



Wexler SAS mejoró su
atención al cliente a través
de **SupportCenter Plus**



Acerca de Wexler

Con más de 10 años de experiencia en el mercado, WEXLER SAS es una empresa colombiana, líder en soluciones con enfoque en seguridad de la información, ciberseguridad y datacenter. Ofrece un amplio portafolio de productos / servicios, entre los que destacan: proyectos de implementación, servicios de soporte, servicios de SOC, consultoría, entre otros. Cuenta con valores agregados tales como: el profesionalismo, el compromiso y el trabajo constante de un equipo de colaboradores altamente calificado.



SupportCenter Plus es un software de atención al cliente que permite a las organizaciones administrar de manera efectiva los tickets de sus clientes, la información de sus cuentas, de contacto y los contratos de servicio, entre otras funciones.

Support Center Plus

Cuenta con todo lo que necesita para brindar una atención al cliente de primera clase en un solo lugar. Entregue una experiencia al usuario inigualable con esta solución. [Disponible en 3 versiones:](#) Standard; Professional y Enterprise.



Wexler y Support Center

SupportCenter Plus llegó a **Wexler** como una gran solución de atención al cliente. En los últimos años la compañía incrementó ampliamente la cartera de clientes para los que le brinda soporte en herramientas de seguridad.

Para cumplir con esta demanda, era necesario contar con el apoyo de una herramienta fácil de implementar y amigable para todo tipo de usuarios, capaz de reducir la demanda de tickets.

Es en este momento en el que **ITCC**, partner oficial de ManageEngine en Colombia, le ofreció la posibilidad de comenzar a trabajar con **SupportCenter Plus** para mejorar la calidad en su atención a los clientes.

El **Ing. Sergio Ortiz**, Líder de soporte de **Wexler SAS**, cuenta con una amplia experiencia en la gestión de TI y su rol ha sido clave en el proceso de implementación de SupportCenter Plus entre los clientes, puesto que ha trabajado de la mano con ITCC y ManageEngine para alcanzar una gestión integral.



“Conocí a ManageEngine a través de ITCC, partner oficial de ManageEngine en Colombia, con quienes venimos trabajando arduamente desde hace 2 años con distintas soluciones de seguridad que tienen en su portafolio”,

menciona Sergio Ortiz.

“En el tema del soporte, como partner de ManageEngine, ITCC ha sido fantástico, nos ha brindado un soporte excelente en cuanto a la recomendación, el manejo y la transferencia de conocimiento de la plataforma”,

agrega Ortiz.

¿Cuáles son las **características** que más le gustan de este producto?

El Ing. Ortiz, ante esta pregunta, menciona que actualmente la herramienta le brinda un panorama muy amplio y destaca principalmente las siguientes cualidades de SupportCenter Plus:

- **Interfaz amigable**
- **Muy fácil de administrar**
- **Ofrece un panorama amplio del escalamiento de tickets**

Además comenta que le sorprendió gratamente que el producto cuente con algunas funcionalidades que otras plataformas que evaluaron no

- **Informes personalizados**
- **Panorama de tickets**
- **Estado de los tickets**

El impacto de la implementación de SupportCenter Plus fue muy positivo tanto para el equipo interno como para los clientes.



"A un administrador de soporte le permite tener el panorama de cada ticket. Pero lo más interesante es que al cliente también le va a permitir ver cuáles fueron los tickets que escaló durante un mes o durante 1 año de soporte. Entonces eso es muy valorado".

Dice Ortiz.

Otro punto que destaca el Ingeniero es el tema de los contratos:

"tiene recordatorios y esto nos ayuda a programar muchas actividades que otras herramientas no van a permitir realizar. Es decir, tiene opciones que otras herramientas no".

¿Por qué recomienda Support Center Plus?

El **Ing. Sergio Ortíz** recuerda que al cliente siempre hay que brindarle la mejor solución y que para cumplir con esta premisa, luego de analizar el mercado, la respuesta fue: SupportCenter Plus de ManageEngine.

Además destaca las dos razones principales por las cuales recomienda SupportCenter Plus:

- 1) "Por ser una herramienta super completa con todas las funciones necesarias que los clientes solicitan, como: el chat en vivo, el soporte multi-idioma, las encuestas de usuarios y el seguimiento de tiempo y facturación, entre otros".
- 2) "Porque la interfaz es amigable para el usuario. Cualquier persona con un mínimo conocimiento informático puede aprender fácilmente a usar la herramienta. Esto permite, por el lado del equipo interno, familiarizarse rápidamente con la solución agilizando el proceso de implementación en toda el área de TI. Y por el lado del cliente, al tener una interfaz amigable, la acumulación de tickets se reduce drásticamente y por ende la calidad del servicio aumenta".

20 años de ManageEngine

Le agradecemos al cliente Ing. Sergio Ortíz por haber confiado en ManageEngine y por sus palabras de aliento cuando se le menciona que estamos cumpliendo 20 años de experiencia en la industria de TI:

"Felicitaciones y gracias a ManageEngine por contar con esta gran variedad de productos, que realmente le están abriendo el camino al mundo de la tecnología. Nos ayuda a nosotros como administradores de TI, a tener un panorama de mayor seguridad".

concluye el **Ing.Ortíz.**



Una vez más **SupportCenter Plus**
mejoró la atención al cliente de una
organización. Gracias **Wexler** por confiar
en **ManageEngine**.

¡Sigamos mejorando juntos!



Gabriel Jouly Ghersi
Content Creator



www.manageengine.com/latam

latam-sales@manageengine.com

