Geräte und ihren Status komplett im Blick.“

Neben der übersichtlichen Benutzeroberfläche weiß RPGCC vor allem die IT-Asset-Management-, die Geräteklassifizierungs- und die Patchverwaltungsfunktionen von GoTo Resolve zu schätzen. GoTo Resolve wird nun automatisch auf allen Benutzergeräten installiert, sodass die Angestellten schnell und einfach Remotesupport erhalten können.

**Chowdhury:** „GoTo Resolve hat uns auch mit zusätzlichen Funktionen positiv überrascht. Wir waren auf der Suche nach einer Asset-Management-Lösung zur Inventarisierung all unserer Geräte und sind begeistert, dass die Software auch diese wichtige Funktion bietet.“



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**