

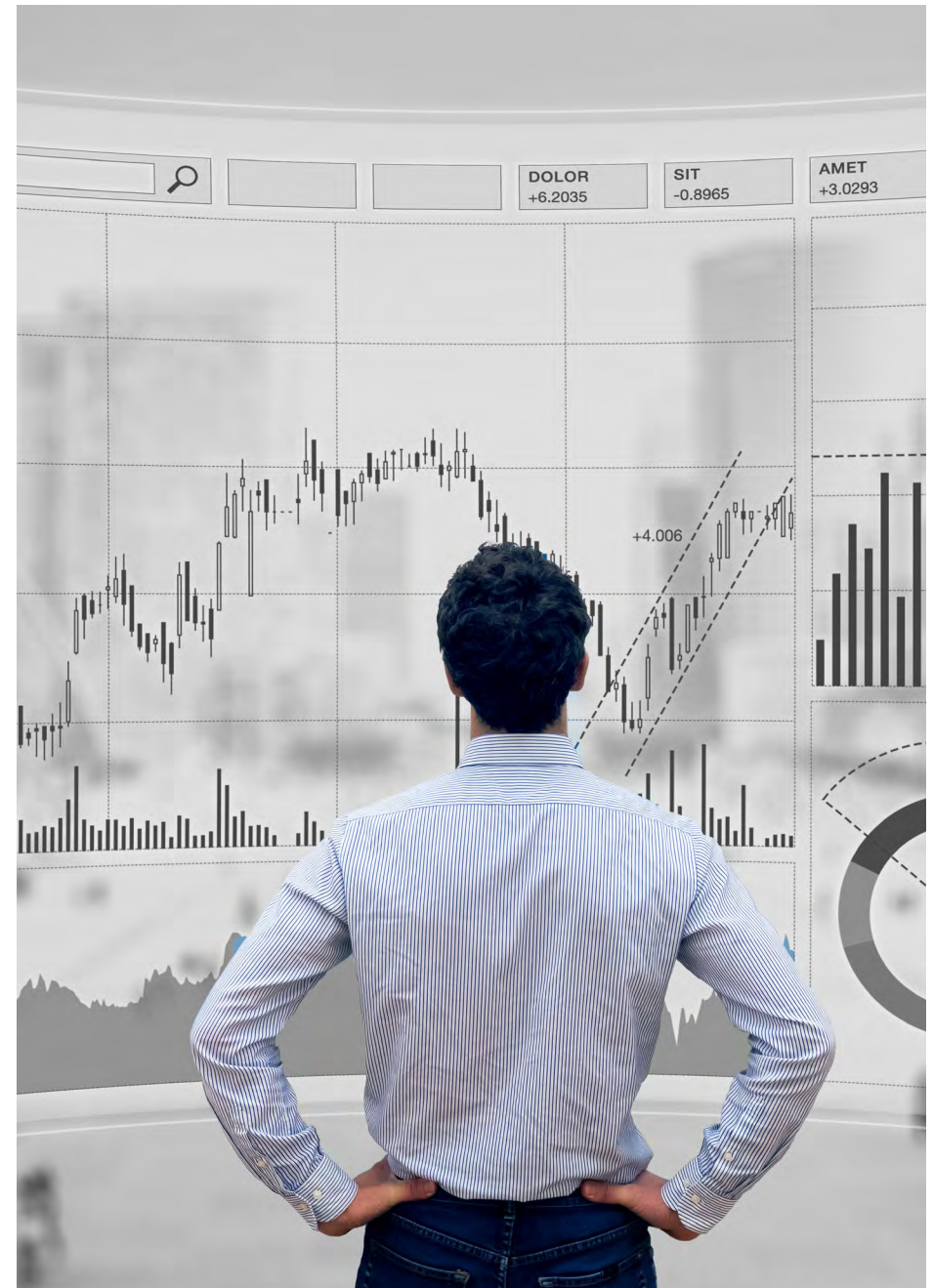


Mesa de servicios, endpoints y contraseñas: cómo gestionarlo todo sin fallar en el intento





La [Cooperativa Financiera Confiar](#) es un establecimiento de ahorro y crédito con casi 50 años de existencia en Colombia. Con más de 170.000 clientes es una de las instituciones insignia del sector y desarrolla buena parte de su gestión de TI aprovechando las soluciones de [ManageEngine](#).



De mesa de ayuda a mesa de servicios

“Al principio para la gestión de help desk usábamos una aplicación gratuita de Linux, pero definitivamente no era la plataforma adecuada para esa labor. Se recibían los tickets por correo electrónico y los casos debían registrarse manualmente, ingresando la información en cada campo del formulario, lo que nos quitaba mucho tiempo”

comenta **Liliana Ríos Montoya, Coordinadora de Servicios de TI de la Cooperativa Financiera Confiar.**

Ante estas dificultades, la organización decidió buscar una herramienta que pudiera facilitar las tareas de gestión de la mesa de ayuda y después de analizar diversos programas de software, optaron por [ServiceDesk Plus](#).

