



Carey Paul Honda se fundó en 1973 y es el concesionario Honda en manos familiares más antiguo del área metropolitana de Atlanta. El concesionario está orientado principalmente a la satisfacción del cliente y atiende a clientes de Snellville, Lawrenceville, Duluth y otras ciudades de los alrededores de Atlanta desde hace más de 40 años.

Retos

- » Solventar la gestión descentralizada de los sistemas de TI
- » Demasiados usuarios con privilegios de administrador
- » Una solo técnico encargado de más de 100 equipos en varios edificios



Solución

El gerente de sistemas utilizó TeamViewer y **TeamViewer Remote Management** para crear una plataforma centralizada de gestión de dispositivos y soporte técnico que le permitía prestar asistencia de forma efectiva a toda la empresa desde una única consola.

Cómo convertir una pesadilla de TI en una situación idílica

Póngase en la piel de Michael Barron Jr.: acaba de conseguir un puesto como gerente de sistemas de información en uno de los mayores concesionarios de Honda en Atlanta.

Hasta aquí, todo bien. Pero en cuanto llega a la oficina, se encuentra con la peor pesadilla para un técnico de sistemas: nadie sabe quién tiene qué ordenador ni qué hay en cada equipo. Además, hay malware fuera de control y el único técnico que se ocupa de todo eso trabaja a jornada parcial y viene cuando tiene un hueco desde otro concesionario situado en la otra punta de la ciudad.

Un profesional como Michael no se lo pensó dos veces. No solo tenía una solución para arreglar todo esos problemas, sino que también le permitía monitorizar y gestionar todos los equipos desde un solo lugar. En tan solo tres meses, Michael transformó ese caos informático en una situación idílica con la ayuda de TeamViewer y **TeamViewer Remote Management**.

Michael ya llevaba más de cuatro años probando su suscripción personal gratuita de TeamViewer para prestar asistencia remota a su familia siempre que tenían una emergencia informática.

«Escoger TeamViewer era la solución obvia. Me iba tan bien en casa, que supuse que aún sería mejor si utilizaba la versión para empresas, ya que incluye múltiples funciones para supervisar y gestionar los equipos y mantener un entorno seguro»,

explica Michael. Con TeamViewer **Remote Management**, Michael consiguió convertir la maraña formada por más de cien equipos en un sistema bien organizado y rotulado que se podía gestionar cómodamente.

«**TeamViewer Remote Management** me permitía ver de forma clara el estado de cada ordenador, incluso si estaban infectados con software malicioso, así que podía abordar la situación fácilmente antes de que dejara de ser una molestia y pasara a convertirse en un problema de verdad», añade Michael.

«Podía llevar un registro de cuántos ordenadores tenían un tipo de procesador determinado, la memoria RAM de cada uno y los programas. Además, podía representar gráficamente todos los dispositivos locales para hacerme una idea de la situación en la que estábamos y a la que queríamos llegar».

La función de gestión de activos también permitía a Michael asignar el equipo correcto a la persona que más lo necesitaba.

Por ejemplo, un vendedor no necesita un ordenador que sea muy rápido y tenga mucha capacidad de RAM y disco duro. En cambio, ese equipo sería ideal para un técnico que necesita un sistema más robusto y poder acceder a funciones de programa para diagnosticar problemas relacionados con la automoción. La solución de gestión de activos de Remote Management ayudó a Michael a facilitar los equipos adecuados a las personas correctas.

Pero lo que de verdad ha influido en que Michael sea un entusiasta de TeamViewer es lo sencillo que resulta prestar soporte remoto a cualquiera que se encuentre en cualquier lugar del amplio recinto. «Tenemos tres edificios distribuidos en una amplia extensión de terreno. La distancia entre ellos es muy grande y se pierde mucho tiempo en ir de un edificio a otro», explica Michael. «En lugar de tardar unos minutos en ayudar a alguien, puedo diagnosticar el problema y solucionarlo en cuestión de segundos y sin salir de mi oficina».

Esos minutos se pueden convertir en horas rápidamente, y esas horas, al fin y al cabo, son dinero.

El acceso remoto y soporte de TeamViewer, junto con las funciones de supervisión, ahorran mucho tiempo a todo el mundo. De este modo, es posible volverse a centrar en atender a los clientes, lo que influye en el balance final del concesionario.

«Antes de implementar TeamViewer, se podía tardar semanas en solucionar un problema informático», dice Michael. «Ahora, incluso si alguien tiene un problema por la tarde o el día que tengo libre, puedo conectarme rápidamente en remoto y solucionarlo, de modo que nuestro servicio de atención al cliente no presenta tiempos de inactividad ni retrasos».

Cuando es vital responder de forma ágil y veloz, TeamViewer Remote Management garantiza que Michael no defraude. En un ámbito en el que el servicio de atención al cliente puede ser clave para conseguir o perder una venta, asistir a su equipo de forma eficaz y efectiva es determinante para el éxito de Michael.

«Me dicen a menudo que soy el mejor técnico de TI que han tenido en el concesionario. Pero el mérito no solo es mío. Sé que mucho de ese crédito se lo debo a la capacidad de TeamViewer Remote Management para ayudarme a simplificar la organización y responder a las necesidades de mi equipo de forma remota siempre que me necesitan. Me encanta TeamViewer y Remote Management y no usaría nada más».

TeamViewer tampoco ha defraudado a Michael cuando ha necesitado ayuda. Al cambiar del plan de suscripción personal al completo plan para empresas, accedió a nuevas funciones que no sabía muy bien cómo utilizar. Cada vez que necesitaba ayuda para entender alguna de las funciones del programa, se ponía en contacto con el servicio de asistencia técnica y recibía una respuesta inmediata que le apuntaba en la dirección correcta.

Con TeamViewer trabajando para él, Michael es capaz de tener a todo el concesionario funcionando a toda velocidad.



TeamViewer US LLC

TeamViewer se fundó en 2005 y se centra exclusivamente en el desarrollo y la distribución de soluciones de gama alta para la colaboración y la comunicación en línea. Disponible en más de 30 idiomas, TeamViewer es uno de los proveedores de software de control remoto y reuniones en línea más populares del mundo.

Para más información sobre TeamViewer, visite www.teamviewer.us

Para obtener información sobre TeamViewer Remote Management, visite www.teamviewer.com/rm

© Copyright TeamViewer US 2018

TeamViewer US LLC 5741 Rio Vista Dr. Largo, FL 33760
800-951-4573