

Automatizando la gestión de los dispositivos mejora la seguridad y eficiencia de la inmobiliaria

GICSA aumenta el control sobre los dispositivos del personal, incrementa la satisfacción de los usuarios al 90% y acelera la resolución de problemas en un 30% con el dispositivo de gestión de sistemas KACE® de Quest®.



País: **México**

Empleados: **800**

Industria: **Gestión inmobiliaria/de propiedades**

Sitio web: gicsa.com.mx

Los desarrolladores, administradores de propiedades y agentes inmobiliarios necesitan un acceso continuo y protegido a sus aplicaciones, independientemente de dónde se encuentren. Sin embargo, el cambio a modelos de operación desde casa ha introducido nuevos riesgos y requisitos para las empresas inmobiliarias como el Grupo GICSA. Josué Gil López, coordinador del servicio de asistencia de GICSA, afirma que “Hoy más que nunca, los hackers se aprovechan de las vulnerabilidades de los usuarios. Cuando trabajábamos juntos en las oficinas, el personal de TI podía ir a los puestos de trabajo de los empleados y revisar sus computadoras. Cuando el personal empezó a trabajar desde casa, tuvimos que cambiar la forma de supervisar los dispositivos, actualizar el software y gestionar las solicitudes”.

Necesidades del negocio

Reducir los riesgos de seguridad y garantizar que el personal pueda trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar, en GICSA se necesitaba información actualizada sobre los inventarios de dispositivos y software, así como procesos más eficientes para gestionar las actualizaciones de software, las licencias y las solicitudes del servicio técnico.

Solución

Durante un fin de semana (se realizó la migración), la empresa de inversión y desarrollo inmobiliario con la empresa externa EXITE.TI GICSA junto con EXITE.TI ha estandarizado y automatizado los procesos que rigen los 450 dispositivos de los empleados mediante la implementación del dispositivo de gestión de sistemas KACE® basado en la nube de Quest®.

Beneficios

- Administra 450 dispositivos con solo 2 profesionales de TI
- Libera personal de soporte profesional de TI para que trabaje en proyectos centrales
- Realiza inventarios de dispositivos en tiempo real
- Acelera la resolución de problemas en un 30%
- Aumenta la satisfacción de los usuarios hasta el 90%

Soluciones en un vistazo

- [Dispositivo de gestión de sistemas KACE® de Quest®](#)

Tras evaluar las opciones de solución, GICSA eligió el [dispositivo de gestión de sistemas KACE® de Quest®](#). Con el servicio basado en la nube, GICSA puede gestionar sus dispositivos independientemente de dónde estén utilizando una conexión HTTPS dedicada. El personal de TI puede acceder a KACE desde una consola basada en la web o una aplicación móvil. Y la solución funciona perfectamente con las computadoras de escritorio Dell de GICSA. “Logramos automatizar la instalación de nuestras actualizaciones de software, sistema operativo y las de fabricante Dell, con el dispositivo de gestión de sistemas KACE”, afirma Josué Gil López.

Transforma la gestión de los dispositivos en dos días

GICSA contrató a un tercero, EXITE.TI, para que le ayudara a migrar su nueva solución durante un fin de semana. “El dispositivo de gestión de sistemas KACE es bastante intuitivo”, explica Josué Gil López. “Y como KACE es tan fácil de usar, nuestros usuarios lo aceptaron rápidamente”. Los pasos de implementación incluyeron el registro de todos los dispositivos, del software y de los usuarios en la consola administrativa de KACE. Los equipos de TI también han automatizado los flujos de trabajo que dan soporte a la gestión de dispositivos y a las solicitudes del servicio técnico.

“En GICSA evolucionó la administración de 700 equipos con cinco profesionales de TI a administrar 450 dispositivos con dos profesionales de TI. Hemos

mejorado la seguridad, reducido los costos y liberado a nuestro personal de TI para que trabaje en los proyectos principales con el dispositivo de gestión de sistemas KACE”, afirma Josué Gil López. “También se nos alerta inmediatamente si una actualización no funciona, para que podamos solucionar rápidamente el problema subyacente”.

