

ManageEngine 

ZMA[®]

IT SOLUTIONS
Value Added Solutions Distributor

CASO DE ÉXITO

Logicalis Argentina S.A
(Argentina)

ServiceDesk Plus



El cliente

Cliente: Logicalis Argentina S.A
Industria: Tecnología
Web: <https://www.la.logicalis.com/>

Información

Logicalis es una empresa global de soluciones y servicios de tecnología de la información y comunicación con operaciones en los cinco continentes, y facturación anual de alrededor de 1,5 mil millones de dólares.

En Latinoamérica, cuenta con un equipo de 1500 profesionales altamente capacitados, distribuidos en sus operaciones en once países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico y Uruguay.

La dirección de IT de Logicalis tiene base en Argentina. Damos soporte a usuarios e infraestructura a los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico y Uruguay. Contamos con técnicos de IT en, Argentina, Uruguay, Paraguay, Bolivia, Colombia, Mexico.

INCONVENIENTE

La compañía se enfrentaba a dificultades en la atención de usuarios de distintos países, registro de incidentes y servicios y también con la gestión de aprobaciones.

SOLUCIÓN IMPLEMENTADA

“Decidimos por ServiceDesk de ManageEngine, por la facilidad y flexibilidad del producto”, nos comenta Gabriel Tasin, IT Manager Hispanic America de Logicalis Argentina S.A.

Entre las principales características que resalta de la solución, se encuentra la sencillez para la interface del usuario y simpleza en la generación de plantillas de Servicios e Incidentes y en la gestión de aprobaciones.

“ServiceDesk nació para ser utilizado por la dirección de IT, casos incidentes y solicitudes”, confirma Tasin.

Hoy Logicalis Argentina utiliza ServiceDesk Plus para dar incidentes y solicitudes a varios departamentos, a saber:

- IT
- RRHH para gestión de Licencias (vacaciones), ABM de usuarios, aprobación de Vacantes, Solicitudes de tarjeta de créditos corporativas
- Servicios Generales como solicitudes de tarjetas

de taxi, solicitudes de Librería, gestión de Celulares, Incidentes en infraestructura edilicia

- Área de Viajes para Solicitud de Viajes (distintos motivos) y circuito de aprobación.

Por último, Tasin finaliza “ServiceDesk Plus es una solución completa para help desk basado en la Web y una solución de gestión de activos que ayuda a simplificar y automatizar el soporte de TI”. El workflow ITIL ayuda a Logicalis a adoptar e implementar fácilmente las mejores prácticas de TI Service Support.

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