



INGENIERÍA DRIC



Caso de éxito

Entrevista con

Luis Fernando Monroy

Coordinador de Mesa de ayuda y

Datos Maestros

SuKarne



Cuatro décadas de crecimiento

Es una empresa mexicana con sede en Culiacán, Sinaloa que se especializa en la comercialización de proteínas de los alimentos. Su operación se extendió a 18 países dando empleo a más de 7000 personas.

La empresa cuenta con 7 plantas en México, E.U.A., Japón y Nicaragua. En 2013 inició su actividad filantrópica enfocada en desarrollar programas de salud, adicciones y desarrollo humano creando la Fundación Vizcarra (de la familia Vizcarra, fundadora de la empresa) y Salud Digna, la institución de asistencia privada sin fines de lucro dedicada a la prevención y detección oportuna de enfermedades.

SuKarne se caracteriza por mantener alta calidad, estándares y la innovación continua creando procesos operativos innovadores, reestructurando los paradigmas de la industria.

Antecedentes del proyecto

La principal necesidad para iniciar el proyecto de SuKarne fue la implementación de una mesa de servicio para poder gestionar y medir el desempeño en el servicio. Adicionalmente se buscaba la integración nativa para la gestión de los equipos de cómputo y gestión del directorio activo.

Todos los proyectos están basados en la visión de la empresa: liderazgo en la transformación del negocio.

Una solución integral

ADManager

ADAudit

ServiceDesk Plus

Desktop Central

OpManager

¿Qué llevo a SuKarne a tomar la decisión de implementar la solución de mesa de servicio ServiceDesk Plus?

Realmente fue la necesidad de obtener una herramienta que nos apoyara en la evaluación del desempeño de los técnicos. Buscábamos áreas de mejora dentro de los servicios que ofrecemos, ya que, anteriormente, lo hacíamos de una manera muy análoga. Se trabajaba a demanda y no existían registros o historial de lo que se había realizado. ServiceDesk Plus nos apoyó para empezar a ver como podíamos mejorar y revisar el trabajo de los técnicos.

¿Porqué se adquirió la herramienta?

Se buscaba una alineación a mejores prácticas, las cuales hemos estado implementando para optimizar la entrega de servicios en nuestra infraestructura en general. La herramienta nos brindó la posibilidad de alinearnos como empresa y mejorar áreas de oportunidad.

Objetivos del Proyecto

- Manejar una mesa de servicio alineada a las mejores prácticas de industria e integrada con Active Directory
- Gestionar más de 2500 equipos de cómputo en la empresa
- Administrar y auditar el Active Directory de la empresa
- Monitorear la disponibilidad de redes y dar continuidad al negocio

“SuKarne es la compañía mexicana con mayor presencia en el mercado global de proteína animal”

¿Cuáles fueron los beneficios de operación que tuvieron?

La habilidad para la detección y registro de problemas, así como para identificar la causa-raíz de los mismos. Clasificamos los servicios y logramos optimizar los tiempos de respuesta, también logramos minimizar el impacto de incidentes y se eliminaron otros problemas derivados del análisis de la información registrada en ServiceDesk Plus.



Experiencia con Ingeniería DRIC

SuKarne decidió colaborar con Ingeniería DRIC ya que ambas empresas comparten ideales y valores como la mejora continua de la empresa y la capacitación de sus colaboradores, poniendo hincapié en la colaboración con los clientes. Ingeniería DRIC no solamente nos ayudó en la implementación de las soluciones adquiridas sino también en la capacitación de nuestro personal.

Durante los cinco años que hemos trabajado con DRIC, hemos asistido a varios cursos y User Conference que nos han permitido aumentar nuestros conocimientos sobre las herramientas.

¿Cuáles fueron los beneficios?

Logramos la prevención de incidentes y *breakdowns* en unidades de negocio, también minimizamos los MTTR (Mean Time To Repair) de los incidentes que se registran.

¿ServiceDesk Plus superó sus expectativas?

Era realmente lo que nosotros buscábamos, es una herramienta accesible en cuanto a costo y configuración, es por eso que hemos mantenido ServiceDesk Plus en la operación de la mesa de ayuda. En general, es una herramienta que nos ha aportado mucho valor.

¿Recomendarías esta herramienta a empresas del mismo giro que SuKarne?

Sí, esta solución la puedes implementar en cualquier giro, claro que tienes que tener claro tus procesos para poder mapearlos y ponerlos en práctica en la operación del negocio para poder ofrecer tus servicios de manera alineada y ordenada.

¿Cuál es tu opinión de la herramienta?

Es una plataforma útil, sencilla, accesible y amigable tanto para el usuario como para agentes de mesa de ayuda y el administrador.

(L.M.)

Más información sobre los servicios y productos de ManageEngine en:
dric.com.mx
llamando al (55) 245532274
o por correo al: info@idric.com.mx