Permite realizar inventarios de dispositivos y de software en tiempo real

Los procesos manuales anteriores impedían conocer el inventario en tiempo real y sólo representaban el 75% de los detalles de hardware y software de la organización. Hoy en día, los equipos TI hacen clic en un botón para ver un informe completo. “Ahora disponemos de información exhaustiva sobre el inventario de todas nuestras computadoras activas a la que podemos acceder en cualquier momento desde la consola de KACE”, dice Josué Gil López. “Nuestro informe de inventario enumera todas nuestras computadoras portátiles, computadoras de escritorio y el software que está instalado en cada una de ellas, incluidos los números de versión y la información de la licencia”.

Los equipos de TI no solo pueden identificar inmediatamente cualquier dispositivo que requiera una actualización, sino que también pueden ver qué dispositivos no son compatibles con las nuevas versiones de software. Así, en lugar de comprar licencias de software que no se pueden utilizar, los equipos de TI ahora renuevan los dispositivos que han llegado al final de su vida útil, lo que permite ahorrar dinero y aumentar el retorno de la inversión.

Hemos mejorado la seguridad, reducido los costos y liberado a nuestro personal de TI para que trabaje en los proyectos principales con el dispositivo de gestión de sistemas KACE.

*Josué Gil López
Coordinador del Servicio de Asistencia de GICSA*

Ahora disponemos de información exhaustiva sobre el inventario de todas nuestras computadoras activas a la que podemos acceder en cualquier momento desde la consola de KACE.

*Josué Gil López
Coordinador del Servicio de Asistencia de GICSA*

Acelera la resolución de problemas de TI en un 30%

GICSA también ha sustituido sus procesos de atención al cliente manuales y basados en el correo electrónico por flujos de trabajo estandarizados que utilizan las herramientas del dispositivo de gestión de sistemas KACE. Además, los equipos de TI establecieron indicadores clave de rendimiento (Key Performance Indicator, KPI) para analizar y mejorar sus servicios. Desde que la empresa ha implementado KACE, los tiempos de respuesta a los incidentes son un 30% más rápidos. El personal de soporte puede ver, seguir y analizar fácilmente las solicitudes en la consola de KACE o en la aplicación móvil. Y si un problema no se resuelve el mismo día en que se comunica, KACE envía una alerta al equipo de soporte para notificarle que peligra su acuerdo de niveles de servicio (SLA).

GICSA también ha potenciado sus equipos. “A partir de la información de KACE, hemos creado una base de conocimientos para los empleados que ha reducido las solicitudes de asistencia técnica”, afirma Josué Gil López. “También hemos añadido una base de conocimientos para el equipo de asistencia. Ahora encuentran las respuestas más rápidamente porque pueden ver cómo otros ya han resuelto el mismo problema”.

Aumenta la satisfacción de los usuarios hasta un 90% con el dispositivo de gestión de sistemas KACE

Aumenta la satisfacción de los usuarios hasta el 90%

Con su solución KACE, GICSA ha aumentado las puntuaciones de satisfacción de los usuarios del 60% al 90%. “Antes, nuestro personal se sentía frustrado por no tener un canal oficial de comunicación con nuestro servicio de atención al cliente ni un seguimiento puntual”, explica Josué Gil López. “Gracias al dispositivo de gestión de sistemas KACE, toda esa frustración es cosa del pasado. Ahora describimos nuestros KPI y realizamos cambios de forma proactiva que nos permitirán obtener una calificación de excelencia aún mayor por parte de nuestros usuarios y equipos de seguridad”.

En GICSA evolucionó la administración de 700 equipos con cinco profesionales de TI a administrar 450 dispositivos con dos profesionales de TI.

Josué Gil López
Coordinador del Servicio de Asistencia de GICSA

Acerca de Quest

Quest crea soluciones de software que hacen realidad los beneficios de las nuevas tecnologías en un panorama de TI cada vez más complejo. Desde la gestión de bases de datos y sistemas, hasta la gestión de Active Directory y Office 365 y la resiliencia de ciberseguridad, Quest ayuda a los clientes a resolver ahora su próximo desafío de TI. Software Quest. Donde el futuro se encuentra con el presente.