ManageEngine

C&W Business

ServiceDesk Plus y Site24x7: transformando la gestión de servicios en Cable & Wireless Panamá

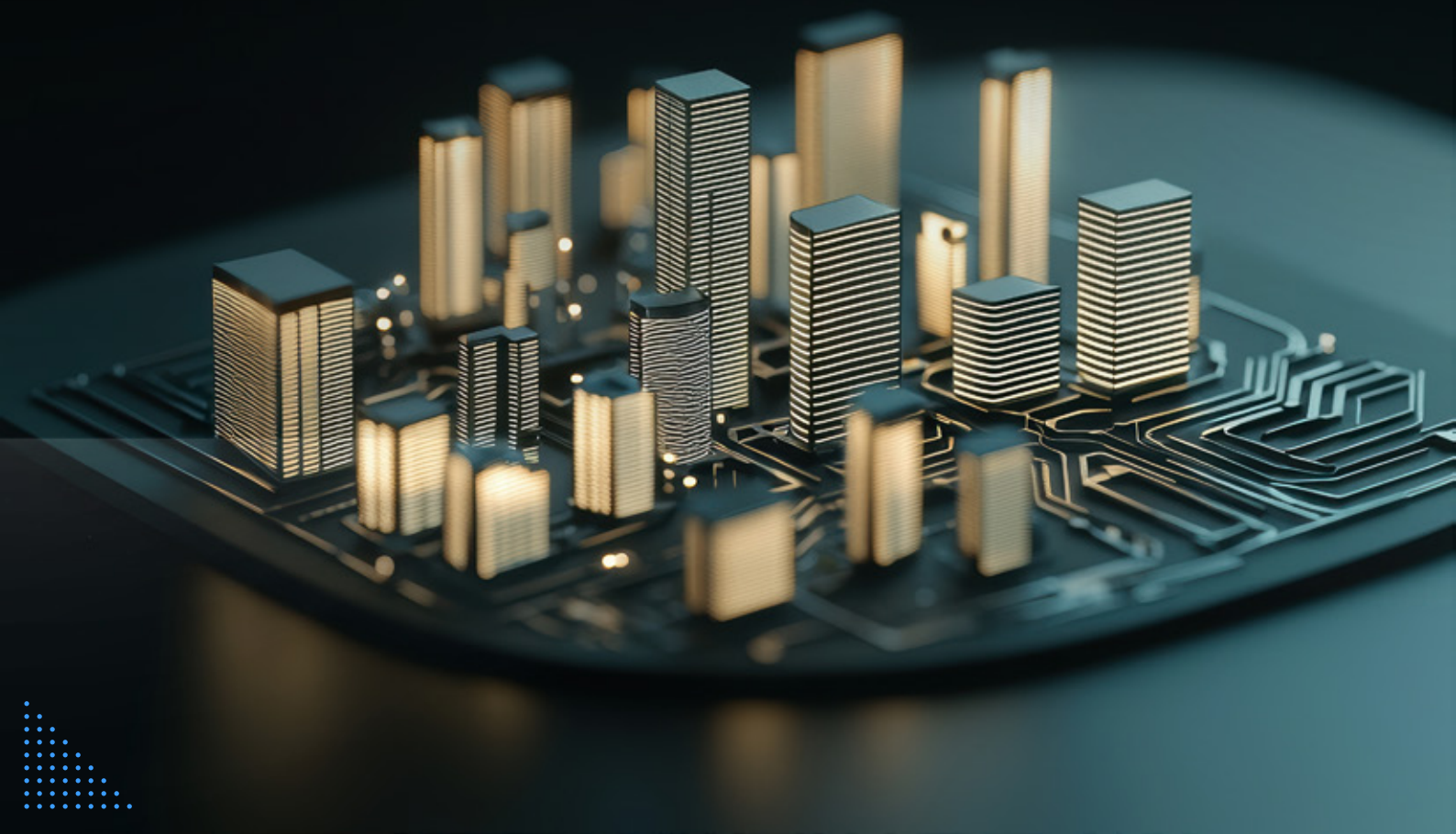
Cable & Wireless Panamá, también conocida como C&W, es una de las empresas de telecomunicaciones más grandes de este país y desempeña un papel crucial en conectar personas y empresas a través de servicios avanzados de voz, datos y soluciones empresariales.

Su misión de proporcionar una infraestructura tecnológica robusta y confiable para una amplia gama de clientes, requiere un **enfoque proactivo y eficiente** en la gestión y monitoreo de sus servicios críticos.

Desafíos en la gestión de servicios y monitoreo de infraestructura

Carlos Quirós, Gerente de Servicios, Integración y Soporte en Cable & Wireless Panamá, nos explica que antes de la implementación de las soluciones de ManageEngine, la empresa enfrentaba **múltiples desafíos en la supervisión** de su infraestructura tecnológica.

