

ManageEngine 

**Integrar todo en un solo lugar
con ManageEngine -
El caso de Inchcape Digital**



[Inchcape Digital Delivery Center](#) es una entidad dedicada a ofrecer servicios centralizados para los grandes vendedores de automóviles de lujo a nivel global. Cuenta con distintas áreas que van desde equipos de implementación y onsite support, hasta branch and offices. ¿Cómo esta empresa logró estabilizar sus procesos diarios?

Gabriela Méndez, Manager de [Digital Workplace](#) de **Inchcape Digital Delivery Center** comenta cómo la compañía logra centralizar la atención al usuario y garantizar la confianza al solucionar sus problemas de tecnología:

"Hemos adoptado a ManageEngine como una de las soluciones integrales para poder llevar a cabo ese crecimiento de la cultura" asegura Méndez.



La centralización como pilar

La descentralización de los servicios que ofrece Inchcape era un pilar que necesitaban unificar, llevando muchas veces a la compañía a tener muchos procesos ambiguos o inexistentes, obstaculizando su adaptabilidad.

Sin embargo con Patch Manager Plus encontraron una solución de fácil adaptación para la aplicación de parches y muy completa para las distintas plataformas en comparación con otras que había adaptado.

Para Gabriela, esta diferencia es importante ya que puede integrar todo lo que necesita su organización en un solo lugar:

"Logramos encontrar recursos suficientes, incluso herramientas predictivas que nos ayudaron a identificar la mejor forma de hacer estas instalaciones" afirma Mendéz.



De la amabilidad a la productividad

Esta compañía contaba con software que le permitía llevar un seguimiento constante de las actividades diarias que realizaban sus trabajadores, sin embargo llevar este registro continuo dificultaba su productividad, debido a la poca afinidad y no amabilidad de esas herramientas.

En medio de este inconveniente y al necesitar soporte en su organización, Gabriela encontró la respuesta a su problema con [Service Desk Plus](#), la solución de **ManageEngine** para la gestión de servicios de TI de forma segura y amplia para todo tipo de servicios empresariales:

"Es una herramienta mucho más amigable para llevar el tracking de los servicios que prestan las personas alrededor de toda la geografía", asegura.

Unificar los procesos diarios

Las herramientas que utilizaba Inchcape no podían unificar las tareas que estaban realizando diariamente y para Gabriela Méndez, es importante mantener la confianza de su equipo, brindándoles la libertad en la toma de decisiones estratégicas más rápido.

Con la integración de [Analytics Plus](#) pudo realizar este cambio llevándola a la compañía a aumentar la productividad, impulsar el crecimiento y la seguridad.

Del mismo modo, aprovechan la integración de la inteligencia artificial generativa "ZIA" que tiene esta solución.

"Dimos la confianza en tiempo real viendo el trabajo que están haciendo las personas y la oportunidad de tomar decisiones a tiempo frente SLA, SISAT, NPS", comenta Méndez.

Éxito completo

Gabriela comenta que esta agradecida con **ManageEngine**. Integrar estas herramientas en la compañía, le ha permitido suplir todas sus necesidades por medio de su personalización y facilidad de uso.

"Contamos con un soporte 24/7 lo cual es excepcional para nosotros, una atención totalmente amable y personalizada y afín a las necesidades de una organización global", concluye.

