



La filial española de Mitsubishi Electric automatiza el soporte TI con ServiceDesk Plus

La aplicación anterior, un desarrollo interno sobre Lotus Notes, ofrecía al cliente "unas funcionalidades muy limitadas"

Cliente:

Mitsubishi Electric es una de las compañías líderes en el mundo dentro del sector electrónico. Con los lemas corporativos "Changes for the Better", "Eco Changes" y el plan medioambiental a largo plazo VISION 2021, pone de manifiesto su deseo de fabricar productos originales que aporten un alto valor añadido y que generen el mínimo impacto en el medio ambiente.

Problema:

Necesidad de gestionar de forma efectiva todas las incidencias relativas a sus equipos informáticos.

Solución:

Se implantó ServiceDesk Plus permitiendo mejorar en eficacia y cumplir con los estándares de ITIL.

Partner:

Meinsa Sistemas.

Mayorista:

IREO Mayorista de ITSM y Seguridad.



En 2007, Mitsubishi Electric España, que cuenta con 250 profesionales y operaciones en Barcelona, Madrid, Valencia, Sevilla y Mallorca, se encontró con la necesidad de gestionar de forma efectiva todas las incidencias relativas a sus equipos informáticos.

Para solucionarlo, la filial del gigante japonés en la fabricación de equipos electrónicos y eléctricos abordó la implantación de la solución ServiceDesk Plus Professional Edition, del proveedor ManageEngine. "Mitsubishi Electric en España necesitaba en España una solución que permitiera gestionar desde su departamento de informática toda la actividad del service desk, cumpliendo con los estándares ITIL y la ISO 27001 de seguridad de la información", señala Ramón Illa, ICT manager de la compañía.

En concreto, Mitsubishi tenía necesidad de poner orden al soporte y llevar la eficacia de una buena herramienta informática a la gestión de incidencias y las peticiones de usuarios, con una correcta asignación de técnicos, una comunicación automatizada vía e-mail, un portal de usuario, la firma de



Ciente:

Mitsubishi Electric, es una de las compañías líderes en el mundo dentro del sector electrónico. Con los lemas corporativos "Changes for the Better", "Eco Changes" y el plan medioambiental a largo plazo VISION 2021, pone de manifiesto su deseo de fabricar productos originales que aporten un alto valor añadido, y que generen mínimos impactos en el medio ambiente.

Problema:

Necesidad de gestionar de forma efectiva todas las incidencias relativas a sus equipos informáticos.

Solución:

Se implantó ServiceDesk Plus permitiendo mejorar en eficacia y cumplir con los estándares de ITIL.

Partner:

Meinsa Sistemas.

Mayorista:

IRES Mayorista de ITSM y Seguridad.

SLA o la generación de informes automatizados. Además, según Illa, Service Desk Plus permitió a Mitsubishi hacer la gestión de mantenimientos preventivos y de sus activos de hardware y software, así como tener un control de los programas instalados, incluso de los no autorizados.

Ramón Illa reconoce que la aplicación anterior usada por el departamento de informática para tales tareas, en realidad un desarrollo interno sobre Lotus Notes, "ofrecía unas funcionalidades muy limitadas". "Cualquier cambio o nueva funcionalidad suponía una gran inversión de dinero y de tiempo. Con ServiceDesk Plus podemos dar respuesta a todas las necesidades con un coste y esfuerzo mucho menor". Además, Illa destaca que la configuración y customización de ServiceDesk Plus fue muy fácil y rápida.

“Cualquier cambio o nueva funcionalidad suponía una gran inversión de dinero y de tiempo, con ServiceDesk Plus podemos dar respuesta a todas las necesidades con un coste y esfuerzo mucho menor”

A día de hoy, ServiceDesk Plus es utilizado por todos los técnicos del departamento de informática de Mitsubishi Electric España, una compañía que pertenece a un conglomerado industrial que emplea a 117.000 personas en todo el mundo. "Eso incluye el grupo de soporte de aplicaciones, como SAP o la Intranet, y los

usuarios son todos los empleados de la empresa".

“Hoy tenemos una gestión del departamento de IT mucho más eficiente y además cumplimos con los estándares de ITIL”

Ramón Illa recuerda que la implantación del producto en sus funcionalidades básicas se realizó "en menos de una semana". Y que fue abordada con personal interno de la compañía, ya que la configuración de la aplicación "es muy simple". El resultado, visto con la perspectiva de los años, ha sido excelente: "Hoy tenemos una gestión del departamento de IT mucho más eficiente y además cumplimos con los estándares de ITIL", recalca Illa.

Acerca de ManageEngine ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus es una de las plataformas Service Desk más utilizadas del mundo, gracias a su amplia funcionalidad, fácil manejo y bajo coste. Modular y escalable, permite implantar procesos de gestión de soporte técnico, integrado con inventario automático y la gestión de recursos TI, en cuestión de días.

ServiceDesk Plus es compatible con procesos ITIL (la gestión de incidencias, problemas, cambios, etc.) además de inventario automático, CMDB, catálogo de servicios y otras prestaciones estratégicas. Es fácil de instalar, configurar y usar, siendo la manera más sencilla de implantar las "mejores prácticas" de ITIL en cualquier tamaño de organización.