La diversidad de sistemas operativos y configuraciones utilizadas por sus clientes dificultaba la consolidación de un sistema unificado de monitoreo y gestión. Además, la falta de herramientas eficientes para el seguimiento y resolución de solicitudes técnicas generaba una carga adicional sobre los equipos de soporte y una experiencia desfavorable para los clientes.

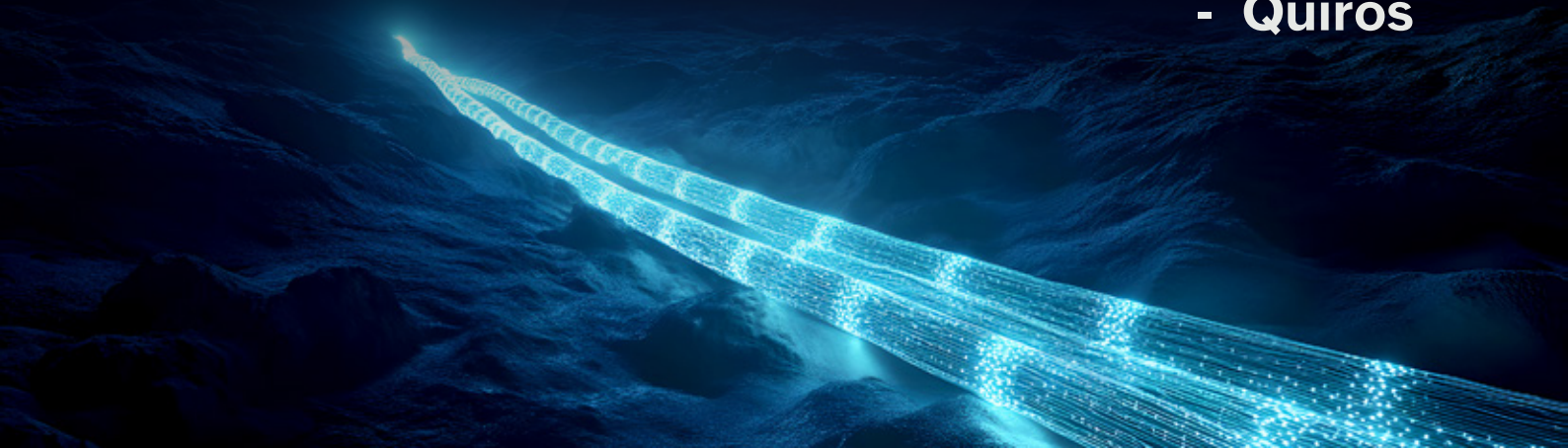


Adopción de ManageEngine

Tras un exhaustivo análisis de mercado, la empresa optó por integrar **ServiceDesk Plus** y **Site24x7** de ManageEngine. Las herramientas se destacaron por su capacidad de implementación rápida en la nube, su flexibilidad en la configuración y su costo competitivo en comparación con otras soluciones.

"Nos decidimos por ManageEngine porque logramos ver en estas herramientas todo lo que necesitábamos: fácil implementación de la herramienta en la nube, versatilidad y flexibilidad en la configuración"

- Quirós



Site24x7: monitoreo Integral y versáttil

Site24x7 ha revolucionado la forma en que C&W Panamá monitorea su infraestructura. La capacidad de supervisar servidores, redes y bases de datos en múltiples sistemas operativos, como Linux, Solaris y Windows, ha permitido una **administración más eficiente** y un **tiempo de respuesta mejorado** ante posibles incidencias.

La versatilidad de **Site24x7** se ha convertido en un elemento clave para asegurar la continuidad de los servicios a los clientes, independientemente de la plataforma que utilicen.

ServiceDesk Plus: optimización en la gestión de solicitudes

Con **ServiceDesk Plus**, la empresa ha logrado estructurar y priorizar mejor las solicitudes de soporte. Esta herramienta facilita la clasificación de incidentes, la asignación de tareas y el seguimiento detallado de cada solicitud, lo que ha **mejorado significativamente la productividad** del equipo de soporte y la satisfacción del cliente.

