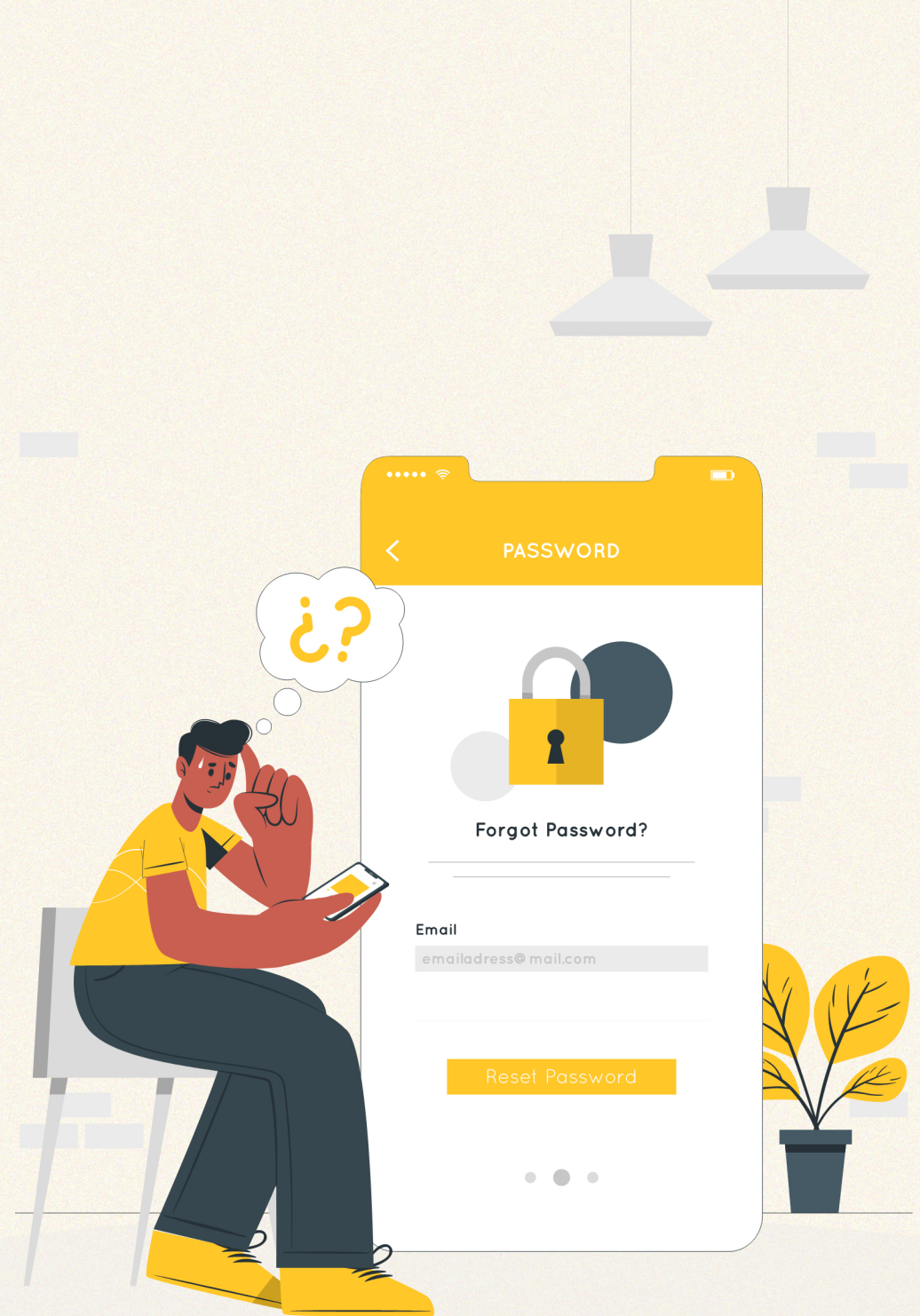


¡Adiós a los tickets por contraseñas!





