

Reducción de los incidentes y aumento de la eficiencia de TI

La automatización proactiva de Dell ayuda a Zurich North America a minimizar problemas, reducir el tiempo de inactividad y potenciar la eficiencia de TI.



Necesidades empresariales

Zurich North America (ZNA) buscaba modernizar sus procesos de asistencia de TI, pasando de la gestión reactiva de problemas a la resolución proactiva. La organización necesitaba herramientas eficientes y con capacidad de ampliación para reducir incidentes, evitar tiempo de inactividad de usuarios remotos y liberar recursos del equipo para proyectos de mayor valor.

Resumen de las soluciones

- [ProSupport Flex for PCs](#)
- [SupportAssist](#)
Tecnología incluida con las ofertas de asistencia de Dell
- [TechDirect](#)

Resultados empresariales

-  **Reducción de los incidentes de hardware** en un 23 %.
-  **Supervisión proactiva e información mejorada** para 13 000 puntos finales.
-  **Recursos de TI libres** para llevar a cabo iniciativas estratégicas de alto impacto.
-  **Fiabilidad del sistema mejorada** con soluciones de automatización y autorreparación.

Transformación de las operaciones de TI para ZNA

Zurich North America, que forma parte del líder global de seguros y presta servicios a una amplia variedad de sectores, se enfrentó a crecientes retos operativos. Al encargarse del mantenimiento de las operaciones de TI para diversos perfiles en 13 000 puntos finales en EE. UU. y Canadá, la organización se enfrentó a retos con elevadas tasas de incidentes y procesos manuales que requieren mucho tiempo. Con las prioridades centradas en la eficiencia, la innovación y la mejora de la satisfacción del usuario final, ZNA reconoció la necesidad de pasar de la asistencia reactiva a la proactiva.

Creación de una base de asistencia proactiva con Dell

ZNA pasó de contar con soporte de TI externalizado a uno interno, eligiendo ProSupport Flex, una solución integral diseñada para organizaciones con equipos de TI internos y un gran parque informático de dispositivos. Aunque ProSupport Flex era la opción adecuada para ZNA, muchos clientes con necesidades similares confían en ProSupport Plus, que ofrece funciones de asistencia proactivas y automatizadas comparables. Utilizaban el portal TechDirect, pero aún no habían aprovechado al máximo la tecnología SupportAssist de Dell, incluida en su plan de asistencia. Sus objetivos eran claros: reducir incidentes, modernizar procesos de TI y crear un sistema basado en automatización y supervisión proactiva, aprovechando la tecnología de Dell para supervisar, aplicar soluciones y lograr mejores resultados operativos.

Cómo aprovechar la automatización para obtener resultados impactantes

La conexión a SupportAssist ha resultado transformadora. Según Vikas Naru, vicepresidente adjunto de informática de usuario final de ZNA, "observamos una reducción inmediata de casi el 23 % en los incidentes de hardware después de utilizar SupportAssist". Con análisis automatizados mensuales e información de telemetría, ZNA identificó y resolvió problemas antes de que afectaran a los usuarios, reduciendo las intervenciones manuales y el tiempo de inactividad en todo el parque informático de dispositivos.

Ampliación de capacidades con tecnología predictiva y de autorreparación

El uso de scripts de corrección automatizada mejoró el entorno de TI de ZNA. Los scripts evitan de manera proactiva problemas como errores de pantalla azul, eliminando interrupciones.

"Ahora hemos aplicado SupportAssist para supervisar de forma continuada todos nuestros dispositivos en busca de errores de pantalla azul. Este es un ejemplo perfecto de cómo ha sido clave para habilitar la autorreparación de nuestras máquinas", dijo Naru. Estas capacidades no solo mejoraron el estado de los sistemas, sino que también proporcionaron al equipo de TI información para ajustar los flujos de trabajo y mantener los dispositivos actualizados.

Capacidad de ampliación y transparencia operativa

ZNA realiza pruebas en entornos controlados antes de implementar actualizaciones en todo el parque informático.

"Utilizamos SupportAssist para crear estrategias de implementación mediante anillos que nos permiten probar actualizaciones y garantizar que los parches lleguen a los dispositivos adecuados en el momento oportuno antes de su implementación a gran escala", afirmó Naru. Este enfoque meticuloso minimiza las vulnerabilidades y mejora la confianza de los usuarios.



Vikas Naru
Vicepresidente adjunto de informática de usuario final, Zurich North America

Observamos una reducción inmediata de casi el 23 % en los incidentes de hardware tras utilizar SupportAssist.



Fomento del crecimiento estratégico de TI y aumento de la eficiencia

Las eficiencias que aportan los servicios de asistencia de Dell han permitido al equipo de TI de ZNA reasignar el tiempo de las tareas repetitivas a objetivos estratégicos, como la asistencia de VDI y las mejoras de seguridad. La reducción de los incidentes en un 23 % no condujo a una reducción del equipo. En cambio, nos centramos en mejorar sus habilidades para asumir responsabilidades más avanzadas", explicó Naru. Esto se ajusta a la visión más amplia de ZNA de combinar la innovación y el desarrollo de la plantilla en sus operaciones estratégicas de TI.

Cómo prepararse para un futuro de TI proactivo

Con ProSupport Flex, ZNA pudo aprovechar SupportAssist y TechDirect para adelantarse a los problemas y a las vulnerabilidades. ZNA está consolidando su posición como líder en innovación de TI y eficacia operativa. "El enfoque de Dell para la supervisión y corrección proactivas sigue evolucionando, y la capacidad de integrar datos de telemetría y flujos de trabajo personalizados abre nuevas posibilidades", compartió Naru. La colaboración con Dell permite a ZNA centrarse en su misión principal: ofrecer asistencia de TI sin complicaciones, segura y con capacidad de ampliación para impulsar el éxito empresarial.

Ahora hemos aplicado SupportAssist para supervisar de forma continuada todos nuestros dispositivos en busca de errores de pantalla azul. Este es un ejemplo perfecto de cómo ha sido clave para habilitar la autorreparación de nuestras máquinas.

Vikas Naru

Vicepresidente adjunto de informática de usuario final, Zurich North America

[Más información sobre Dell ProSupport Suite for PCs.](#)

Conecta con nosotros en redes sociales.



DELL Technologies

Z ZURICH®