



IT SOLUTIONS
Value Added Solutions Distributor

CASO DE ÉXITO

Banco Provincia de Tierra del Fuego
(Argentina)

ServiceDesk Plus



El cliente

Cliente: Banco Provincia de Tierra del Fuego
Industria: Financiera
Web: <https://www.btf.com.ar/>

Información

El Banco Provincia de Tierra del Fuego es una Entidad Financiera de capital estatal. Su visión es ser el principal Banco de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, autosustentable, con amplia capacidad de operación, cimentado en un sólido desarrollo tecnológico, que aporte soluciones innovadoras de interés social, con personas facultadas y altamente comprometidas con su medio social y ambiental.

El equipo de tecnología está compuesto por 3 técnicos de nivel uno y 3 técnicos de nivel dos. La entidad cuenta con 339 empleados en 11 dependencias, y cuentan con un total de 1025 activos informáticos.

Herramienta implementada

ServiceDesk Plus de ManageEngine

INCONVENIENTE

El banco utilizaba otra aplicación para la administración de la Mesa de Ayuda, y una aplicación a medida para gestionar el inventario de activos y sus relaciones.

Pero la entidad tenía inconvenientes con el tamaño de la base de datos de activos e inventarios de activos parciales sin relaciones. Tampoco tenían feedback de clientes de Mesa de Ayuda, no existían inventarios de contratos, proveedores, Licencias, encuestas de usuarios, etc.

Con estas herramientas no tenían la posibilidad de customizar la Mesa de Ayuda mediante formularios, o armar autorespuestas.

SOLUCIÓN IMPLEMENTADA

“En cuanto a activos elegimos ServiceDesk Plus porque evaluamos que contiene todos los aspectos necesarios para cumplir con los requerimientos actuales, en este caso los exigibles a empresa Banca/Financiera”, indica Maximiliano Meazza Gerente de Sistemas del Banco Provincia de Tierra del Fuego.

Las principales características que resalta la empresa respecto ServiceDesk Plus son el diseño de la aplicación, la capacidad de reporte relacional

entre todos los activos y sus características, y la velocidad de respuesta de la aplicación.

También destacan el manejo de mails integrado al track de conversación de la mesa de ayuda, así como la gran variedad de reportes ya armados y la posibilidad de armar reportes personalizados por SQL (con un diagrama de base de datos abierto).

“La herramienta nos está ayudando a tener un único repositorio de información de activos para diferentes áreas. En cuanto a la mesa de ayuda hemos encontrado todas las características necesarias para el correcto funcionamiento de la gestión de tickets”, finaliza Meazza.

ManageEngine

Conozca más sobre nuestros casos de éxito ingresando en:

www.zma-it.com/casos-de-exito

+54 9 11 3657 0780
WhatsApp: mensajes/llamadas

Contacto inmediato con nuestro chat en línea www.zma-it.com

CASA CENTRAL
Lavalle 381 piso 3º | Tel: (54 11) 5219-5555 | C1047AAG
Ciudad Autónoma de Buenos Aires | ARGENTINA
www.zma-it.com - info@zma-it.com

ZMA[®]
IT SOLUTIONS
Value Added Solutions Distributor