

ManageEngine

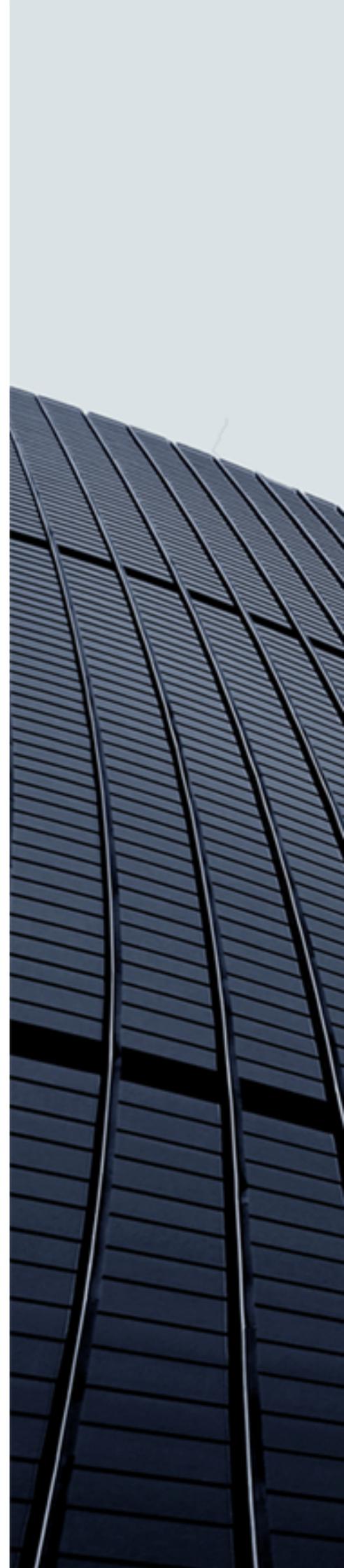
# Caso Alquería: **Cómo asegurar la gestión de servicios en medio de la pandemia**



Una de las compañías del sector alimenticio más importante de Colombia logró asegurar la prestación de los servicios de TI, aún en medio de la pandemia de 2020, permitiendo el trabajo remoto de su fuerza laboral sin interrumpir la productividad de la compañía.

Alquería inició como una empresa familiar dedicada a la generación de alimentos lácteos principalmente. En la actualidad, con más de 60 años de historia, es una de las compañías más importantes del sector y ha logrado desarrollar con éxito una estrategia de gestión de servicios de TI tan sólida, que pudo hacer la transición hacia el trabajo remoto sin mayores traumatismos.

Para llegar a este modelo, la compañía debió realizar diversas transformaciones antes de contar con una estrategia de ITSM sólida. A continuación, presentamos la ruta de Alquería para lograr una gestión de servicios de TI a prueba de todo.



# Transición

La transformación de Alquería fue radical, más no difícil. Inicialmente, como sucede en muchas compañías, las solicitudes se recibían mediante un correo electrónico sin opciones de priorizar tareas, delegar tickets o medir la eficiencia. Pero todo esto cambió con ServiceDesk Plus.

**“Antes de usar ServiceDesk Plus contábamos con un correo electrónico en el que se recibían los incidentes, pero no contábamos con una plataforma para visualizar qué áreas realizaban más solicitudes, no teníamos un registro histórico de las soluciones entregadas, no había una trazabilidad”**

asegura ***Claudia Alexandra Rodríguez***, Coordinadora del Centro de Servicios de TI de Alquería.

Aunque era una medida práctica (todas las áreas podían comunicarse fácilmente a través del correo electrónico y responder a las solicitudes era igualmente sencillo), generaba algunos inconvenientes.

**“Todo llegaba al correo electrónico y se iba solucionando según el turno de llegada de cada ticket. Era muy sencillo, pero no permitía medir los SLAs, ni atender adecuadamente a los usuarios”, agrega.**

La transición se realizó manteniendo el correo electrónico; en lugar de eliminarlo, se integró a la mesa de servicios para crear una solicitud para cada correo electrónico. Entonces el equipo de TI empezó a dimensionar su capacidad, a revisar sus indicadores y a pensar en cómo mejorar la experiencia de los usuarios.



