



UDS Enterprise

Caso de éxito Europ Assistance

www.udsenderprise.com

Resumen ejecutivo



José Luis Alonso Carmona, IT Manager en Europ Assistance España.

"El uso de UDS Enterprise nos ha permitido desplegar y gestionar escritorios virtuales de una forma fácil y sencilla, facilitando la compatibilidad con los sistemas de CTI y telefonía IP".

- Nombre del cliente: Europ Assistance
- Sector: Seguros
- Lugar: España
- Cantidad de empleados: 700

El desafío

- Dotar al departamento de TI de un sistema de gestión del puesto de usuario eficiente
- Integrar telefonía IP y escritorios virtuales para usuarios de Call Center
- Ahorro de costes plataforma de Call Center

La solución

- Integración de UDS Enterprise con su sistema de telefonía IP
- Desarrollo de un sistema de autenticación unificado para Call Center

Los resultados

- Despliegue de puestos de usuario basados en campañas de forma inmediata
- Asignación de escritorio virtual y extensión IP al usuario independiente al terminal de conexión
- Posibilidad de teletrabajo a usuarios de Call Center

La empresa

Europ Assistance es una compañía aseguradora con más de 300 millones de personas en todo el mundo. Con 8.000 colaboradores y 37 compañías locales que actúan sobre el terreno, el Grupo tiene un dispositivo internacional de proximidad al servicio con una visión innovadora y cotidiana de los Care Services, que se apoya en una red muy estructurada de 423.000 socios.

Europ Assistance apuesta por el futuro garantizando el rendimiento sostenible a medio plazo, marcándose cómo objetivo convertirse en la compañía de Care Services más innovadora.

Europ Assistance inició su actividad en España como empresa pionera en el sector de asistencia en viaje en el año 1979. A lo largo de estos años su presencia en el mercado ha venido incrementándose en distintos ámbitos de acuerdo con las necesidades de sus clientes. Por este motivo, Europ Assistance España cuenta con el respaldo de empresas conocidas en el terreno internacional.

Problemática

Europ Assistance eligió UDS Enterprise como solución a una necesidad concreta para la virtualización de escritorios de los empleados de Call Center.

En los últimos años, los servicios ofrecidos a sus clientes han generado un aumento de la demanda de sistemas de información y comunicaciones, que tradicionalmente se había resuelto mediante la incorporación de nuevas máquinas, renovando las existentes y desplegando desktops con aplicaciones de usuario final.

La incorporación de nuevos teleoperadores en funciones de atención o soporte al cliente, tradicionalmente redundaba en una mayor carga de trabajo para el departamento de TI, al tener que preparar y proveer a estos empleados de nuevos PCs, suponiéndoles más funciones de soporte para el nuevo parque de usuarios, y la habilitación de espacio y puestos de trabajo para las nuevas incorporaciones en cada campaña.



UDS Enterprise

Caso de éxito Europ Assistance

www.udsenderprise.com

Solución

UDS Enterprise es un software para despliegue de escritorios virtuales y servicios bajo demanda, y para Europ Assistance se convirtió de manera rápida y sencilla en una herramienta que consiguió simplificar y unificar toda la gestión y mantenimiento a nivel de SO, actualizaciones, parches y aplicaciones de su Call Center.

Se realizaron desarrollos específicos para Europ Assistance, con la finalidad de adaptar UDS Enterprise a las necesidades existentes, consiguiendo de este modo la integración de escritorios virtuales para su uso con telefonía IP. Se desarrollaron diferentes procesos de validación de usuario y se adaptó el software compatibilizándolo con determinados modelos de thin client, evitando además la obsolescencia de los mismos con el consiguiente ahorro de costes.

Las características multihipervisor de UDS Enterprise permitieron aprovechar la plataforma existente para el despliegue de escritorios y servidores requeridos, evitando además un incremento innecesario en los costes de adquisición y mantenimiento de la nueva plataforma.

Soporte y servicios profesionales

VirtualCable comercializa UDS Enterprise mediante un modelo de suscripción, incluyendo soporte y actualizaciones, según el número de usuarios.

Además, VirtualCable ofrece servicios profesionales para instalar y configurar UDS Enterprise y otras tecnologías de virtualización.

Para más información, visite www.udsenderprise.com o envíenos un email a info@udsenderprise.com