



TotemGuard

## "Hemos conseguido aumentar la calidad de nuestros servicios"

Ángel Miguel Guillén, responsable del Departamento de Informática  
Diputación Provincial de Cuenca



### Diputación Provincial de Cuenca

La misión de la Diputación de Cuenca consiste en facilitar una comunicación fluida y rápida entre los ciudadanos, las entidades locales y la propia Institución Provincial contribuyendo de este modo a aumentar la transparencia de las actividades y servicios de la provincia.

Para ello, la Diputación debe adoptar tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.

### Necesidad: reducir tiempo y costes

El servicio de informática de la Diputación de Cuenca atiende los mantenimientos, instalaciones e incidencias de más de cien ordenadores. Los ordenadores están distribuidos en seis edificios distintos, y en algunos casos, están ubicados a más de seis kilómetros de distancia entre ellos.

El continuo crecimiento de la red de ordenadores de la Diputación obligaba al personal informático a realizar largos desplazamientos para resolver una única incidencia, lo que suponía una pérdida de tiempo y un aumento de costes en desplazamientos.

"A medida que nuestra red de ordenadores aumentaba, nuestros técnicos informáticos detectaban y resolvían incidencias en periodos de tiempo más largos. Si deseábamos seguir realizando un trabajo eficiente necesitábamos aumentar nuestra plantilla de informáticos de manera inminente", comentaba Ángel Miguel Guillén, responsable del Departamento de Informática de la Diputación de Cuenca.

Anteriormente, se había utilizado una combinación de software basado en Web y de control remoto que era confusa y difícil de manejar. Necesitaba consolidar sus licencias, por lo que buscaron otros productos de control remoto.era de hardware, o viceversa", comenta Guillén.

"Necesitábamos un aplicativo que automatizara la mayoría de los procesos que resolvíamos de manera manual, como realizar un inventario de software y de hardware, generar informes de actividad o controlar de manera remota un ordenador que se encontraba ubicado a más de seis kilómetros de distancia, por ejemplo"

**TOTEMGUARD**

902 360 645

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

[info@totemguard.com](mailto:info@totemguard.com)



TotemGuard

## "Hemos conseguido aumentar la calidad de nuestros servicios"

Ángel Miguel Guillén, responsable del Departamento de Informática  
Diputación Provincial de Cuenca

### Solución: NetSupport DNA 3 en 1

Solventar el problema incrementando la plantilla de informáticos representaba un aumento de costes fijos para la Diputación. Además, no se reducían los costes de tiempo y dinero en desplazamientos.

Paralelamente, todos los procesos se debían continuar haciendo de manera manual, por lo que el aumento de personal sería exponencial al número de ordenadores que se incorporasen en las oficinas de la Diputación.

Tras realizar un asesoramiento personalizado, TotemGuard determinó que la suite NetSupport DNA encajaba con las necesidades de la Diputación de Cuenca.

En primer lugar, el aplicativo Netsupport DNA permite a la Diputación realizar un inventario de software y hardware que también mide la utilización de aplicaciones y licencias de programas, aplica restricciones sobre el uso de aplicaciones y páginas web y pone a disposición del equipo informático un completo sistema de alertas gráficas y vía e-mail.

En segundo lugar, el gasto en desplazamientos se ha solventado mediante la potente aplicación de control remoto de PCs NetSupport Manager, que permite la gestión remota de ordenadores y servidores a través de redes locales LAN e Internet.

Finalmente, NetSupport DNA HelpDesk permite al equipo de Ángel Miguel Guillén gestionar incidencias de soporte a lo largo de todo su ciclo de vida. Desde la apertura de una incidencia y su asignación a un técnico de soporte hasta su resolución. El aplicativo DNA HelpDesk mantiene de forma centralizada el control y toda la información relevante para su gestión

Ángel Miguel Guillén, quien se responsabilizó de la compra e implantación del proyecto, evaluó distintos aplicativos antes de decidirse por la suite NetSupport DNA: "Elegimos NetSupport DNA por las características particulares que nos proporcionaba, por su facilidad de instalación y por el reducido consumo de recursos que suponía", comenta Guillén.

"A medida que nuestra red, nuestros técnicos detectaban y resolvían incidencias en menos tiempo"

"Elegimos NetSupport DNA por las características particulares que nos proporcionaba"

"Ahora el 95% de las incidencias se resuelven en el momento en que nos las comunican"

TOTEMGUARD

902 360 645

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

[info@totemguard.com](mailto:info@totemguard.com)



TotemGuard

## "Hemos conseguido aumentar la calidad de nuestros servicios"

Ángel Miguel Guillén, responsable del Departamento de Informática  
Diputación Provincial de Cuenca

### Resultados: ahorro de tiempo y dinero

Poco después de incorporar la suite NetSupport DNA, los Servicios Informáticos de la Diputación de Cuenca experimentaron los siguientes resultados:

> Mayor control sobre la red de ordenadores mediante NetSupport Manager. El aplicativo permite a los Servicios Informáticos de la Diputación observar, controlar o compartir el monitor, teclado y ratón de cualquier estación de trabajo.

> Mejora del servicio informático: "Tras realizar la implementación de la suite NetSupport DNA en la Diputación, gestionamos y controlamos todo el parque informático de manera automática. Hemos conseguido aumentar la calidad de nuestros servicios y reducir los costes asociados a los continuos desplazamientos que realizábamos."

> Estandarización de los procedimientos de gestión gracias a la posibilidad que ofrece la suite NetSupport de establecer políticas de actuación y gestión de incidencias.

> Reducción de la necesidad de realizar constantes ampliaciones de personal: "Ahora ya no es necesario realizar un aumento de la plantilla de informáticos, puesto que el 95% de las incidencias podemos resolverlas en el momento en que nos las comunican", comenta Guillén.



**TOTEMGUARD**

902 360 645

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

[info@totemguard.com](mailto:info@totemguard.com)