## Orden

Inicialmente, recién implementada la solución de ServiceDesk Plus, los tickets llegaban sin categoría, por ello el primer paso consistió en la segmentación de los casos más recurrentes en las solicitudes.

La carencia de un sistema de service desk generaba distintas complicaciones para una empresa con cerca de 3.500 empleados (entre directos e indirectos) y más de 1200 usuarios registrados en Active Directory.

**“Empezamos a trabajar con la data que ya teníamos para definir categorías y subcategorías de servicio. Así pudimos definir los SLAs. Parametrizamos la herramienta y lanzamos nuestro portal de ayuda para usuarios de mesa de servicios que se llama 'Somos tu llave'. Se llama así porque incluye a otras áreas diferentes a tecnología, hay servicios de otras áreas”, afirma Rodríguez.**

El orden de estas categorías no solo permitió designar los tickets al equipo, sino que facilitó la creación del catálogo de servicios de TI. Tal fue el éxito de esta transformación, que otras áreas estuvieron interesadas en contar con su propia plataforma de mesa de servicios.

# Escalabilidad

Gracias a las funciones de gestión de servicios empresariales (ESM) de ServiceDesk Plus, el área de TI pudo escalar su experiencia a departamentos como compras y contratación desarrollaron sus propias instancias. Esto impulsó el desarrollo del equipo de TI y en general, de toda la compañía.

Según Rodríguez, la implementación de esas instancias adicionales ha sido fácil y ha resultado útil para las otras dependencias de la organización.

**“Tenemos temas de logística, telefonía, aprobaciones para anticipos y muchas más... ServiceDesk Plus es una herramienta muy versátil y gracias a ella contamos con una plataforma muy completa”.**

**“Hemos enfocado nuestra estrategia en ofrecer diversos servicios más allá de TI, como temas de facturación electrónica para proveedores y compras de servicios tercerizados entre otros, y las áreas encargadas tramitan esas solicitudes directamente”,** añade Rodríguez.

# Integración

Después de contar con una plataforma de mesa de servicios robusta y con diversas dependencias, la compañía decidió enfocarse en otros aspectos de vital importancia para el negocio.

Así es como Alquilería implementa Desktop Central, la herramienta de gestión unificada de dispositivos (UEM) de ManageEngine para centralizar la administración de todos los endpoints de la organización.

Si bien esta solución ha resultado de gran valor para la empresa, solo al momento de enfrentar la pandemia se hizo palpable su verdadero impacto. Al contar con varias oficinas en todo el país, era necesario designar equipos técnicos por regiones. Algunas zonas generaban más tickets que otras, principalmente en temas relacionados con soporte técnico.

En medio de la pandemia el equipo de TI pudo ofrecer soporte técnico de forma remota gracias a Desktop Central