Aunque inicialmente esta herramienta se utilizó para dar respuesta a los incidentes reportados en la mesa de ayuda y automatizar la respuesta a algunas tareas básicas mejorando los [SLAs](#), la compañía logró con el tiempo transformar esa instancia de help desk en una completa mesa de servicios.





La buena experiencia de la empresa con ServiceDesk Plus llevó a que otras áreas pidieran contar con su propia mesa de servicios, aprovechando la función de [gestión de servicios empresariales](#) (ESM).

”

“Contamos con varias instancias a nivel organizacional. Tuvimos que cambiar algunos procesos, algunas tareas de documentación e impulsar una campaña fuerte de cultura organizacional, y **los resultados han sido muy satisfactorios**”, agrega Ríos.

Además de la función de gestión de servicios empresariales, el equipo de TI de la Cooperativa Financiera Confiar también aprovecha características como la gestión de cambios y gestión de problemas, entre otras.

”

“**ServiceDesk Plus es una solución muy completa** para soporte, control de registro de casos, creación de instancias para cada área y permisos de lectura para datos críticos, entre muchas otras funciones. Si una empresa necesita control del área de soporte y servicios, sin duda **ServiceDesk Plus es la solución**”, añade.

Gestión integral de endpoints y contraseñas

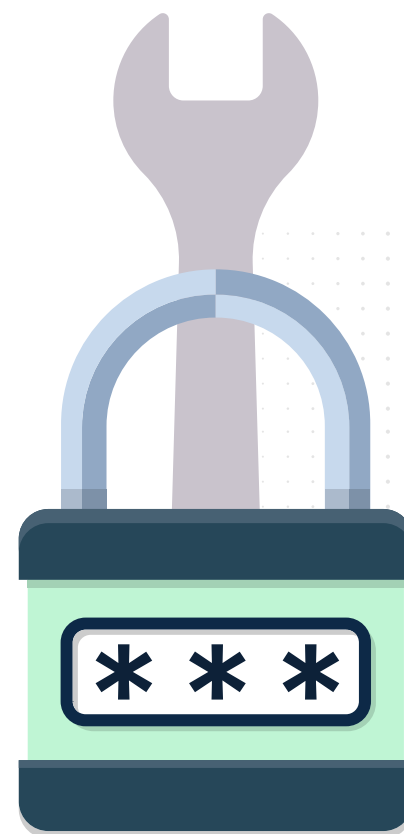
Luego de la gran experiencia con ServiceDesk Plus, la organización decidió organizar la **gestión de endpoints** y contraseñas utilizando las soluciones de ManageEngine.

“Antes, para la gestión de dispositivos usábamos una herramienta muy famosa, pero con unos niveles de seguridad muy bajos. Como cooperativa financiera, este es un tema esencial para nosotros; debemos garantizar el máximo nivel de seguridad. Por ello optamos por [Desktop Central](#)” afirma Ríos.

Además de las funciones de [escritorio remoto](#) de **Desktop Central**, la compañía ha aprovechado las características [de gestión de activos](#), [parcheo de equipos](#) y [despliegue de imágenes de sistemas operativos](#).

Para Ríos, la gestión de TI ha sido más sencilla gracias a las soluciones de ManageEngine:

“Desktop Central y ServiceDesk Plus **son soluciones muy intuitivas, son de fácil uso**. Con Desktop Central el despliegue de programas y aplicaciones, redujo el tiempo del equipo de soporte dedicado a esas tareas, lo que resultó muy valioso para nosotros”.



Hasta hace poco la Cooperativa Financiera Confiar sufría por uno de los incidentes más reiterados en todas las mesas de ayuda del mundo: **la recuperación de contraseñas.**

Aunque inicialmente se requería de cierto tiempo para atender todas estas solicitudes, la institución encontró la solución en [ADSelfService Plus](#), la aplicación de autoservicio para la recuperación de contraseñas de ManageEngine.



“**ADSelfService Plus** nos ha facilitado muchas cosas, es una solución bastante útil. No solo le quitamos carga al equipo de TI en tareas muy rutinarias, sino que además podemos enfocarnos en sacar adelante otros proyectos prioritarios para la organización” asegura Ríos.

“En general hemos logrado una gestión muy importante para el área de TI aprovechando las herramientas de ManageEngine, que son muy completas e intuitivas y nos han ayudado a ahorrar esfuerzo y recursos”, 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 LATAM](#)

 [ManageEngine LATAM](#)

 [ManageEngine LATAM](#)