



Empresa

aloq AB
(distribuidor),
Berners (cliente)

País

Suecia

Sector

Distribución
de productos
informáticos;
cliente del sector
de automoción

Solución

Systems
Management

“Systems Management es muy fácil de implementar y de usar... Además, permite ahorrar una gran cantidad de dinero, puesto que automatiza tareas y consigue que los usuarios finales y el departamento de asistencia técnica sean más productivos”.

Andreas Rödin

Fundador y propietario
aloq AB

Situación

Aloq es un distribuidor que comenzó a utilizar los productos de Panda Security en 2008. En 2012 se le presentó la solución Systems Management y se le solicitó que la evaluara para averiguar si podía sustituir el sistema que usaban hasta entonces (Snow Inventory, Snow Distribution, Snow License Manager y TeamViewer para el control remoto).

Para llevar a cabo la evaluación, abrieron los puertos correctos en el firewall e instalaron el software en unos cuantos ordenadores de prueba de su cliente, Berners. Tras intentar configurar algunas tareas rápidas, utilizar el control remoto y ejecutar el inventario para comprobar que todo funcionaba correctamente, la instalación en el resto de equipos resultó muy sencilla. El cliente, Berners, es una empresa del sector de ventas de automóviles y dispone de 310 licencias.

Retos

Con las soluciones que tenían anteriormente, las reglas creadas y otras características solo funcionaban en los ordenadores de la red. El tiempo necesario para realizar tareas repetitivas se traducían en muchas horas de carga de trabajo. En el caso concreto de Berners, cada vez que sale una nueva actualización de Windows para Office, su sistema de facturación no permite visualizar facturas. Al tratar de solucionar este problema (entre los otros muchos para los que necesitan ayuda de aloq), el usuario final también se ve afectado, puesto que su productividad se reduce al tener que realizar una pausa mientras alguien se encarga de corregir el problema en su ordenador.

Solución

Dado que Systems Management es una solución basada en la nube, ahora aloq tiene fácil acceso a todos los ordenadores, con independencia de dónde estén. Disponer del control remoto en la misma herramienta también supone una mejora, ya que se trata de características muy relacionadas entre sí y poder gestionar en remoto y con una única herramienta la situación monitorizada facilita enormemente el trabajo.

En el caso del sistema de facturación mencionado anteriormente, lo único que ha tenido que hacer aloq ha sido configurar un componente que realiza un seguimiento de una clave de registro. Si desaparece, la restaura automáticamente. Cada vez que esto sucedía, había que dedicar como mínimo 5 minutos por cada ordenador afectado a corregir este error manualmente. En cambio, gracias a la automatización, se ahorran incontables horas de trabajo, un valioso tiempo que puede dedicarse a pensar cómo

mejorar otras áreas igualmente interesantes automatizando tareas para ganar eficiencia. No deberíamos olvidarnos de contar las horas que ahorran los usuarios finales de Berners gracias a no tener que realizar una pausa forzada cada vez que se produce este problema.

Del mismo modo, también se ahorra tiempo cada vez que se realiza una sesión de control remoto para otros problemas que aparecen en los ordenadores de los usuarios finales. El usuario final puede trabajar cómodamente sentado delante de su ordenador mientras aloq se encarga de resolver un problema en segundo plano. Para ello, con el software que utilizaban antes, TeamViewer, tenían que dedicar tiempo a descargar el programa, cambiar números de ID y claves de acceso, etc.; ahora ya no es necesario. Ir de un ordenador a otro para resolver problemas acarrea unos costes de viaje que podían llegar a ser abultados en muchos casos, puesto que Suecia es un país grande donde las distancias son muy largas. Ahora esos costes se han reducido considerablemente.

Para realizar el inventario de hardware y software de los 310 ordenadores es necesario dedicarle muchas horas. Con Systems Management, bastan unos pocos clics para recabar esa misma información. Además, aloq ha establecido alarmas que avisan en caso de que se superen las licencias de software. La función de inventario de la solución que usaban antes también funcionaba bien, pero como Systems Management la combina con las otras características, ahorra mucho tiempo al permitir hacerlo todo desde la misma consola. Aloq ha propuesto a Berners la posibilidad de apagar los ordenadores durante la noche para ahorrar energía y, por tanto, dinero, opción que el cliente está evaluando en estos momentos.

Evaluación

Son muchas las tareas en las que Systems Management ha ayudado a Berners y aloq a ahorrar tiempo. Lo que resulta muy útil de este producto es su capacidad para ayudar con la asistencia técnica, la gestión y la monitorización de la red del cliente desde el primer día. No obstante, cuanto más tiempo le dedicamos, cuantos más scripts creamos como soluciones para tareas cotidianas, más tiempo y dinero permite ahorrar. aloq calcula que durante los seis próximos meses les resultará fácil identificar tres nuevas áreas en las que podrán ahorrar más tiempo, igual que sucedió con el sistema de facturación, gracias a Systems Management.

Si se suman las áreas en las que se ahorra tiempo y dinero, esta herramienta permite ahorrar más tiempo y, por tanto, dinero cuanto más se trabaja con ella. Cuantas más tareas se automatizan, cuanto más se facilita la gestión de revisiones y el inventario con tan solo unos clics en lugar de tener que dedicarles horas, y cuanto más se ahorra en gastos de viaje y en tiempo empleado en resolver problemas, mayor es el retorno de la inversión. Además, el usuario final también ahorra mucho tiempo y es productivo en lugar de tener que dejar de trabajar mientras se resuelve el problema.

Aloq tenía grandes expectativas de Systems Management, puesto que ya está acostumbrado a las soluciones de nube inteligentes de Panda. Y esas expectativas quedaron satisfechas, en ocasiones, con creces. La asistencia de Panda Security fue excelente en todo momento; tanto el representante de ventas como el equipo de asistencia técnica, con su filosofía de ofrecer soluciones, están siempre dispuestos a ayudar. Facilita el trabajo diario y es fácil de utilizar. Permite ahorrar una gran cantidad de dinero, puesto que automatiza tareas y consigue que los usuarios finales y el departamento de asistencia técnica sean más productivos.

Perfil del cliente

Un equipo fiable y ambicioso del norte de Suecia que ofrece excelentes servicios de asistencia técnica, gestión y asesoramiento en materia de informática. Se esfuerza constantemente por ofrecer productos que satisfagan una necesidad específica y creen valor para sus clientes.

