

## Caso de éxito

Desarrollo de Software para AA.PP.  
Soporte Técnico

Aytos CPD implementa NTRsupport con éxito, optimizando su servicio de asistencia técnica, reduciendo costes y ofreciendo una atención instantánea y personalizada a su gran volumen de usuarios



“Gracias a NTRsupport hemos mejorado sustancialmente la satisfacción de nuestros clientes. Ahora ya no enviamos a nuestros técnicos a solucionar problemas que podrían solucionarse desde la oficina”

### Compañía: AYTOS CPD

- Ayto CPD es un fabricante de software con más de 3.250 clientes en la Administración pública española
- Mercado: España
- Sector: Software para Administraciones Públicas
- Cuota de mercado: 40% en software para Administración Local en España

### La compañía: AYTOS CPD

Fundada en 1993 y con sede principal en Écija (Sevilla), Ayto CPD es un fabricante de software de gestión específicamente adaptado a las necesidades de las Administraciones Públicas.

Sus soluciones incluyen aplicaciones de contabilidad, nóminas y RRHH, gestión patrimonial, gestión tributaria y recaudación, gestión documental, firma electrónica, padrón municipal, y registro de entrada y salida documental.

Actualmente, Ayto tiene más de 3.250 clientes, incluyendo Ayuntamientos, Diputaciones, Parlamentos, Cabildos y otras entidades, que cuentan con cerca de 30.000 usuarios.

Su participación en el mercado de software para la Administración Pública es de un 40% dentro del segmento de la Administración Local española.

### Situación antes de la implantación de NTRsupport

El proceso de asistencia técnica de Ayto era costoso y carecía de la agilidad deseada para atender a sus clientes, ya que la base de usuarios finales de esta empresa se encontraba repartida por toda España.

Con el objetivo de reducir los costes y aumentar la eficacia, Ayto CPD había utilizado diversas aplicaciones para la mejora de su servicio de asistencia técnica sin que ninguna de ellas hubiese conseguido cubrir las expectativas.

## Beneficios

- Reducción de los desplazamientos de los técnicos a las oficinas de los clientes gracias a NTRsupport
- Con NTRsupport hay una mayor precisión y eficiencia en la resolución de los problemas de los clientes
- Instalación de la licencia de NTRsupport en 2 horas
- Con NTRsupport no es necesaria hacer ninguna instalación previa en los PC de los clientes
- Con NTRsupport no hay problemas de conectividad
- Aumento del grado de satisfacción de los clientes gracias a NTR

Todas estas aplicaciones precisaban siempre de una compleja configuración de la red del cliente y una pre-instalación de software en el ordenador del usuario final, lo que suponía hacer frente a unos costes considerables que desincentivaban a la compañía. Además, era necesario desplazarse a la oficina de sus clientes para realizar ciertas actividades.

## Después de la implantación de NTRsupport

Aytos ha decidido implementar la solución NTRsupport Technical Support en modo licencia para 10 operadores. Todo el proceso de instalación de la solución se ha realizado en menos de 2 horas, gracias a la alta conectividad de NTRsupport que funciona a través de todo tipo de Firewall, NATs y proxies.

Los beneficios para los clientes y la compañía han sido inmediatos. Tras la implantación de NTRsupport, Ayto CPD ha conseguido aumentar de forma

significativa el grado de satisfacción de sus clientes con el servicio postventa.

Los dos aspectos que más valoran sus clientes es que gracias a NTRsupport la solución de los problemas es mucho más rápida y sin que sea necesario tener que instalar ningún tipo de programa en sus ordenadores.

Gracias a NTRsupport ahora ya no deben preocuparse por la tecnología y tienen más tiempo para trabajar en los aspectos más importantes de su negocio.

Así mismo, con NTRsupport, Ayto CPD ha logrado erradicar los desplazamientos innecesarios a las oficinas de sus clientes de manera que la compañía puede hacer un uso más eficiente de su servicio de soporte técnico, lo que ha supuesto una reducción considerable de sus costes.

Sin ninguna duda, la implementación de NTRsupport ha conseguido dar respuesta a las necesidades del cliente en su servicio de asistencia técnica.

---

Para más información acerca de NTRglobal y de NTRsupport, nuestra solución de soporte remoto on-demand, por favor visite nuestra web <http://www.ntrsupport.com>, envíenos un e-mail o bien llámenos por teléfono.



Parque Empresarial EURONOVA  
Ronda de Poniente, 2. 2ª Pta. Of.C  
28760 Tres Cantos (Madrid)  
T. +34 91 806 39 13  
F. +34 91 804 76 13

C/ Josep Pla, 2-4, 1ª  
Torres Diagonal Litoral B-3  
08019 Barcelona  
T. +34 93 445 07 00  
F. +34 93 445 07 01

[www.ntrglobal.com](http://www.ntrglobal.com)  
[info@ntrglobal.com](mailto:info@ntrglobal.com)