



TotemGuard

"Ahora gestionamos el doble de usuarios con el mismo personal y con un grado de satisfacción mayor"

*Joan Carles Gil, Dtor Informática y Comunicaciones
O2 Centro Wellness*



Puntos clave:

- > "Hasta entonces realizábamos el inventario de ordenadores en hojas Excel"
- > "Llevábamos el registro de incidencias en Access"
- > "Fue determinante disponer de un software de inventario y helpdesk integrados"
- > "Ahora los mismos usuarios registran sus incidencias"
- > "Hemos optimizado enormemente el tiempo de los técnicos"
- > "Ahora la satisfacción de los usuarios es superior"
- > "Ahora podemos tomar decisiones acerca inversiones TI con todos los datos en mano"

O2 Centro Wellness

O2 Centro Wellness es el mayor centro dedicado al bienestar integral en España. Destaca por la experiencia y profesionalidad de su personal que junto a sus exclusivas instalaciones ofrece un

servicio integral de bienestar con programas totalmente personalizados de salud, belleza y bienestar.

Los O2 Centro Wellness se preocupan de la práctica de ejercicio físico y de posibilitar un control personalizado.

Actualmente, la compañía lidera el mercado nacional con 14 centros funcionando en las principales ciudades de la península: Barcelona, Madrid, Valencia, Sevilla, Marbella, Granada, Málaga, Girona, Alicante, Elche y Huelva.

Necesidad: Automatizar los procesos

El departamento de Servicios Informáticos de O2 Centro Wellness gestiona una red de más de 300 ordenadores ubicados en catorce centros Wellness diferentes. Al tratarse de una red dispersa compuesta por más de 800 usuarios, era imposible disponer de un inventario actualizado de todos los equipos.

El inventario de ordenadores se realizaba de manera manual y mediante hojas de cálculo Excel.

"Sin un software de inventario era imposible tener controlados todos los equipos", afirma Joan Carles Gil, Director de informática y Comunicaciones de O2 Centro Wellness.

TOTEMGUARD

902 360 645

www.totemguard.com

info@totemguard.com



TotemGuard

"Ahora gestionamos el doble de usuarios con el mismo personal y con un grado de satisfacción mayor"

Joan Carles Gil, Dtor Informática y Comunicaciones
O2 Centro Wellness

Paralelamente, el departamento necesitaba una herramienta para realizar un seguimiento de todas las incidencias de soporte.

"Hasta el momento registrábamos las incidencias en una base de datos Access. Tan sólo el departamento de informática tenía acceso a la base, así que eran los técnicos quienes debían dar de alta las incidencias y comunicar la resolución de las mismas a los usuarios", comentaba Joan Carles Gil.

Solución: NetSupport DNA y DNA HelpDesk

Joan Carles Gil inició la búsqueda de una herramienta que solventara los principales obstáculos con los que se encontraban el departamento.

"A lo largo de todo el proceso de evaluación analizamos otros tres productos más antes de adquirir NetSupport DNA y DNA HelpDesk".

NetSupport DNA es una herramienta para realizar el inventario de hardware y software que se integra perfectamente con NetSupport DNA HelpDesk, software que permite gestionar incidencias de soporte a lo largo de todo su ciclo de vida.

"Finalmente adquirimos las soluciones NetSupport puesto que las funcionalidades eran superiores a las de los otros productos.

La facilidad de uso, la fiabilidad durante las pruebas que se hicieron y el hecho de tener un producto de inventario y uno de helpdesk integrados, fueron factores determinantes a la hora de escoger el producto más adecuado a nuestras necesidades. Además, el precio y el soporte recibido por parte de Totemguard ha sido excelente", afirmaba Joan Carles Gil.

Resultados: Mayor eficiencia

Tras incorporar Netsupport DNA y DNA HelpDesk, los Servicios Informáticos de la empresa experimentaron los siguientes resultados:

> Ahorro de tiempo

"Ahora las incidencias se registran por parte de los mismos usuarios y se resuelven muchas veces sin necesidad de que el usuario tenga contacto directo con el técnico. Esto nos ha permitido optimizar enormemente el tiempo de los técnicos."

> Mayor eficiencia y más satisfacción por parte del usuario

"Anteriormente disponíamos de 3 personas dedicadas a proporcionar soporte a unos 300 usuarios. Con las mejoras realizadas en el departamento de informática, donde Netsupport DNA y DNA Helpdesk han tenido un papel destacado, podemos gestionar el doble de usuarios con el mismo personal, y con un grado de satisfacción mayor por parte de los usuarios."

> Obtención de información valiosa

"NetSupport DNA mantiene actualizado nuestro inventario de hardware y software. Esto nos permite tomar decisiones acerca de la actualización o modernización de ordenadores con todos los datos necesarios en mano."

> Mayor control sobre el usuario

"Adicionalmente, NetSupport DNA nos ha permitido controlar la utilización de ciertas aplicaciones o de la navegación por internet en algunos ordenadores. Esta funcionalidad, que en un principio no nos interesaba, nos ha sido de gran utilidad posteriormente"

"Recomendaría a cualquier organización tratar con los profesionales de TotemGuard para adquirir un producto NetSupport. El producto funciona muy bien y su calidad / precio es buena y, además, TotemGuard es una empresa muy eficiente."

TOTEMGUARD

902 360 645

www.totemguard.com

info@totemguard.com