



ManageEngine 

**¿Cómo desarrolló su mesa
de servicios la sexta cadena
de cines más grande del mundo?**

La cadena Cinemex logró transformar toda su operación de una incipiente mesa de ayuda, a una completa mesa de servicios que integra a todas las áreas de servicio de la organización e incluso monitorea el rendimiento de las aplicaciones corporativas.

Cinemex es una empresa mexicana, líder del sector del entretenimiento con más de 23 años en el mercado. Cuenta con **más de 330 complejos y más de 2.890 pantallas distribuidas en 98 ciudades de la República Mexicana**, lo que la lleva a ser la sexta cadena de cines más grande del mundo.



Además de las proyecciones, el grupo Cinemex cuenta con una economía diversificada con sucursales de boliche, tiendas de café, restaurantes y centros de videojuegos, entre otros. ¿Cómo gestionar los servicios de TI de una compañía tan grande y con tantas áreas?

Gestión de TI: La precuela

La historia de sexta cadena de cines más grande del mundo no se construyó de la noche a la mañana. Eso lo sabe muy bien **Juan Carlos Rojas, Gerente de Soporte TI de Cinemex**, quien comenta su experiencia de más de 20 años en la compañía. Integró el equipo cuando la marca aún era relativamente pequeña y fue testigo del desarrollo y crecimiento de la empresa hasta los niveles actuales.

Uno de los más grandes retos que tuvo que enfrentar, estuvo en lograr la conformidad de la organización con la normativa **SOx** (Sarbanes-Oxley): “Tuvimos que documentarnos, estudiar bastante sobre esa iniciativa y luego empezamos a ver las buenas prácticas de [ITIL](#) y otros marcos de referencia y estándares internacionales. Empezamos luego a implementar ciertos procesos logrando un impacto positivo”, asegura Rojas.



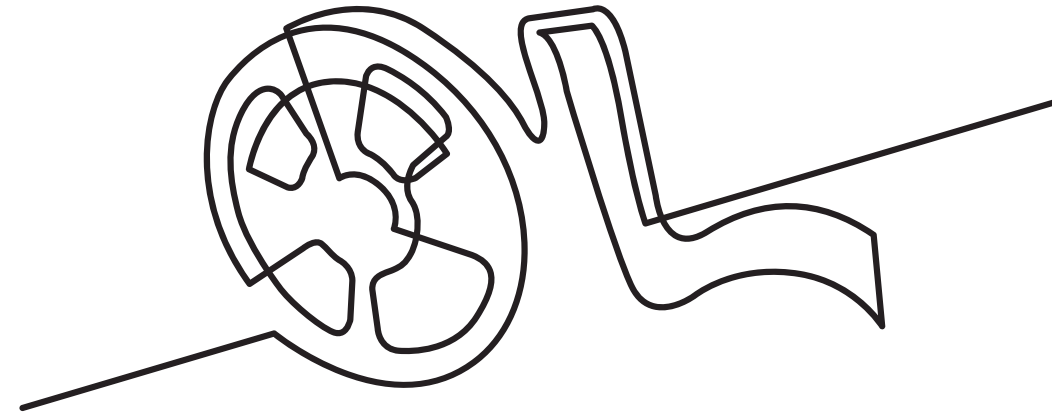
De manera paralela con el crecimiento de la compañía, llegó el aumento en el registro de incidentes, solicitudes y se hizo evidente la necesidad de establecer una mesa de ayuda teniendo en cuenta las buenas prácticas de ITIL.

Mesa de ayuda parte I

Cinemex implementó una mesa de ayuda con una herramienta básica. Luego conoció [ServiceDesk Plus de ManageEngine](#) y notó que estaban pagando dinero de más y recibiendo menos funcionalidades.

“Vimos que era una herramienta muy completa y con un precio muy competitivo, menor al que estábamos pagando; era más completa y más económica. Ese fue el driver para decidirnos por **ManageEngine ServiceDesk Plus**”, afirma Rojas.

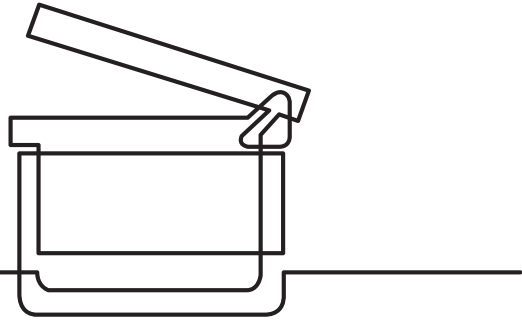
Luego de implementar esta solución, muchos cambios positivos se dieron en la empresa de manera orgánica. Además de su fácil configuración, encontraron que ofrecía diversas opciones de **automatización** para [dar tiempos de respuesta muy rápidos](#) y le brindaba mucha independencia al equipo de TI.



“Con la herramienta anterior necesitábamos consultoría constante, todo tenía costo adicional, no todo el equipo podía usar las licencias porque eran limitadas, y eso hacía que perdiéramos mucha información y tiempo muy valioso”, comenta Rojas.

“Con el tiempo descubrimos muchas funcionalidades que nos tuvieron ocupados durante un par de años integrando **cada vez más mejoras**. Logramos desarrollar una mesa de ayuda como punto único de contacto para todos los temas de TI”, añade.