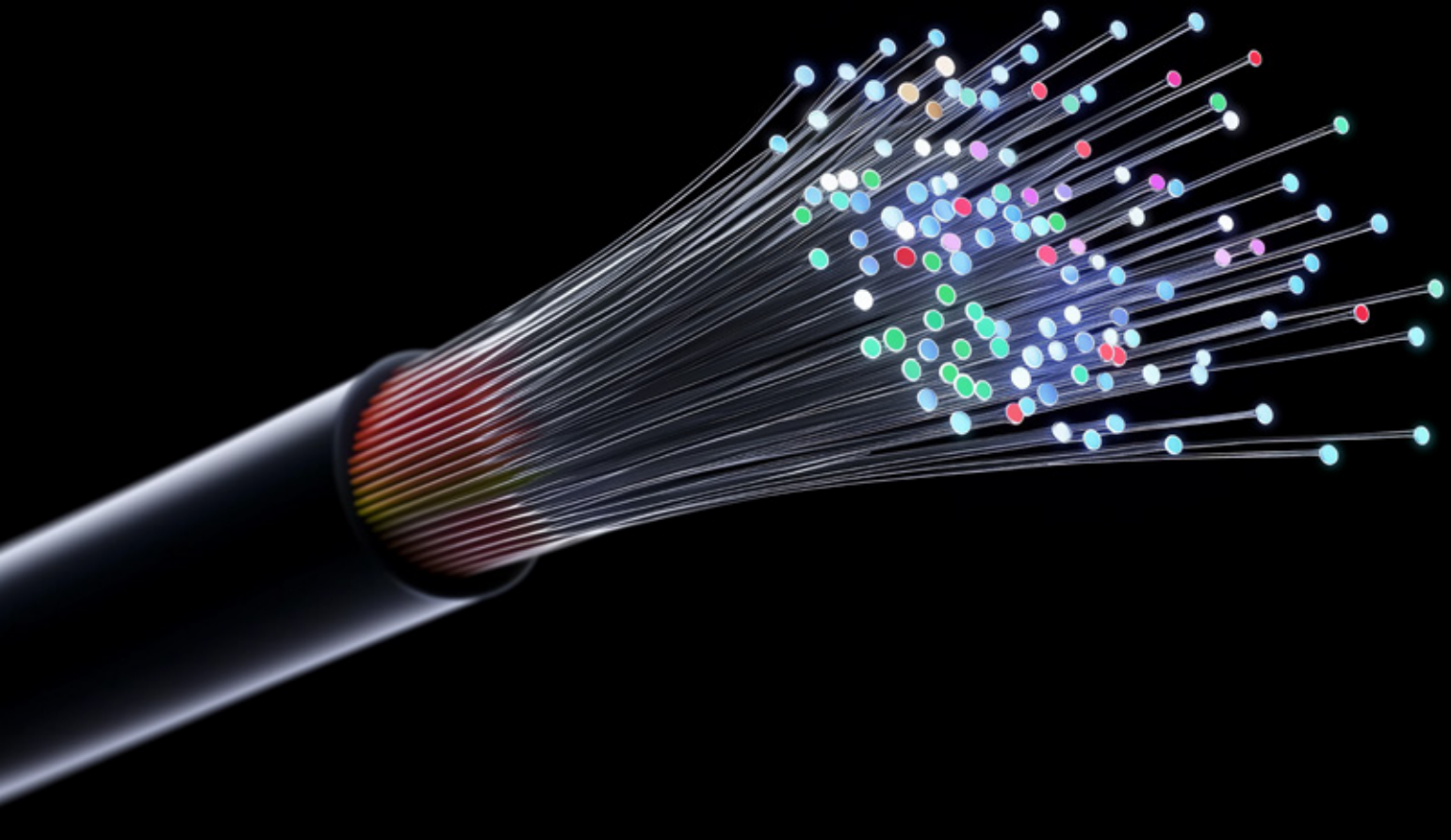
La posibilidad de personalizar flujos de trabajo y crear informes detallados ha proporcionado una mayor transparencia y control sobre las operaciones diarias.

Beneficios clave de Site24x7 y ServiceDesk Plus

- **Interoperabilidad y flexibilidad:** ambas herramientas permiten una integración fluida, garantizando que todas las funciones operen de manera cohesiva y efectiva.

- **Soporte técnico especializado:** el acceso constante a ingenieros de soporte ha sido fundamental para la resolución rápida de problemas y para maximizar el rendimiento de las herramientas.

- **Escalabilidad:** las soluciones se adaptan a las necesidades crecientes de Cable & Wireless Panamá, asegurando que puedan seguir ofreciendo servicios de alta calidad a medida que su base de clientes y sus operaciones se expanden.



Un mensaje de agradecimiento: compromiso con la innovación y el futuro

Quirós, en representación de Cable & Wireless Panamá, expresa su **satisfacción con las herramientas de ManageEngine** y subraya la importancia de **continuar evolucionando con tecnologías emergentes** como la inteligencia artificial.

Esta tecnología, considerada el presente y el futuro de la gestión de TI, se integra cada vez más en las operaciones diarias para mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta de la empresa.

> “Nosotros como empresa estamos contentos con ManageEngine por todas estas herramientas que nos ofrece y los exhortamos a que sigan desarrollando este grupo de herramientas incluyendo el tema de **inteligencia artificial** […] que es el futuro […] eso nos ayudaría muchísimo en todas las tareas que nosotros tenemos a nivel de operaciones y TI”
>
> **- Quirós**

ManageEngine