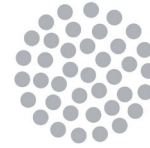


# Una herramienta que motivó la confianza de los clientes

CASO DE ÉXITO

INDRA es una multinacional de origen español, con presencia en más de 128 países y un equipo que redonda en 42 mil profesionales empleados. Su principal negocio es la oferta de soluciones y servicios de alto valor en sectores, como: Transporte y Tráfico, Energía e Industria, Administración Pública y Sanidad, Servicios Financieros, Seguridad y Defensa y, Telecom y Media.



**indra**

En Colombia, INDRA es una empresa de 2.000 profesionales y cuenta con oficinas, en: Barranquilla, Bogotá, Medellín y Pereira. Además, tiene en el país dos Centros de desarrollo de software de alto rendimiento (Bogotá y Pereira), que atienden las necesidades locales y están habilitados además, como centros de servicios para el resto de Latinoamérica.

Adicionalmente, INDRA atiende en Colombia a diferentes empresas, entre las cuales se encuentran: Gas Natural Fenosa Colombia, Súper Tiendas y Droguerías Olímpica S.A. y, el ICBF (Instituto colombiano de Bienestar Familiar).

## Todo tiempo pasado, no fue mejor

Buscando desarrollar un servicio cada vez más completo y efectivo a favor de sus clientes, empezó en 2007 un gran proyecto, en el cual requería atender múltiples estaciones de trabajo, lograr un control de inventario y proveer servicios de administración remota.

Así mismo, para hacer una gestión de los activos de manera proactiva, se usaron varias herramientas de marcas reconocidas. Sin embargo, todo era muy manual y poco consistente, la información obtenida

poco confiable y definitivamente, la atención al cliente no era la más efectiva.

Esto planteó, que “era necesario tener una herramienta para el control de los activos informáticos y gestión de las estaciones de trabajo de los clientes, con funciones principalmente de: Inventario de HW-SW, Control Remoto y Distribución de Software”, añade Gabriel Jaime Carmona Tom, Gerente Outsourcing de INDRA.

## En busca de nuevas opciones para mejorar el servicio

Las cada vez mayores exigencias de los clientes, y el decidido deseo de mejorar en la prestación del servicio, empujó a INDRA a buscar nuevas opciones, hasta que se llegó a LeverIT, y en especial a Discovery, producto que fue implementado como un piloto de 30 días, en una infraestructura bastante numerosa y particular.

“Lo impresionante de Discovery, fue

que solo requirió la décima parte de la infraestructura que exigían las otras soluciones. Además, el despliegue fue muy rápido y silencioso, en una semana se tomó el control de todos los equipos –cerca de 2 mil máquinas- y en 30 páginas detalladas de informe, el cliente pudo entender todo su ecosistema, algo que no habíamos logrado antes”, afirma el ingeniero Carmona.

**Empresa**  
INDRA

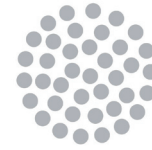
**Ubicación**  
Bogotá, Colombia

**Escenario**  
Tecnologías de la Información

**Solución**  
Discovery y HelpDesk (LeverIT).



“La sesión de control remoto es muy delgada y la forma como distribuye el software es bastante funcional y efectiva. Esta solución logró en poco tiempo y a un costo asequible, lo que no hicieron otras en más tiempo y a costos elevados”, concretó el ejecutivo.



# indra

## Acerca de la implementación

Tardó una semana para 2 mil computadores. El proceso fue transparente para el usuario final y no se impactó la red, ni el tiempo de productividad. Tener un buen Directorio Activo, facilitó la implementación.

## Beneficios y oportunidades al usar Discovery

Los efectos reales con el uso de Discovery son múltiples y muy valiosos no solo para la operación de los negocios, sino para la tranquilidad de los clientes y, entre ellos, se destacan:

- La oportunidad de poder dar información a los clientes en tiempo real.

- Mejor gestión de los activos.

- Menos personal atendiendo la operación, lo que ofrece ahorros significativos.

- Optimización de los tiempos de respuestas en la instalación o desinstalación de software.

- El control remoto está optimizado (ancho de banda muy bajo para tomar un equipo) y es completamente seguro.

- Mejoró en un 30% el tiempo de respuesta para los requerimientos e incidentes relacionados.

- Optimización de los recursos de soporte en sitio (7% de personal).

- Mejoró la percepción del usuario.

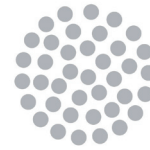
“Además, se puede afirmar que los beneficios de “cara interna” de trabajar con Discovery, mostraron que esto ha permitido a INDRA ser más competitivo, productivo y eficiente con sus clientes, mejoraron los niveles de servicio, imagen, credibilidad, confianza y los precios de las licencias son muy competitivos”, expresó el ejecutivo.

En 2013 con Discovery, se atendió un número cercano a las 16 mil estaciones de trabajo, con excelentes resultados para clientes de INDRA como el ICBF y Súper Almacenes y Droguería Olímpica S.A.

## Proyectos a futuro

Para INDRA la experiencia con Discovery y con su servicio de soporte, ha sido muy positiva. “La idea es que todo nuevo proyecto en la compañía, en donde se requiera un software de gestión de inventario tecnológico, se buscará hacerlo en cpmpañía de LeverIT, ya que sus soluciones son competitivas en precio y soporte”, concluyó el señor Carmona.





**indra**

**Ficha técnica**

**Empresa:**

INDRA

**URL:**

[www.indracompany.com](http://www.indracompany.com)

**Sector:**

Tecnologías de la Información

**Número de empleados:**

2000 profesionales en Colombia

**Problema:**

Realizar gestión de inventario a clientes de diferentes sectores en Colombia

**Solución:**

Discovery y HelpDesk (LeverIT)

**Implementación:** Una semana

**Partner:** Directo

**Componentes de la solución:**

Discovery

**Su calificación:**

10/10

**Contacto**

Ing. Gabriel  
Jaime Carmona Tom,  
Gerente  
Outsourcing  
de INDRA.