Mesa de servicios: la evolución



Conforme el crecimiento de la compañía se mantuvo, fueron apareciendo nuevas líneas de negocios y con ellas, nuevas clases de solicitudes y nuevos servicios.

La empresa comprendió que cada área es en realidad un área de servicios, y por ende cada una necesitaba de su propia mesa de servicios, con su propio catálogo. De esta manera Cinemex aprovechó la funcionalidad [de gestión de servicios empresariales \(ESM\) de ServiceDesk Plus.](#)



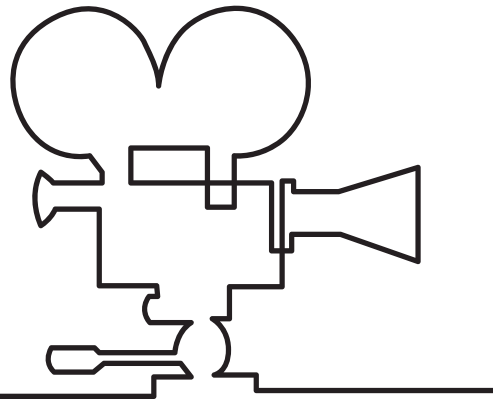
“Convencimos a otras áreas como el área de proyección que es un área de servicio y logramos que otras áreas como mantenimiento a cines, mantenimiento a boliches y mantenimiento a centros de videojuegos montaran cada una su propia mesa de servicios”, comparte Rojas.

Actualmente hay **300 técnicos de diferentes disciplinas** dando respuesta a las mesas de servicio de las cinco áreas integradas. Los usuarios pueden ingresar a la página de contacto general y desde esta elegir el **catálogo de la mesa de servicios de la cual necesitan soporte o asistencia.**

Gestión de aplicaciones: el thriller

Los deterioros o las interrupciones de servicio hacen parte de las pesadillas de los técnicos de TI: claro está, después de la tortuosa gestión de tickets por pérdida de contraseña. **SPOILER:** La solución está en [ADSelfService Plus](#), aquí puede conocer un [caso de éxito al respecto](#).

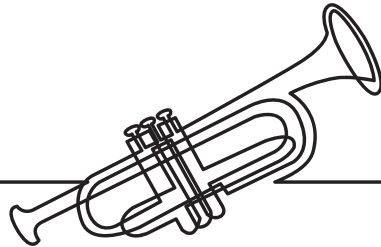
Notar una falla del servicio puede generar **mucho suspenso**. Pero Juan Carlos Rojas gestiona esas incidencias con una tranquilidad sobrehumana. ¿Su secreto? [Applications Manager](#).



“Applications Manager nos ha servido mucho para **prevenir**, e identificar ciertas alarmas. A partir de la información que brinda, hemos podido tomar las decisiones correctas de manera proactiva”, afirma.

“Hemos podido verificar la salud de ciertos equipos, conocer los comportamientos erráticos y **atacar los problemas de raíz**. Monitoreamos los servidores con esta herramienta y logramos una gestión muy completa”, asegura.

Los tres aciertos



Para Rojas lo más destacable de los productos de ManageEngine, es la independencia que brindan:

“No dependo del fabricante, no dependo del partner o del consultor, puedo hacer muchas cosas con total independencia. La herramienta es intuitiva, es muy clara, amigable con el usuario y con la parte técnica que lo administra y salvo elementos muy críticos tenemos independencia para trabajar. Perderíamos mucho tiempo y dinero si tuviéramos que contactar constantemente al fabricante o al consultor”, asegura.

Además, destaca su relación con el partner local en México, [Ingeniería Dric](#) (iDric):

“Con ellos tenemos una relación bastante buena, principalmente con el área técnica”.

Para Rojas, la clave de ManageEngine como respuesta a la gestión integral de TI, está en tres aciertos:

“Los tres grandes aciertos de ManageEngine están en: **herramientas intuitivas, precios competitivos y esquemas de licenciamiento flexibles**”, concluye.

Acerca de ManageEngine

ManageEngine desarrolla el conjunto de software de gestión de TI más completo de la industria. Tenemos todo lo que necesita —más de 90 productos y herramientas gratuitas— para gestionar todas sus operaciones de TI, desde redes y servidores hasta aplicaciones, mesa de ayuda, Active Directory, seguridad, desktops y dispositivos móviles.

Desde 2002, los equipos de TI como el suyo han recurrido a nosotros para obtener un software asequible, rico en funciones y fácil de usar. Puede encontrar nuestras soluciones on-premises y en la nube que impulsan la TI de más de 180.000 empresas en todo el mundo, incluidas nueve de cada diez empresas de la lista Fortune 100.

A medida que usted se prepara para los desafíos de la gestión de TI que se avecinan, nosotros lideraremos el camino con nuevas soluciones, integraciones contextuales y otros avances que sólo pueden provenir de una empresa dedicada singularmente a sus clientes. Y al ser una división de Zoho Corporation, seguiremos trabajando por establecer una estrecha alineación de TI con los negocios que usted necesitará para aprovechar las oportunidades en el futuro.



ManageEngine

www.manageengine.com/latam

 [ManageEngine LA](https://twitter.com/ManageEngine_LA)

 [manageengine-latam/](https://www.linkedin.com/company/manageengine-latam/)

 [ManageEngine LA/](https://www.facebook.com/ManageEngine_LA/)