Los problemas con la restauración de contraseñas componen cerca del 30% del total de solicitudes a la mesa de servicio, ocupando una buena cantidad de tiempo y recursos del equipo de TI. ¿Cómo reducir el volumen de estos requerimientos?

Mibanco es una de las entidades financieras más grandes de Perú. Cuenta con más de 10 años de antigüedad en el sector y creció rápidamente en 2015 gracias a una nueva fusión. Desde entonces se convirtió en la marca preferida para los créditos a emprendimientos y en una compañía líder en **microfinanzas** en América Latina.

Sus planes de ahorro para personas naturales y su política de inclusión financiera han facilitado el acceso a esta clase de servicios a personas no bancarizadas, por lo que su rol ha sido fundamental para promover la economía del país.



Un problema común

Aunque la organización cuenta con un robusto equipo de TI para atender las solicitudes de los más de 320 puntos de atención que hay en todo el país y a través de los cuales se atiende a cerca de dos millones de usuarios activos, el alto volumen de solicitudes para recuperación de contraseña ocupaba a buena parte de los técnicos en tareas operativas simples.

“El equipo de help desk recibía una alta demanda de tickets por olvido de claves de los usuarios, más del 20% de las solicitudes eran por este tema. Una tasa muy alta si tenemos en cuenta que somos más de 11.000 colaboradores”

- asegura Israel Bustios, Subgerente de Operaciones de Sistemas en Mibanco.

Debido a las políticas de seguridad de la compañía, las contraseñas debían contar con mínimo 8 caracteres sin repetición y se necesitaban claves distintas para acceder a diversas aplicaciones y recursos corporativos. Esto representaba un desafío adicional al momento de implementar una solución.

“Realizamos varios intentos para integrar distintas aplicaciones con Active Directory, pero después de un tiempo y de realizar las evaluaciones pertinentes, nos decidimos por ADSelfService Plus de ManageEngine”

- asegura Israel Bustios

Con esta solución no solo se subsanaron los continuos incidentes de los usuarios con las contraseñas, sino que además se aprovechó la funcionalidad de inicio de sesión único (Single Sign On) para acceder a varios recursos

corporativos con una única clave gracias a ADSelfService Plus.

El despliegue se realizó en más de **6.000 equipos**. Una tarea que requirió de la concentración del equipo de TI para garantizar que no se presentara ninguna interrupción en los servicios de la compañía, pues algunos se usan las 24 horas.

“Aunque la implementación de una nueva solución siempre trae algunos desafíos, lo más complicado fue lograr que los usuarios se enrolaran para poder empezar a aprovechar la solución”

“El factor humano puede ser el más determinante en esta clase de ejercicios”, agrega.

Un peso menos

El equipo de TI de Mibanco se libró del peso extra que representaba la gestión de las solicitudes creadas por problemas con las contraseñas. Esto les permitió a los técnicos enfocarse en aspectos **más estratégicos para el negocio**, como el desarrollo de la aplicación móvil de la compañía y otras herramientas digitales con la intención de ofrecer una mejor experiencia a sus clientes.

Sin embargo, la facilidad para los clientes no es la única bondad de esta herramienta. Su interfaz es fácil de usar y permite desarrollar una curva de aprendizaje muy rápida en comparación con otras soluciones.

“Es una interfaz muy intuitiva para los usuarios y para el equipo técnico, se personaliza con los logos de la organización, cuenta con una flexibilidad interesante para la configuración de políticas y las funciones de informes son bastante útiles para entregar un panorama de la gestión de contraseñas”

- asegura Israel Bustios

El equipo técnico de Mibanco seguirá enfocado en brindar una gran experiencia a los usuarios y seguirá dejando las tareas operativas de contraseñas en poder de ADSelfService Plus.

Para Bustios fueron varias las consideraciones que los llevaron a elegir esta herramienta: “Nos decidimos por ManageEngine por su funcionalidad y por la flexibilidad de la configuración. Además, es fácil de usar y su costo es bastante asequible frente a otros

productos que requieren más inversión y entregan menos funciones”.

“Tomamos la decisión correcta”, concluye.

ManageEngine

<https://www.manageengine.com/latam/>

