



...sobre la Compañía

Krupp Hoesch Indusa Mure forma parte del grupo multinacional alemán ThyssenKrupp, uno de los líderes mundiales en sectores como el acero, componentes automovilísticos e industriales, elevadores, etc., con más de 180.000 empleados en todo el mundo. Los procesos productivos corren en dos AS/400 modelos 720 en Madrid y un AS/400 500 y un 720 en Portugal. Todos los usuarios están bajo la supervisión del Director de Informática, Fco. Javier de Molina, conectados la mayoría de ellos con Client/Access y TCP/IP.

El proyecto

Al contar con numerosos usuarios de AS/400 a los cuales se debe dar soporte, muchos de ellos remotos, Molina comenzó una búsqueda de productos que le permitieran mejorar la gestión de HelpDesk y disminuir los costes de la misma. Al conocer VISUAL Support, y una vez probado con éxito, se adquiere inicialmente la herramienta para el AS/400 de Madrid y recientemente para el ordenador de Portugal.

El Sr. Molina comenta su experiencia con **VISUAL Support** como altamente gratificante desde el inicio: *"Una de las virtudes de VISUAL Support es que es muy fácil de usar. No hay necesidad de hacer un curso, los técnicos pueden comenzar a usarlo desde el primer momento."*

"Con VISUAL Support, aumenta la satisfacción y productividad de los usuarios, y su confianza en el Departamento de Informática"

Evitando dolores de cabeza

*"Una de las grandes ventajas es que me permite no sólo resolver cualquier problema que pueda ocurrir en ejecución, si no también **acelerar la formación** a los usuarios en las aplicaciones que corren en AS/400. Por ejemplo, puedo ir viendo, desde mi despacho, cómo se va completando un proceso de introducción de un pedido, ya que puedo ver lo que cualquier usuario está haciendo en el AS/400, exactamente y al mismo tiempo. Si veo que el usuario lo hace mal, enseguida puedo advertirlo y explicarle cómo se realiza la función correctamente. De esta manera, podemos estar seguros de que los usuarios no cometen errores, que conocen bien las aplicaciones, y evitamos muchos dolores de cabeza posteriores"*

Cerrando terminales abiertas

*"Todas las tareas de soporte se han simplificado enormemente con **VISUAL Support**" continúa Molina- "y muchas veces a la hora de cierre, **hay pantallas que los usuarios han dejado abiertas**. Con VISUAL Support puedo ver inmediatamente de qué pantallas se trata, pero además puedo limpiar áreas de datos, ver el estado interno del trabajo, y ejecutar mandatos para cerrar la terminal sin problemas. Esta función **me ha ahorrado muchísimo tiempo**, y continúo utilizándola día a día."*

El Problema

Reducir los costes de soporte de usuarios remotos, mejorar la formación a usuarios, simplificar la gestión del sistema

La Solución

VISUAL Support Pro

Soporte remoto inmediato... sin saber idiomas

*"En el caso del soporte a los usuarios de Portugal, el idioma era un problema, ya que muchos de nuestros técnicos de soporte no dominan el portugués... En cambio, al usar **VISUAL Support**, vemos inmediatamente cuál es el problema, y podemos resolverlo prácticamente sin tener que entablar una conversación. Es otra ventaja del producto, que nos permite ser más efectivos y resolver rápidamente los problemas."*

Simplicidad y seguridad

*"Además, puedo capturar cualquier trabajo sin necesidad de instalar nada en la terminal del usuario. Esto es una gran ventaja con respecto a productos de PC que también capturan pantallas, y con los cuales también contamos, pero sólo los hacemos servir para problemas de PCs." Los productos de PC (tipo pcAnywhere) deben ser instalados en cada terminal, con el esfuerzo que ello implica. La seguridad también es un problema, ya que el PC no conoce el perfil de usuario de AS/400 con que se está trabajando. Además, cuando se cuenta con terminales 5250 o con usuarios remotos no accesibles a través de la red (o si el problema está en un trabajo por lotes) los productos de PC son totalmente inútiles. **VISUAL Support**, en cambio, cuenta con un sistema de seguridad por usuario que lo hace mucho más seguro, y se instala en pocos minutos.*

"Ahorrarnos mucho dinero. VISUAL Support es un producto excelente"

Ahorrando dinero de viajes innecesarios

*"Y por supuesto, también hemos evitado muchos viajes para resolver problemas de usuarios remotos. Por ejemplo, nos ahorramos muchos viajes a Bilbao y Portugal para solucionar situaciones que con **VISUAL Support** pudimos manejar enseguida. Y evidentemente, eso también es una ventaja para los usuarios, que pueden trabajar prácticamente sin interrupciones: eso aumenta su satisfacción y productividad, y también su confianza en el Departamento de Informática"*

Recuperación rápida de la inversión

*"En resumen," concluye Molina "con **VISUAL Support** ahorramos mucho dinero. Es un excelente producto, y me parece acertado recomendarlo a todos los usuarios de AS/400."*