



TRADEBE

Ciente:

Tradebe es una compañía de referencia internacional en la gestión de residuos industriales y cuenta con cerca de 2.000 empleados repartidos por más de 60 plantas de tratamiento.

Problema:

Mejorar el soporte informático de una plantilla amplia y dispersa geográficamente.

Solución:

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

Partner:

Àmbit Projectes Informàtics es partner de ManageEngine en Cataluña y cuenta con más de una década en el mundo de los servicios TI. Actualmente, Àmbit ronda el centenar de empleados y factura cada año entre 4 y 5 millones de euros.

Mayorista:

IREO Mayorista de ITSM y Seguridad.

ServiceDesk Plus agiliza el soporte informático de la multinacional Tradebe

Tradebe es una compañía de referencia internacional en la gestión de residuos industriales y cuenta con cerca de 2.000 empleados repartidos por más de 60 plantas de tratamiento



Tradebe es una de las compañías de referencia en la gestión de residuos industriales en España, Reino Unido y Estados Unidos, y cuenta con filiales en Francia, Brasil y Turquía. La compañía, que tiene su sede central en Barcelona, facturó el año pasado 393 millones de euros y ya emplea a cerca de 2.000 personas que se reparten por más de 60 plantas de tratamiento.

Precisamente, para mejorar el soporte informático a esta amplia plantilla, muy dispersa geográficamente, Tradebe implantó recientemente ServiceDesk Plus, del fabricante ManageEngine. ServiceDesk Plus es una completa herramienta de soporte (help desk) que permite gestionar incidencias y solicitudes, configuraciones, cambios, inventarios de software y hardware, mantenimientos, garantías o SLA, entre otras cosas.

Además, este software es escalable y modular, por lo que se adapta fácilmente al presupuesto del cliente, y está basado en las "mejores prácticas" de ITIL, el estándar internacional de procedimientos de gestión ideado para ayudar a las empresas a mejorar la calidad de sus operaciones de TI.



TRADEBE

Cliente:

Tradebe es una compañía de referencia internacional en la gestión de residuos industriales y cuenta con cerca de 2.000 empleados repartidos por más de 60 plantas de tratamiento.

Problema:

Mejorar el soporte informático de una plantilla amplia y dispersa geográficamente.

Solución:

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

Partner:

Àmbit Projectes Informàtics es partner de ManageEngine en Cataluña y cuenta con más de una década en el mundo de los servicios TI. Actualmente, Àmbit ronda el centenar de empleados y factura cada año entre 4 y 5 millones de euros.

Mayorista:

IREO Mayorista de ITSM y Seguridad.

"Abordamos esta implantación para afrontar los retos que tenía Tradebe en el área de soporte. En primer lugar, ofrecer a los usuarios un servicio de calidad mediante la implantación de una gestión profesionalizada del soporte basado en ITIL, con el que la herramienta encaja perfectamente. En segundo lugar, establecer una única plataforma de gestión del soporte capaz de absorber el gran crecimiento experimentado por la compañía tanto en países como en negocios", explica Daniel López, Corporate Infrastructure Manager de Tradebe.

“Con ServiceDesk Plus, el equipo de soporte TI es capaz de atender a todos los empleados que en el desempeño de sus funciones requieren de algún equipo o sistema informático”

López asegura que con ServiceDesk Plus, que en España es comercializado por el mayorista IREO, el equipo de soporte TI de Tradebe es capaz de atender a "todos los empleados que en el desempeño de sus funciones requieren de algún equipo o sistema informático". A diferencia de otros productos de soporte, ServiceDesk Plus, que ya está presente en más de 650 empresas españolas y que a Tradebe llegó gracias a los trabajos del partner Àmbit Projectes Informàtics, es fácil de implantar y su interfaz web es muy intuitiva. Un "wizard" ayuda en cada paso de la puesta en marcha de la herramienta, lo que reduce enormemente la dependencia de consultores externos.

“Ahora disponemos de mayor control del estado de las peticiones, flexibilidad, indicadores, mejor seguimiento y clasificación, y, sobre todo, una gestión centralizada del soporte”

Todo ello lo aprovechó Tradebe, que empezó a implantar ServiceDesk Plus en julio de 2013 y al mes siguiente ya la tenía en producción. "La definición clara de los procesos es lo que acapara la mayor parte del tiempo, pero si éstos están bien definidos, la implementación técnica no es compleja", señala Daniel López.

Como fruto de la puesta en servicio de ServiceDesk Plus, el especialista en residuos dispone de "mayor control del estado de las peticiones, flexibilidad, indicadores, mejor seguimiento y clasificación, y, sobre todo, una gestión centralizada del soporte".

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, inventario automático, CMDB, catálogo de servicios y otras prestaciones estratégicas. Es fácil de instalar, configurar y usar.