

“Mantequerías Arias se ha apoyado en ProactivaNET para gestionar su parque informático y sus servicios de TI aplicando las mejores prácticas ITIL[®]”



Cliente:
Mantequerías Arias

Sector:
Alimentación

MANTEQUERÍAS ARIAS

Mantequerías Arias es la **marca líder** de alimentación más antigua de **España** con más de 160 años de historia. Además, es la empresa por excelencia en innovación en el sector lácteo. Ofrece la gama más amplia y variada de productos lácteos en el mercado español y pertenece al Grupo Bon-grain, lo que implica una dimensión internacional.

RETO

Inventariar el elevado hardware que tienen: servidores, PCs y otros dispositivos. Y además disponer de una herramienta que gestionara el gran número de incidencias que reciben desde diferentes localizaciones.

SOLUCIÓN

Implantación de diversos módulos de ProactivaNET:

- Inventario automático
- SNMP
- Monitorización
- Distribución de Parches
- Gestión de Incidencias y Peticiones
- Módulo de Encuestas de Satisfacción
- Control Remoto



Situación Inicial

Mantequerías Arias tiene un **hardware elevado y variado**: más de 100 servidores, más de 350 PCs además de otros dispositivos como impresoras, módems, teléfonos IPS, I-Pads, centralitas, antenas, etc. También tiene un **mapa de sistemas complejo** con múltiples aplicaciones corporativas y necesitan una herramienta que se adapte a ellas.

Asimismo tienen **más de 300 usuarios geográficamente distribuidos** en varias localizaciones y más de la mitad son usuarios móviles.

A todo esto, se le suma la dificultad de que el departamento de Sistemas es reducido y no eran capaces de gestionar con facilidad el alto número de incidencias que recibían.

Por ello, detectaron que **necesitaban una herramienta para administrar su parque de red, así como para gestionar las incidencias y peticiones que recibían en el departamento de TI.**



¿Por qué ProactivaNET?

Según Valentín García, responsable del Departamento de Sistemas de Información, *"Necesitábamos un sistema modular con el que cubrir las necesidades actuales pero con visión de futuro, con un mínimo esfuerzo de implantación y con un **soporte técnico que nos ofreciera valor añadido: formación, consultoría, etc.** Tras evaluar diferentes opciones nos dimos cuenta de que ProactivaNET encajaba perfectamente en nuestras necesidades."*



Implantación

La implantación se realizó con un proyecto *"llave en mano"*, especialmente diseñado para sus necesidades en las fases de instalación, parametrización y puesta en marcha. Se recogió información desde el primer día y se minimizaron las necesidades de formación de los técnicos de soporte. Además les aportaba **simplicidad de uso y formación para los usuarios finales.**



Solución ProactivaNET

Según Valentín García, Responsable del Departamento de Sistemas de Información, *"Con ProactivaNET pudimos cubrir las necesidades actuales con un mínimo esfuerzo en la implantación. Nos ha ayudado a mejorar la imagen del departamento de informática, aportar más valor y aumentar la satisfacción de los usuarios"*.

La implantación de la herramienta y adaptación de los procesos ha sido todo un éxito y se ha basado en la herramienta ProactivaNET Inventario, Service Desk y Control Remoto que realizan una completa gestión de un servicio de soporte informático. También, incorpora estándares internacionales de buenas prácticas como ITIL® /ISO 20000.

Situación Inicial

- Hardware elevado y variado.
- Complejo mapa de sistemas.
- Elevado número de usuarios.
- Departamento de sistemas reducido.
- Muchas incidencias sin resolver.



Resultado con ProactivaNET

- Descenso significativo de incidencias y peticiones.
- Mejora de la imagen del departamento, aportan más valor y mayor satisfacción de los usuarios.
- Mayor disponibilidad para proyectos.
- Posibilidad de medir tiempos y reducir los tiempos de resolución.
- El Control Remoto les es de gran utilidad debido su segmentación geográfica.