

Información de Compañía

Industria:
Agencias de Viaje

Posición:
España y Portugal

Estaciones de trabajo:
1600

Socio de Faronics:
Qualiteasy

Faronics Deep Freeze en BARCELO VIAJES

El Grupo Barceló, creado en Palma de Mallorca (España) hace 80 años, es una de las compañías turísticas líderes del mercado español y una de las más importantes del mundo. Barceló Viajes es la división de viajes del Grupo Barceló

Barceló Viajes es una de las empresas líderes en el sector de las agencias de viaje y cuenta con una red de aproximadamente 350 oficinas en España y Portugal.

Durante el año pasado más de 2.000.000 de viajeros utilizaron los diferentes servicios de la compañía para sus viajes y vacaciones.

Antecedentes

El departamento técnico de sistemas de Barceló Viajes da servicio a varias empresas, las cuales cuentan con unos 3.000 usuarios con sus respectivos equipos y/o dispositivos móviles repartidos por diversas zonas geográficas en toda España y Portugal, lo cual representa un importante reto en cuanto a gestión de tecnología.

Lorenzo Huguet, Responsable del área técnica de Sistemas de Barceló Viajes nos comenta cuáles eran los problemas existentes en las estaciones de trabajo antes de contar con Faronics Deep Freeze, el proceso de evaluación de diversas soluciones hasta seleccionarlo y cómo ha sido su experiencia utilizando este producto.

Problemática presente en las estaciones de trabajo antes de implantar Deep Freeze

Los principales problemas que observábamos en las estaciones de trabajo eran:

- Malware en general
- Virus
- Instalaciones y configuraciones de aplicaciones indeseadas o erróneas por parte del usuario
- Personalizaciones de entorno no deseadas
- Degeneración de los sistemas
- Fallos de los discos

Ventajas:

- Gran estabilidad
- La función de control remoto
- Efectividad
- Ahorro de tiempo
- Nos ayuda a alargar la vida de los discos duros



Estos problemas ocasionaban a su vez, que las máquinas tuvieran que pasar por mantenimiento informático. Dependiendo del tipo de incidencia, podían tener un tiempo de inactividad mínimo de minutos o de hasta 2 días en el peor caso posible.

Deficiencias de las soluciones aplicadas para resolver los problemas de las estaciones de trabajo

Antes de contar con Deep Freeze habíamos contado con soluciones similares; pero teníamos diversos problemas, los más graves iban en relación a la protección de la partición protegida (MBR- Master Boot Record), la cual en multitud de ocasiones se corrompía impidiendo el arranque del sistema operativo o bien, sí arrancaba el SO pero se corrompían los archivos.

La solución a esos problemas en muchos casos era más laboriosa que cualquier problema que pudiéramos detectar sin la protección, teniéndose que formatear el equipo, reinstalar y reconfigurar aplicaciones.

“Concluimos que Deep Freeze era muy estable, también apreciamos muy positivamente la seriedad en cuanto al soporte, constantes actualizaciones, notas de revisión, compatibilidad con nuevos S.O. y el soporte técnico ante incidencias”

Información de Compañía

Industria:
Agencias de Viaje

Posición:
España y Portugal

Estaciones de trabajo:
1600

Socio de Faronics:
Qualiteasy

También existían problemas de compatibilidad con hardware diverso.

El proceso de evaluación de diferentes soluciones hasta llegar a la Solución: Deep Freeze de Faronics

Hicimos un análisis exhaustivo sobre la funcionalidad, estabilidad, facilidad de implantación y el nivel de soporte de diversas soluciones. Para ello pusimos a prueba dichas soluciones en entornos de hardware y sistemas operativos diversos.

Como resultado de este análisis decidimos adquirir Deep Freeze para Barceló Viajes, por su gran estabilidad. También apreciamos muy positivamente la seriedad en cuanto al soporte, constantes actualizaciones, notas de revisión, compatibilidad con nuevos S.O. y el soporte técnico ante incidencias.

Qualiteasy como distribuidor de Faronics para España nos ayudó durante las pruebas

Las pruebas con el producto fueron muy correctas. En lo que respecta a nuestra relación con Qualiteasy ha sido muy satisfactoria en todos nuestros contactos, el soporte resultó ser el esperado y todas nuestras consultas, dudas e incidencias se solventaron correctamente y sin esperas.

Puesta en producción de Deep Freeze en Barceló Viajes

De momento hemos desplegando Deep Freeze en 600 máquinas, en una de nuestras empresas. El proceso de puesta en producción de Deep Freeze ha formado parte de una migración de los sistemas (Plan "Renove" de equipos).

El resto del despliegue en equipos será progresivo hasta llegar al 100% de los equipos, pues en total adquirimos 1.600 licencias de Deep Freeze Enterprise.

Desde su puesta en producción Deep Freeze ha supuesto en general, una menor pérdida de tiempo derivada de incidencias técnicas y un rendimiento muy superior de nuestras máquinas en comparación a la etapa anterior con las anteriores herramientas similares.

El soporte técnico por parte de Qualiteasy y Faronics, a partir de la puesta en producción del producto, ha sido el esperado, un soporte muy correcto, tanto en tiempos de respuesta como en el tipo de soluciones brindadas.

Finalmente y como conclusión Lorenzo Huguet, Responsable del área técnica de Sistemas de Barceló



Viajes, compara Deep Freeze con una solución similar, con la que contaban anteriormente:

"Con la solución anterior teníamos incidencias de inoperatividad, lentitud en los equipos, incompatibilidad con hardware etc. Aproximadamente ese volumen de incidencias rondaba entorno a las 70 incidencias/tickets por mes (840 al año) aproximadamente. Si bien no era un número muy elevado de incidencias para un volumen de 1.600 usuarios; pero el coste de atender estos problemas si lo era, dado que en muchos casos, requerían desplazamientos por parte de personal subcontratado, para labores tales como formateo de los equipos, asistencia porque el SO no arrancaba, o reconfiguración de todo el sistema, o para reinstalar prácticamente todos los programas.

Por esos motivos principalmente cambiamos a Deep Freeze, buscábamos por encima de todo: estabilidad en la protección de disco y compatibilidad con hardware diverso y lo hemos encontrado!"

Gestión centralizada: Faronics Core Console y Deep Freeze Console

Barceló Viajes escogió la versión Deep Freeze Enterprise, porque le permite gestionar el producto de forma centralizada y sencilla a través de una consola; así como crear grupos de estaciones de trabajo personalizados para una mejor organización.

“Concluimos que Deep Freeze era muy estable, también apreciamos muy positivamente la seriedad en cuanto al soporte, constantes actualizaciones, notas de revisión, compatibilidad con nuevos S.O. y el soporte técnico ante incidencias”