Cliente: GRUPO LESSEPS

1. TITULO CON FRASE DEL CLIENTE, CITANDO AL CLIENTE

IT easy, el servicio IT integral

Con una estructura de más de 150 personas y 6 sedes, Grup Lesseps necesita de un Servicio informático que no sólo cubra las necesidades del día a día reaccionando a los problemas o incidencias que surgen si no que nos guíe y ayude en la digitalización de la compañía actuando de forma proactiva detectando mejoras o problemas futuros. Tener el asesoramiento tecnológico de una empresa como Alana nos da tranquilidad

2- INFORMACIÓN LATERAL

Cliente: GRUPO LESSEPS

País: España

Sector: Concesionario y talleres automóvil

6 sedes: Martorell, Badalona,barcelona, mataro, mataro volvo, Blanes

Departamento: todos los departamentos de la empresa

Servicio implementado: Servicios integrales de mantenimiento-consultoría y soporte IT

3- PRESENTACIÓN EMPRESA CON TITULO Y DESCRIPCIÓN

Grup Lesseps es el grupo de concesionarios SEAT de referencia en el Baix Llobregat, Barcelonès y Maresme, disponiendo de 5 sedes situadas en Martorell, Barcelona, Mataró, Badalona y Blanes donde trabajan más de 150 personas. En estas instalaciones los clientes pueden encontrar los siguientes servicios: repuestos, mecánica, plancha, seguros, financiación, vehículos nuevos, vehículos de ocasión…

4- PROBLEMÁTICA

Para poder dar estos servicios de forma eficiente se necesita una gran estructura IT que debe estar siempre lista cuando un usuario necesite acceso a los recursos.

Las tareas de mantenimiento del CPD central, armarios de comunicaciones, cortafuegos, telefonía, ... así como el soporte al usuario en las aplicaciones y los equipos de escritorio (cerca de 150 equipos) suponen mucho trabajo aparte de necesitar personal altamente calificado en diferentes áreas tecnológicas.

**5 solución propuesta**

Se contrata los Servicios integrales IT easy de Alana IT, aplicando la metodología de trabajo:

*( metodología iteasy)*

**Fase consultoría:**

En esta fase se destaca los siguientes puntos: se detectan operativas a mejorar en el sistema de reporting y gestión de incidencias IT.

se evalúa la madurez digital de los usuarios para detectar necesidades de formación en herramientas tipo Microsoft365

se analiza las herramientas y protocolos de Seguridad de la información

**Iteasy, el Servicio integral para Grup Lesseps**

Una vez realizada la consultoría y analizada la situación, se emprendieron varias acciones coordinadas por Alana IT con sus servicios ITeasy para mejorar y hacer más eficiente el servicio IT.

- Protocolo OnBoarding tecnológico para nuevas incorporaciones

- Políticas de teletrabajo

- Herramientas de gestión y control de incidencias

- Soporte remoto y presencial

- Planes de formación

- Definición de niveles de Servicio según incidencia

- Definición de tareas preventivas y de mantenimiento IT

El mundo de las nuevas tecnologías avanza muy rápido y es muy cambiante. Esto representa que para estar al día, los técnicos deben invertir tiempo en estar actualizados. El equipo especializado Alana ITeasy es multidisciplinar, técnicos de 1er nivel en remoto y presencial se combinan con técnicos especializados en diferentes disciplinas (servidores, networking, seguridad, cloud...) de 2º o 3er nivel para dar servicio en caso de necesidad.

La puesta en funcionamiento de los servicios ITeasy a proporcionado a Grup Lesseps diferentes beneficios tales como:

- Mejora en el uso de herramientas tecnológicas por parte de los usuarios.

- Aumento de la productividad y colaboración entre usuarios.

- Potenciar la movilidad del puesto de trabajo.

- Reducción de incidencias

- Mejora en los tiempos de respuesta

- Optimización de los recursos IT de la compañía

- Herramientas de gestión y análisis del servicio IT

- Mejor control y supervisión de los servicios IT

- Disponer de un equipo de técnicos especialistas en distintas áreas.

Aún así, es un proyecto vivo y enfocado a la mejora continua para que los servicios IT de Grup Lesseps puedan estar siempre a la máxima disponibilidad a la par de irse adaptando a los cambios de las nuevas tecnologías de la mano de Alana y los servicios ITeasy.