



Listado de referencias NetSupport ServiceDesk en España

Servicio Riojano de Salud: Con sus 64 operadores, utilizan NetSupport ServiceDesk para prestar servicio a todo el personal de todos los hospitales y centros de salud de La Rioja, así como interactuar con usuarios, técnicos y proveedores. Para ellos fue clave la simplicidad de uso, a la vez que su potencia y cumplimiento de los estándares ITIL.

Ayuntamiento de Móstoles: Cuentan con 6 técnicos para atender a todos los empleados del Ayuntamiento, que están repartidos entre una media docena de edificios y sedes

Telefónica Servicios Audiovisuales: Esta división de Telefónica, dedicada a la prestación de servicios a empresas del mundo audiovisual, cuenta con NetSupport ServiceDesk para 6 operadores, que atienden a todos sus empleados, ya sea en las oficinas, o desplazados en el cliente

UNED: A la UNED se matriculan alumnos de toda España, pero centraliza todo su profesorado y centro de atención en su campus de Madrid. La dirección del Centro de Atención al Usuario (CAU) de la UNED, con 155 operadores de soporte técnico y más que 7000 incidencias mensuales, confía en NetSupport ServiceDesk como la herramienta de seguimiento de todas sus incidencias.

UGT: Este sindicato cuenta con 10 técnicos de soporte informático que, desde Madrid, prestan servicio a todos sus empleados, que pueden estar ubicados en cualquiera de las sedes.

Alanai Consulting: Se trata de una empresa de asesoría TI a pymes que decidió implantar NetSupport ServiceDesk para que sus 4 técnicos pudieran recoger y procesar correctamente las incidencias que les hacen llegar sus clientes

Ingeteam: Multinacional vasca del sector ingeniería que cuenta con 11 operadores de NetSupport ServiceDesk para dar soporte a sus empleados, distribuidos en diferentes empresas del Grupo y varias ubicaciones.

Diputación de Cuenca: Usan NetSupport ServiceDesk (7 técnicos) para dar apoyo a sus usuarios internos y también a los municipios de la provincia, caracterizada por ayuntamientos pequeños que dependen de la Diputación para apoyo tecnológico.

Autoridad Portuaria de Valencia: El Puerto de Valencia cuenta con más de 15 operadores de NetSupport ServiceDesk para recoger, procesar y analizar las incidencias recibidas, así como asegurar la calidad en su resolución.

Abantia: Cuentan con 17 operadores de NetSupport ServiceDesk que atienden y resuelven todas las incidencias de sus técnicos, clientes y empleados, que pueden estar repartidos por sus diferentes sedes o en proyectos por todo el mundo. NetSupport ServiceDesk les permite asegurar que resuelven las incidencias con la diligencia y el nivel de calidad que, como empresa, deben ofrecer.



Agència Catalana de Turisme: Esta agencia dedicada a la promoción del turismo catalán vio en NetSupport ServiceDesk la herramienta perfecta para garantizar el nivel de atención a todos sus usuarios y mejorar la eficacia de su departamento de helpdesk.

UNICEF España: Están encantados con el uso de NetSupport ServiceDesk, ya que les permite garantizar de una forma fácil y eficiente la correcta atención a los problemas de sus usuarios y empleados.

O2 Centro Wellness: Esta cadena de gimnasios de alto standing tenía el problema de cómo garantizar un buen nivel de atención y resolución de incidencias para todos los empleados de sus 14 centros de toda España, contando únicamente con los 6 técnicos de soporte de su central en Barcelona. NetSupport ServiceDesk no sólo les ha permitido mejorar la atención a las incidencias y la rapidez en su resolución, sino que han mejorado la percepción que los usuarios tienen del departamento técnico y del nivel de apoyo que reciben.

Hospital de Mar: Al tratarse de uno de los centros hospitalarios insignia de Barcelona, no podían permitirse que sus usuarios (sobre todo el personal médico/ sanitario) se viese desatendido en sus problemas de soporte, ya que ello repercutía directamente en su trabajo y el nivel de atención percibido por el ciudadano. NetSupport ServiceDesk les ha ayudado a recoger todas las incidencias, crear una valiosísima base de conocimiento y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del centro.

Biblioteca Nacional / Ministerio de Cultura: Utilizan NetSupport ServiceDesk para asegurar que la resolución de los problemas TI de sus usuarios internos cumplan con los parámetros de calidad y con los estándares ITIL.

Grupo Mutuam: Esta mutua puede garantizar mediante NetSupport ServiceDesk el nivel de atención adecuada a sus usuarios

Ayuntamiento de Plasencia: Con la implementación de NetSupport ServiceDesk en 2012, han podido evitar la duplicación de trabajo entre sus técnicos con una mejora importante en la organización de sus incidencias. Esto fue facilitado mucho por el uso de la base de conocimientos que han creado en ServiceDesk.

Entre otros...