



# renfe

RENFE OPERADORA

Sector: **TRANSPORTE**

Facturación: **2.817 M€**

Empleados: **14.785**

Renfe Operadora es una Entidad Pública Empresarial cuya misión es la prestación de servicios de viajeros y mercancías, bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación.

## Opinión del cliente

*"Gracias a EAZ-FIX Europe Corporate los tiempos de resolución de incidencias se han reducido drásticamente, consiguiendo una mayor rentabilidad en nuestros procesos de soporte y una mejora evidente en la atención a los clientes."*

Rosa María Martín-Romo  
Quevedo

Responsable del Área de  
Implantación

## Renfe asegura la operatividad de sus sistemas gracias a la implantación de EAZ-FIX Europe Corporate Solution

### Necesidades

- Recuperar el funcionamiento total de los equipos de forma rápida y sencilla.
- Resolver las incidencias con la máxima eficiencia posible.
- Reducir los desplazamientos de los técnicos y los traslados de las máquinas.
- Implantar una solución software en un parque de equipos en explotación y sin necesidad de dispositivos hardware adicionales.
- La herramienta debía poder gestionarse con Microsoft SCCM y conformar una solución completa para la gestión remota del puesto de trabajo.

### Solución

- EAZ-FIX Europe Corporate permite recuperar la operatividad de los equipos Windows en menos de 1 minuto, ante cualquier incidencia software.
- Su tecnología a nivel de sector recupera el S.O., aplicaciones y datos, INCLUSO si Windows no arranca.
- Sus capacidades para la gestión en remoto permiten su instalación y uso con herramientas como Microsoft SCCM.

### Beneficios

- Incremento de la disponibilidad de los sistemas y de la productividad del personal técnico.
- Reducción drástica de los costes de desplazamiento e intervención.
- Disponibilidad y securización del entorno de trabajo.
- Satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos.
- Incremento del ratio de resolución de incidencias en la primera llamada.
- Dedicación de los técnicos a tareas de mayor valor añadido.

ECS / ADIP

C/ Ángel Muñoz, 3. 28043 Madrid

 915102721  eaz@ecs.es