

Optimización de la Mesa de Servicio en una compañía líder del sector alimentos



Introducción

Una de las compañías colombianas más reconocidas del sector de alimentos, agroindustria y servicios emprendió un proceso de modernización tecnológica con el objetivo de centralizar y optimizar la gestión de sus servicios internos de TI.

Como parte de esta estrategia, la organización seleccionó a Controles Empresariales para implementar y operar la solución ManageEngine ServiceDesk Plus, con el fin de mejorar sus procesos internos, fortalecer la experiencia de los usuarios y aumentar la eficiencia operacional mediante una plataforma alineada a buenas prácticas de gestión de servicios.

Antecedentes

Previo a la implementación, la organización utilizaba herramientas básicas para la gestión de incidentes y requerimientos. Aunque estas ofrecían una funcionalidad mínima, presentaban limitaciones importantes para una operación de mayor escala:

- Falta de centralización en la gestión de tickets, con procesos manuales y poco estandarizados.
- Dificultad para medir tiempos, cargas de trabajo y desempeño.
- Ausencia de un modelo ITSM alineado a mejores prácticas.

Adicionalmente, existía la necesidad de contar con una plataforma robusta y escalable, capaz de integrar áreas internas como TI, Recursos Humanos, infraestructura y operación bajo un enfoque unificado de gestión de servicios.

Solución

Para atender estos retos, se tomó la decisión de implementar ManageEngine ServiceDesk Plus, una solución de gestión unificada de servicios (USM) que integra:

- Gestión de servicios de TI.
- Gestión de activos de TI.
- CMDB.
- Gestión de servicios empresariales para áreas como RRHH, instalaciones y finanzas.

ServiceDesk Plus, disponible tanto en modalidad on premises como en la nube, fue seleccionada por su capacidad de ofrecer una solución escalable, segura y ampliable, alineada con ITIL y con un retorno de inversión acorde a las necesidades de la organización.

Resultados

La implementación de ManageEngine ServiceDesk Plus representó un salto cualitativo en la operación tecnológica de la organización, logrando:

- Centralización de las solicitudes en una única plataforma y mejora en los tiempos de resolución.
- Mayor trazabilidad y visibilidad en toda la operación, junto con la estandarización de procesos.
- Incremento de la productividad del equipo de TI al eliminar reprocesos y consolidar la información.
- Optimización en la asignación de cargas de trabajo y seguimiento de métricas clave.

Según el líder de TI de la organización: "ServiceDesk Plus logró centralizar todas las solicitudes y pudo organizar el equipo de trabajo."

Tecnología con propósito

Transformación con impacto

Detrás de cada transformación exitosa hay una organización que decidió evolucionar.



Integrador
#1
En el mercado colombiano




Alianzas
con fabricantes
de clase mundial

+2.200
clientes



+400
Ingenieros
certificados



4 países
cobertura regional
Colombia | Ecuador | Panamá | Perú



En Controles Empresariales ayudamos a nuestros clientes a convertir sus desafíos en oportunidades de crecimiento, mediante soluciones integrales alineadas con sus objetivos de negocio

¡Hablemos! 