



Optimización de la gestión **remota en** **Towa International con** **ManageEngine**



TOWA

Descubra cómo Towa International ha optimizado su gestión remota y mejorado la atención al cliente al implementar soluciones de ManageEngine.

Frente a diversas necesidades, esta compañía ha automatizado procesos clave y protegido la continuidad del negocio a través de herramientas como [ServiceDesk Plus](#), [Remote Access Plus](#), [ADManager Plus](#) y más.

Towa International, una destacada empresa farmacéutica global con presencia en Europa y Estados Unidos, se enfrenta a desafíos constantes para mantener la eficiencia operativa en un entorno global.

Esta empresa nació en España como resultado de la compra del negocio de fármacos genéricos de una compañía nacional por parte de Towa Japón.

Jordi Bayot Puig, responsable de infraestructuras y comunicaciones globales, explicó cómo la compañía ha superado estos desafíos con soluciones de [ManageEngine](#), optimizando sus operaciones y mejorando la atención al cliente.





Adaptación al entorno global: el reto de **Towa International**

La expansión global trajo consigo una serie de complejidades, especialmente en la gestión remota y la comunicación eficiente entre los equipos. Para asegurar la continuidad de las operaciones, Towa International necesitaba herramientas tecnológicas que permitieran la gestión centralizada de sus recursos y garantizaran la seguridad en el trabajo remoto.

“Con el crecimiento de la empresa empezaron a surgir nuevos desafíos que afrontamos junto con las herramientas de ManageEngine” comenta Jordi Bayot Puig.

El equipo técnico identificó que las soluciones tradicionales no eran suficientes para responder a las demandas actuales en el contexto de crecimiento de la compañía en Europa.

La empresa requería una plataforma robusta capaz de [gestionar de manera remota usuarios](#), dispositivos y operaciones, garantizando una atención continua y de alta calidad, sin importar el lugar de trabajo.



Automatización y eficiencia con ManageEngine

Para superar estos desafíos, la compañía adoptó varias soluciones de ManageEngine, logrando optimizar procesos esenciales como la gestión de tickets, el acceso remoto y la administración de dominios.

“Las herramientas de ManageEngine son intuitivas y fáciles de implementar, lo que nos ha permitido adaptarnos rápidamente”, destacó Jorge Bayot Puig.

Estas soluciones no solo han mejorado los procesos internos, sino que también han facilitado el trabajo tanto para los usuarios como para los técnicos, impulsando significativamente la [eficiencia operativa](#).

Gracias a herramientas como [ServiceDesk Plus](#), [Remote Access Plus](#), [ADManager Plus](#) y [PAM360](#), Towa International ha reducido significativamente los tiempos de respuesta, optimizando la seguridad operativa y asegurando la continuidad del negocio en cualquier escenario.

Además, la integración de estas soluciones ha simplificado el manejo de [múltiples operaciones desde un solo panel](#), facilitando la coordinación entre los equipos distribuidos globalmente.

Con más de cuatro años de experiencia en el uso de las soluciones de ManageEngine, Towa International ha experimentado mejoras continuas en diversas áreas de la gestión remota.

La capacidad de automatizar procesos ha permitido una atención al cliente más eficiente, reduciendo el tiempo de resolución de incidentes y mejorando la seguridad.



Beneficios clave de las soluciones de ManageEngine en Towa International:

- Automatización de procesos para mejorar la gestión remota y reducir los tiempos de respuesta.
- Optimización en la atención al cliente, logrando un servicio más rápido y eficiente.
- Seguridad operativa, garantizando la continuidad del negocio en entornos distribuidos.
- Operación sin interrupciones, manteniendo la calidad del servicio en todas las localizaciones.

Con ManageEngine, esta empresa ha logrado transformar su infraestructura tecnológica, garantizar el funcionamiento del negocio y brindar una atención al cliente de calidad, incluso en entornos remotos. Estas soluciones le han permitido a la empresa mantener su competitividad global y responder de manera eficiente a las [demandas cambiantes del mercado](#).



Partners de ManageEngine junto con Towa International

El apoyo de [Einzelnet](#) fue clave para que esta empresa lograra una implementación exitosa de las soluciones de [ManageEngine](#). Gracias a su experiencia técnica y conocimiento profundo de las herramientas, pudieron guiar a la empresa en cada etapa del proceso, asegurando una integración fluida y rápida.

Según Jorge Bayot Puig: “La implementación de las herramientas con el apoyo de [Einzelnet](#) ha sido muy rápido y fácil. Ellos se encargan de todo: desde la instalación y configuración hasta ofrecernos una pequeña demo del producto para que podamos ponernos en marcha. Además, el soporte ha sido excelente; cualquier consulta o incidencia, que han sido pocas, se responde de manera rápida y acertada”.



Palabras de aliento para **ManageEngine**

Towa International reconoce el impacto de ManageEngine en la transformación tecnológica, subrayando su compromiso con soluciones innovadoras que simplifican la gestión y optimizan los procesos empresariales.

Jordi Bayot Puig enfatizó: “Continúen con el desarrollo de estas herramientas que son fáciles de implementar y de gestionar, y en esta línea, la verdad es que yo creo que tienen asegurado el éxito”.





Acerca de **ManageEngine**

[ManageEngine](#) desarrolla el conjunto de software de gestión de TI más completo de la industria. Tenemos todo lo que necesita: más de **90 productos** y herramientas gratuitas para gestionar todas sus operaciones de TI, desde redes y servidores hasta aplicaciones, mesa de ayuda, Active Directory, seguridad para desktops y dispositivos móviles.

Desde 2001, los equipos de TI como el suyo han recurrido a nosotros para obtener un software asequible, rico en funciones y fácil de usar. Puede encontrar nuestras soluciones on-premises y en la nube que impulsan la TI de más de 180.000 empresas en todo el mundo, incluidas nueve de cada diez empresas de la lista Fortune 100.

A medida que usted se prepara para los desafíos de la gestión de TI que se avecinan, nosotros lideraremos el camino con nuevas soluciones, integraciones contextuales y otros avances que solo pueden provenir de una empresa dedicada singularmente a sus clientes. Y al ser una división de [Zoho Corporation](#), seguiremos trabajando por establecer una estrecha alineación de TI con los negocios que usted necesitará para aprovechar las oportunidades en el futuro.



ManageEngine 

