



Caso de éxito

Transporte
Asistencia a colaboradores
y usuarios móviles

MAN Vehículos Industriales (España) y MAN Veículos Industriais (Portugal) prestan asistencia a colaboradores y usuarios móviles con NTRsupport



Al no poder conectarse remotamente a los equipos de los usuarios móviles que no estaban conectados a su WAN, MAN buscó la ayuda de NTRsupport. Actualmente, todos los empleados, clientes y colaboradores obtienen la asistencia que necesitan independientemente de donde se encuentren y sin requisitos de inicio de sesión WAN.

Sobre MAN V.I. España y Portugal

MAN importa y distribuye camiones y autobuses fabricados por MAN Nutzfahrzeuge AG y gestiona todas las actividades de postventa.

- Mercado: Transporte
- Empleados:
 - España: 580 empleados
 - Portugal: 66 empleados
- Cliente de NTR desde 2008
- www.man-mn.es
- www.man-mn.pt

El Cliente

MAN se dedica a la importación y venta de camiones y autobuses fabricados por la empresa alemana MAN Nutzfahrzeuge AG desde 1987. La empresa cuenta con 646 empleados repartidos en 13 oficinas de España y Portugal.

La venta y postventa de camiones y autobuses requiere una gran organización con procesos bien definidos. Para mantener unos niveles adecuados de calidad de servicio, MAN invierte en formación de personal y en talleres para garantizar que sus empleados sean productivos y puedan atender las necesidades de los clientes.

El equipo de administración de TI de MAN, formado por once personas, se encarga de prestar asistencia a todas estas personas y sus dispositivos así como a la

extensa red de servicios oficiales MAN en España y Portugal. Asegurarse de que todas las personas puedan utilizar de forma productiva la tecnología existente y acceder inmediatamente a las aplicaciones y archivos es fundamental para que los procesos de venta se desarrollen correctamente.

Situación Previa

MAN utilizaba VNC y TS para prestar asistencia a sus empleados y colaboradores, lo que requiere una conexión WAN para prestar asistencia remota.

Debido a que numerosos empleados y colaboradores se basan en la tecnología móvil y no disponen de funciones de

“Gracias a NTRsupport hemos podido prestar asistencia rápida y eficaz a todos nuestros usuarios móviles y mejorar la que dedicamos a nuestros colaboradores comerciales. Su facilidad de uso y su rápida implantación lo han convertido en la opción perfecta para nuestra empresa.”

Antonio Caballero,
Departamento IT, MAN V.I.España

conectividad WAN, a menudo resultaba difícil prestar asistencia a las personas que no se encontraban en una oficina de MAN.

Según recomendación de uno de sus colaboradores, MAN probó NTRsupport, un producto que presta asistencia remota a medida a cualquier usuario y dispositivo que disponga de una conexión a Internet.

Rápidamente quedó claro que el producto era muy fácil de usar tanto para los operadores de soporte del grupo de TI como para los empleados y colaboradores que necesitaban asistencia.

La empresa pudo instalar NTRsupport rápidamente y empezó a utilizar todo el conjunto de características inmediatamente.

Resultados

NTRsupport ha ayudado a MAN a mejorar la asistencia que presta a sus empleados y colaboradores, lo que supone una mayor productividad en ventas y servicios. Se

tarda mucho menos en prestar asistencia a los usuarios y colaboradores móviles fuera de la WAN. Se han reducido las esperas al teléfono para obtener asistencia y las conversaciones prolongadas y a menudo confusas por correo electrónico.

Actualmente, los administradores de TI tan sólo configuran una sesión remota o se conectan inmediatamente con los empleados o colaboradores que necesitan asistencia. Los operadores de soporte pueden utilizar todo el conjunto de características para compartir escritorios, enviar y recibir archivos, aplicar actualizaciones y arreglos o demostrar el uso de sus aplicaciones.

MAN ha quedado impresionada por el gran valor que NTRsupport ha añadido a su organización en cuanto a la calidad de su asistencia y la eficacia de sus equipos de ventas.

Beneficios

Con NTRsupport, MAN V. I. España ha podido:

- Reducir el tiempo de resolución de problemas para los usuarios móviles
- Mejorar la asistencia a los colaboradores fuera de la WAN corporativa