

Endpoint Central y ServiceDesk Plus: la combinación ideal para la gestión de dispositivos



[RCD Hotels](#) es una cadena de hoteles de lujo con presencia en México, Estados Unidos y República Dominicana. La compañía dio vida a los primeros Hoteles Hard Rock y fue una de las pioneras del concepto todo incluido. Sus espacios resaltan por ser muy acogedores y vanguardistas, ofreciendo servicios de clase mundial para brindar experiencias memorables a sus visitantes.

Con **más de 30 años** de trayectoria, [RCD Hotels](#) ha logrado sorprender gratamente a sus huéspedes, gracias a su visión y su gran oferta de servicios. Sus más de **7.500 empleados** hacen de esta compañía una de las más prósperas y reconocidas del sector.



Debido a su constante crecimiento y evolución, la organización ha enfrentado grandes desafíos; en esta ocasión abordaremos los relacionados con la administración de TI. Ámbito en el cual [ManageEngine](#) se ha convertido en un gran aliado para esta cadena hotelera.

Edwin Barea, administrador de la mesa de servicio de [RCD Hotels](#), lleva dos años aportando a la compañía y su rol ha sido clave, puesto que ha trabajado de la mano con [ManageEngine](#) para alcanzar una gestión integral de TI.

“Conocí a [ManageEngine](#) porque ya teníamos herramientas, como [ServiceDesk Plus](#) y [OpManager](#), y hemos venido adquiriendo diferentes soluciones que tienen en su portafolio”, menciona Barea.



Gestión de dispositivos, la mayor tarea

Uno de los grandes desafíos para las organizaciones es optimizar la gestión de sus dispositivos, ya que es necesario conocer la totalidad de los endpoints que poseen para así administrarlos de una manera adecuada. Esta misma necesidad surgió para [RCD Hotels](#), empresa que adquirió [Endpoint Central](#) y encontró en esta herramienta una solución muy completa.

“[Endpoint Central](#) nos ha ayudado a tener un inventario completo de los equipos, conocer todas sus características, tener presente las garantías y la posibilidad de consultar al fabricante qué productos cuentan con estatus activo. Además, te permite tener un mayor control del presupuesto anual, ya que podrás saber si es necesario renovar equipos que ya superaron su vida útil y te ayuda a proyectar un mejor plan de desarrollo”, asegura Edwin Barea.

[Endpoint Central](#) permite obtener información actualizada sobre los sistemas y dispositivos móviles automáticamente. El módulo de gestión de activos de TI tiene la capacidad de detectar cambios de hardware o software en la red directamente desde la aplicación móvil. También puede programar y generar informes, lo que facilita el monitoreo de los activos.

La conexión remota: un gran plus

Para una compañía es fundamental que su proveedor de software de TI le proporcione servicios de 360°, con el fin de integrar diferentes soluciones para optimizar los procesos y obtener los mejores resultados.

Frente a esto, Barea menciona que otra de las funciones que les ayudó mucho, es la conexión remota y el poder integrar [Endpoint Central](#) con [ServiceDesk Plus](#), ya que les brinda gran visibilidad, permite obtener toda la trazabilidad y registrar un historial para más adelante realizar una auditoría.

La integración de estas dos herramientas, le permitió a [RCD Hotels](#) manejar integralmente sus operaciones de TI, gestionar de manera óptima los servicios de TI y mejorar la experiencia de sus usuarios.

[Endpoint Central](#) proporciona una conexión remota desde cualquier lugar y no requiere instalar ningún software adicional. También permite vincularse a equipos remotos a través de teléfonos móviles y tabletas.



¡Grandes aliados!

Según Barea, el partner de [ManageEngine](#) en México ha sido un gran apoyo para alcanzar los objetivos de TI de la compañía: "Trabajamos con [lcorp](#) desde hace ya cuatro años. Hemos ido creciendo como empresa e [lcorp](#) ha sido un partner que nos ha ayudado a ir mejorando nuestros procesos, nos ha dado consultorías y al final vamos de la mano".

Por otra parte, Edwin Barea extiende una felicitación a [ManageEngine](#) por sus 20 años de trayectoria y le augura un gran futuro, puesto que lo ve como un excelente aliado para los técnicos y usuarios de su organización.

"No me queda duda que continuaremos adquiriendo más soluciones del catálogo de ManageEngine porque favorecen la experiencia de nuestros clientes", concluye Barea.

ManageEngine 

www.manageengine.com/latam/