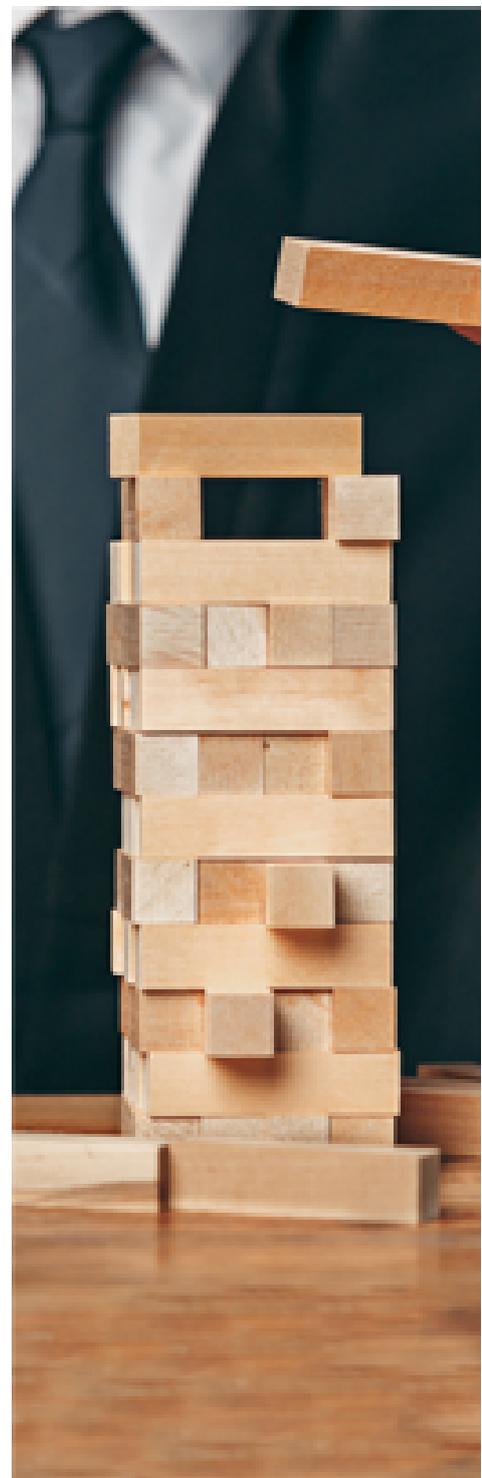
**Con la integración de esta herramienta nuestros técnicos se pueden conectar remotamente a los equipos de los usuarios y atender las solicitudes. Con el tema del teletrabajo esta herramienta ha sido clave, nos ha resultado de gran valor para afrontar la pandemia”,** agrega Rodríguez.

La gran novedad con la integración de Desktop Central es que los usuarios reportan la solicitud de soporte técnico mediante ServiceDesk Plus y el equipo técnico recibe la notificación para encargarse de esas solicitudes.

**“Tenemos técnicos a nivel nacional en diferentes sedes. Con esta herramienta ahora cualquier técnico desde cualquier lugar puede ofrecer soporte y nivelar la carga de trabajo a nivel nacional, ha sido de gran ayuda”,** asegura Claudia Rodríguez.

El partner local ha desempeñado un rol fundamental en la implementación exitosa de estas soluciones.

**“Trabajamos con ValueIT en la implementación. Ellos nos han apoyado mucho, conocen nuestra herramienta muy bien y eso nos ha facilitado bastante nuestro trabajo”,** afirma.



Después de cuatro años desde la implementación de ServiceDesk Plus, Alquería ha fortalecido su gestión de servicios de TI, ha optimizado la administración de Active Directory y ha implementado una solución UEM para robustecer su entorno, pensando siempre en mejorar la experiencia de sus usuarios.

Ahora, de cara al futuro la compañía actualizará su versión de ServiceDesk Plus para implementar una aplicación móvil que facilite el acceso de los usuarios desde los dispositivos móviles.

**“Tenemos muchas ganas de sacar pronto ese proyecto. Sabemos que lo lograremos porque contamos con el software de ManageEngine y todo nos ha funcionado muy bien”,**

concluye Rodríguez.

ManageEngine posee el portafolio de software de administración de TI más amplio de la industria. Tenemos todo lo que necesita, más de 90 productos y herramientas gratuitas, para administrar todas sus operaciones de TI, desde redes y servidores hasta aplicaciones, help desk, Active Directory, seguridad, desktops y dispositivos móviles.

Desde el 2001, equipos de TI como el suyo nos han contactado en búsqueda de un software asequible y con muchas funcionalidades que sea fácil de usar. Puede encontrar nuestras soluciones on - premises y en la nube que permiten el funcionamiento de las TI de más de 180.000 compañías en todo el mundo, incluidas 9 de cada 10 compañías en Fortune 100.

A medida que se prepara para afrontar los desafíos de administración de TI que se avecinan, lideraremos el camino con nuevas soluciones, integraciones contextuales y otros avances que sólo pueden provenir de una compañía dedicada especialmente a sus clientes. Y como una división de Zoho Corporation, continuaremos procurando la estrecha alineación entre negocios y TI que necesitará para aprovechar las oportunidades en el futuro.

**ManageEngine** 

Para más información:

[www.manageengine.com/latam](http://www.manageengine.com/latam)

[latam-sales@manageengine.com](mailto:latam-sales@manageengine.com)