



Qualitas transforma su gestión de TI: mejor servicio al cliente con Endpoint Central





Descubra cómo Qualitas transformó su atención al cliente y optimizó la gestión de sus equipos al implementar Endpoint Central. Esta solución automatizó procesos clave y mejoró significativamente los tiempos de respuesta, garantizando un servicio eficiente y continuo en su expansión a nuevos mercados.

Qualitas es una aseguradora mexicana con amplia experiencia en el sector de seguros de autos. Desde su origen en la Ciudad de México, la compañía ha expandido su cobertura a nivel nacional y ha iniciado operaciones en otros países de América Latina, incluyendo Perú, El Salvador y Colombia.

La empresa se distingue por su enfoque en el servicio al cliente y en la rápida respuesta a sus asegurados. Con un equipo de profesionales dedicados y una infraestructura en constante evolución, Qualitas se posiciona como un líder en su industria, apoyándose en soluciones tecnológicas para mejorar sus procesos de atención y fortalecer la relación con sus clientes.

Endpoint Central: La clave para mejorar la gestión de TI en Qualitas

Qualitas enfrentaba importantes retos en su gestión de TI, especialmente al intentar mantener un alto nivel de servicio con sus más de 7,000 equipos distribuidos en México.

Según Víctor López, gerente de soporte técnico, el equipo de TI debía recurrir a “distintas habilidades y formas de llegar a los equipos” para cumplir con las demandas de soporte, lo que resultaba en una gran cantidad de tiempo dedicado a cada solicitud.

La falta de una solución centralizada complicaba el control y la gestión de dispositivos, traduciéndose en largos tiempos de respuesta que afectaban los niveles de servicio al cliente. El equipo de soporte se encontraba constantemente sobrecargado, ya que cada intervención requería métodos manuales y consumía valiosas horas de trabajo.

Esta situación no solo afectaba la eficiencia, sino que también impactaba la satisfacción del cliente, ya que los tiempos de resolución se extendían, afectando la calidad y consistencia de los servicios de soporte que Qualitas ofrecía a sus asegurados.



Endpoint Central: La clave para la optimización de TI en Qualitas

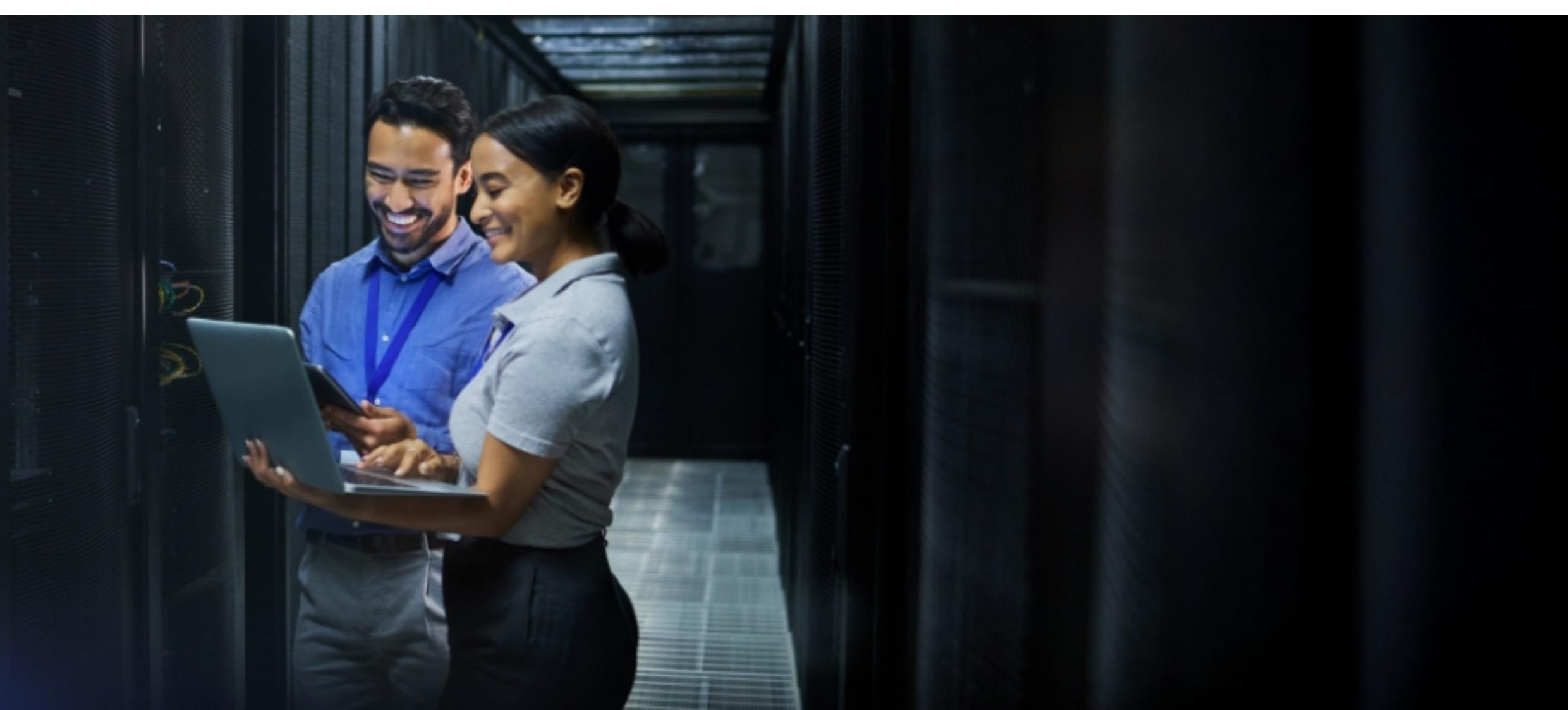
Con la implementación de Endpoint Central, Qualitas transformó su enfoque hacia una gestión de TI más eficiente y automatizada.

