



Trasformación tecnológica: Diana Corporación optimizó sus operaciones con ManageEngine



El **Grupo Diana** es una destacada empresa colombiana fundada en 1960, con presencia en diversos sectores económicos, incluyendo alimentos, agroindustria, energía y servicios.

Cuenta con una **sólida reputación** por la calidad y variedad de sus productos. También ha diversificado sus operaciones y ha expandido su alcance tanto a nivel nacional como internacional.



Un paso adelante en gestión de servicios

El Grupo Diana buscaba mejorar la eficiencia de su **servicio al cliente** interno. Contaba con algunas herramientas para resolver los incidentes, y aunque era funcional tenía sus limitantes.

Por esta razón tomó la decisión de implementar ServiceDesk Plus, para centralizar sus solicitudes y organizar los equipos de trabajo.



ServiceDesk Plus es una solución de gestión unificada de servicios (USM) que combina la **gestión de servicios de TI**, la gestión de **activos de TI** y la **CMDB** con funciones de gestión de servicios empresariales para departamentos como RRHH, instalaciones y finanzas.

Disponible tanto on-premises como en la nube, ServiceDesk Plus es la opción ideal para las organizaciones que buscan una solución de gestión de servicios empresariales y de TI escalable, **segura y ampliable** con un retorno de la inversión proporcionado.

Según Miguel Antonio Vargas encargado de TI de la compañía, esta solución fue esencial para consolidar al equipo en la compañía:

"ServiceDesk Plus logró centralizar todas las solicitudes y pudo organizar el equipo de trabajo".



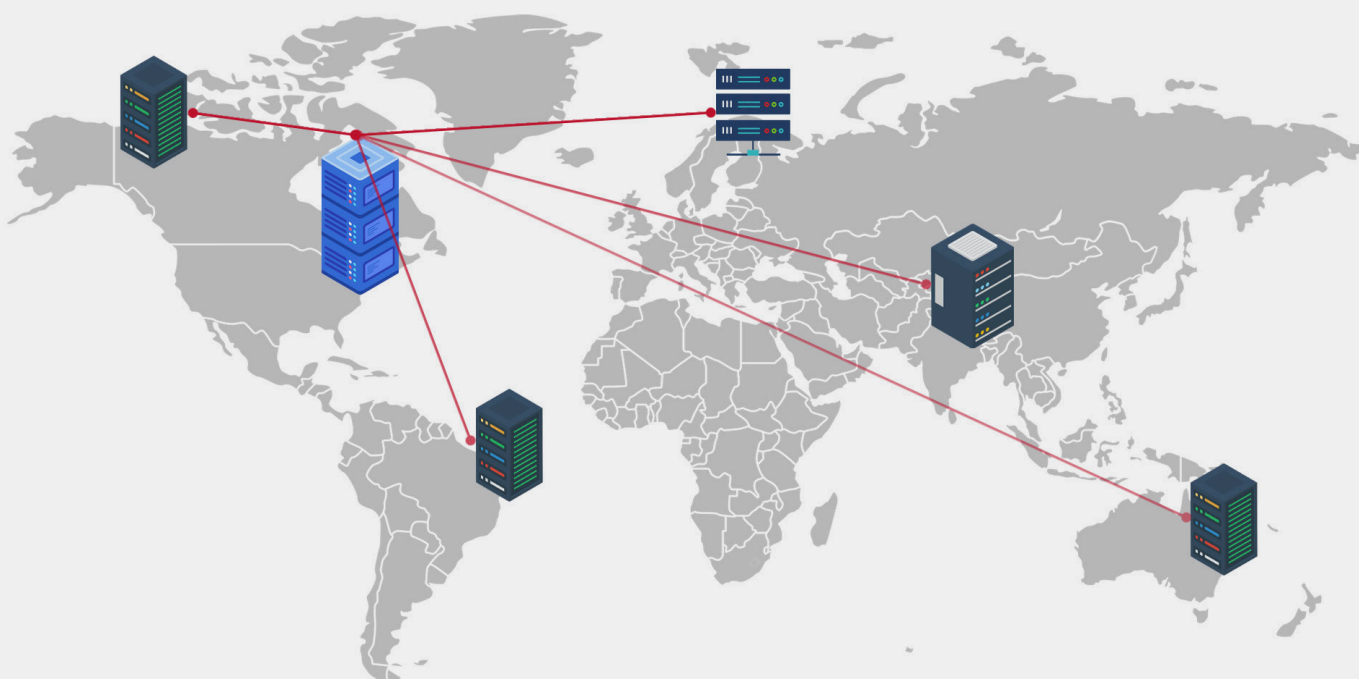
Monitoreo Inteligente para un rendimiento óptimo

Gracias al buen funcionamiento y eficacia de ServiceDesk Plus, Diana Corporación optó por adquirir otro producto de ManageEngine, esta vez para optimizar la gestión de operaciones de TI: OpManager.

OpManager es una solución de **monitoreo de red** asequible y fácil de usar. Monitorea dispositivos de red como routers, switches, firewalls, controladores de LAN inalámbrica, servidores, máquinas virtuales, impresoras, dispositivos de almacenamiento y todo lo que tenga una IP y está conectado a la red.

Esta herramienta les permitió **monitorear el desempeño de su red**, supervisar en tiempo real sus servicios, recibir notificaciones instantáneas y simplificar la gestión de la infraestructura tecnológica.

"OpManager nos facilitó mucho la vida porque tenemos sensores y alarmas configuradas, las notificaciones llegan por correo y via celular", asegura Vargas.



Experiencia del usuario mejorada

Los usuarios de Diana Corporación experimentaron una mejora significativa en la **experiencia de servicio**. Gracias a la interfaz intuitiva y acceso fácil a través de diversos dispositivos, el proceso de presentación de tickets es mucho más sencillo.

Vargas asegura que el equipo de TI está tan satisfecho que incluso recomendaría estas soluciones a colegas, destacando su eficacia y facilidad de uso: "Incluso estamos revisando algunas otras soluciones que se puedan integrar y que nos puedan ayudar con otros temas que tenemos pendientes".

Un cliente satisfecho

El proceso de implementación y acompañamiento por parte de Valuit Solutions, el partner de ManageEngine, ha sido fundamental para el éxito de Diana Corporación.

Con respuestas rápidas y soporte personalizado, el equipo de TI se siente respaldado en cada paso del camino.

Como mensaje final Diana Corporación agradece a **ManageEngine**:

"Sigan por el camino que van, facilitándonos la vida a los del área de tecnología y a los usuarios",

concluye Miguel Antonio Vargas.