Esta solución ha permitido a su equipo de soporte técnico tener un control total de los equipos, optimizando las intervenciones y el acceso remoto a los dispositivos. Ahora, la distribución de aplicaciones y configuraciones se realiza en cuestión de minutos, agilizando el proceso y mejorando la experiencia del usuario.

Endpoint Central ha facilitado que el equipo de TI realice distribuciones automáticas y ajustes de configuración en grandes volúmenes de dispositivos de manera simultánea. Esto ha reducido significativamente los tiempos de respuesta y el esfuerzo manual, logrando una gestión más fluida y eficiente en toda la red de equipos.

Víctor López destaca que la herramienta es muy intuitiva y gráfica, lo que facilita su uso incluso para técnicos con diferentes niveles de experiencia.

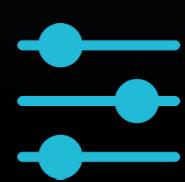
Gracias a esta solución, el equipo de TI de Qualitas puede ahora enfocarse en mejorar la calidad del servicio a sus clientes, asegurando tiempos de respuesta rápidos y un soporte más eficaz.



Beneficios de Endpoint Central para Qualitas



Automatización de tareas y gestión remota, optimizando tiempos y recursos.



Plataforma intuitiva que facilita el uso y la personalización de procesos.



Soporte continuo que asegura altos estándares de servicio y tiempos de respuesta ágiles.



Intervenciones rápidas que mejoran la satisfacción del cliente.



Distribución y configuración simultánea en miles de equipos, reduciendo tiempos de despliegue.

Un camino de mejora junto con ManageEngine

Qualitas valora el impacto de Endpoint Central en su eficiencia operativa. Víctor López, expresa: "ManageEngine va por muy buen camino, desarrollando una herramienta que nos permite ofrecer un mejor servicio al cliente." Esta solución le da a Qualitas la capacidad de responder rápidamente a los requerimientos, mejorando de forma continua su servicio.

¿Qué es ManageEngine?

Como la división de administración de TI de Zoho Corporation, ManageEngine se enfoca en brindar soluciones flexibles que funcionen para todo tipo de empresas. No importa cuál sea su tamaño o presupuesto.

ManageEngine desarrolla software de administración integral de TI enfocándose principalmente en hacer su trabajo más fácil.

Nuestros más de 120 productos galardonados y herramientas gratuitas cubren todo lo que su TI necesita. Desde software para la administración de redes y dispositivos hasta seguridad y mesa de ayuda, alineamos TI con el negocio con un enfoque global integral para optimizar su TI



Para más información:

manageengine.com/latam/
latam-sales@manageengine.com

