

# Una herramienta que apoya el desarrollo de nuevos negocios

CompuRedes S.A. cuenta con cerca de 22 años en el mercado colombiano de tecnología, apoyando el desarrollo, implementación y actualización de diferentes tecnologías IT en empresas de todos los tamaños. Durante 2011 fue adquirida por la empresa ENLACE OPERATIVO, compañía del Grupo Sura, especializada en BPO (Subcontratación de Procesos de Negocios - Business Process Outsourcing).

Después de su integración, asumió el portafolio de servicios BPO de Enlace Operativo, posicionándose como una empresa integradora de Soluciones de Outsourcing de ITO (Information technology outsourcing) de BPO.

## Cobertura local y regional

La compañía tiene oficinas en 4 de las principales ciudades del país: Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín. Así mismo, ofrece servicios técnicos en 19 ciudades intermedias, y cuenta con dos Centros de Operación. Internacionalmente, tiene una sede en Costa Rica y desde allí atiende a clientes estratégicos en 6 países de la región.

## La necesidad genera nuevas oportunidades

CompuRedes estaba buscando para el desarrollo de su trabajo cotidiano una herramienta de un costo adecuado que permitiera la gestión de activos, control remoto y distribución de software. Y por otro lado, quería un socio de negocios que permitiera el desarrollo de una relación a largo plazo, bajo un trabajo gana-gana y en el cual se encontraran los clientes finales como los principales beneficiarios de dicha alianza, al tener la gestión de sus activos en línea y ajustados a la realidad de la dinámica de sus propios negocios.

Al comienzo, CompuRedes contó

con otras soluciones para la gestión de activos de sus clientes, o para labores como control remoto y distribución de software; soluciones tanto de software libre como software comercial.

“No obstante, la empresa quería una solución que teniendo el alcance necesitado, estuviera acompañada de una buena propuesta de soporte, un costo ajustado a nuestros clientes -para ser competitivos- y con la posibilidad de proporcionar escalabilidad”, agregó el ingeniero Robinson Cartagena López, Coordinador de Ingeniería de Software de CompuRedes.

## La selección

Después de valorar diferentes criterios y escuchar, incluso, la opinión de los clientes frente a las diferentes soluciones en licitación, se llegó a Discovery de LeverIT, “una herramienta que se ajustó a nuestras expectativas y a las de nuestros clientes; en términos de alcance, costos, soporte y tiempos de implementación”, afirma el señor Cartagena.

Sobre la implementación, vale la pena acotar, que no tomó más de una

## CASO DE ÉXITO



### Empresa

COMPUREDES  
ENLACE OPERATIVO

### Ubicación

Colombia

### Escenario

Servicios

### Solución

Discovery (Inventario, Control remoto, Distribución de Software).



semana, considerando los procesos normales de afinamiento, perfilación, reportes, configuración del agente y configuración de alarmas, entre otros aspectos.

En síntesis, habilitar la herramienta puede tomar uno a dos días en su componente de instalación y configuración base, “pero hay que sumarle a este tiempo, que CompuRedes hace una entrega del servicio de gestión de activos, que va más allá de la sola herramienta y, alineado con esta, y soportado en la misma; desarrolla un proceso que implica definiciones al interior del ejercicio del cliente. La sensibilización de dicho procedimiento y el apalancamiento está centrado en un equipo de soporte en los sitios del cliente, con esto, se busca cerrar todas las aristas críticas que pueda tener la implementación”, añade el ingeniero.

## El poder de Discovery

Los clientes requieren a CompuRedes para apoyar temas, como: la gestión de inventario y servicios asociados y, la gestión de la configuración. Allí es donde Discovery de LeverIT, está jugando un papel importante, ya que permite que la entrega del servicio, tenga un componente de gestión madura del proceso, que cumple su propósito en términos de alcance, gestión de activos de tecnología, control remoto y distribución de software. CompuRedes tiene cerca de 10

clientes en este nivel, quienes han confiado en su servicio por medio de Discovery, en la gestión de sus activos de tecnología, los cuales, típicamente ofrecen un paquete que contempla la toma de control remoto para la atención en primer nivel del soporte de tecnología y la distribución de software. Gracias a las bondades nativas de Discovery, la herramienta permite hacer estos trabajos de manera segmentada y programada.

## Efectos positivos en todos los niveles

“La empresa está satisfecha con la solución. La herramienta promete unos resultados que cumple, y esto ha permitido incorporar más bondades a nuestras ofertas, y nos brinda la tranquilidad, al apoyar de forma precisa, no solo el proceso de gestión de inventarios, también el trabajo de implementación de procesos, como la gestión de cambios y la gestión de configuración.

En este sentido, hemos llegado a considerar a LeverIT como un socio de negocio efectivo y permanente, con el cual se puede llegar a desarrollar nuestro negocio y el de los clientes, logrando así, una alianza completamente positiva, que ofrece una herramienta y un ejercicio totalmente idóneo”, concluyó el ingeniero Cartagena.

## Proyectos de hoy y a un futuro cercano

En la actualidad, CompuRedes tiene más de 10 contratos activos y cuenta con algunos de estos en ampliación de licenciamiento o renovación. También cumple el ciclo en otras compañías, en el cual el número de estaciones gestionadas en promedio, llega a más de 7000.

Por otro lado, desde las diferentes zonas comerciales se siguen modelan-



**Beneficios** obtenidos con **Discovery de LeverIT** a favor de los clientes:

- Se afirma una gestión eficiente del inventario, al estar consolidado, en línea y con un alto porcentaje de confiabilidad.
- Se logra una gestión de activos que se conecta con otros procesos del negocio, agregándoles valor y permitiendo tomar decisiones acertadas, en el momento preciso.
- Solución que en su módulo de control remoto, brinda una gestión de la mesa de ayuda, con apoyos en primer nivel de contacto, de manera efectiva y con un alto porcentaje de respuesta.
- Ha permitido a los clientes la gestión de su software de una manera organizada y controlada.
- Ha logrado que la gestión del inventario se conecte con la trazabilidad de incidencias y requerimientos, asociados a cada activo de tecnología.





*“A pesar de ser una solución comercial, está hecha a la medida, la gestión de inventarios, se complementa adecuadamente con la gestión de software y ha sido para nosotros, una solución con un costo adecuado y un soporte cercano por parte del proveedor; con lo cual resulta una propuesta atractiva para nuestros clientes y nos permite tiempos de entrega acordes a la dinámica de nuestro negocio, sin prescindir de la calidad necesaria”, agregó el ingeniero Robinson Cartagena López, Coordinador de Ingeniería de Software.*

[www.leverit.com](http://www.leverit.com)

do propuestas que incluyen la solución de LeverIT (Discovery) para la gestión de activos, como apoyo a la gestión de software o acompañando el soporte en primer nivel, mediante el uso del control remoto. Los diferentes servicios se modelan como un paquete completo, pero también se ofrece la oportunidad al cliente de consumir el que considere prioritario. En términos de escalamiento de la solución, CompuRedes va con una propuesta integral contemplando herramientas, procesos y una mejora continua que ofrece la madurez de sus metodologías y la potencialización de las soluciones.

### Ficha técnica

**Empresa:** CompuRedes

**URL:** [www.compuredes.com.co](http://www.compuredes.com.co)

**Sector:** Servicios

**No de empleados:** 2400

**Problema:** solución de calidad, a buen precio y con un socio de negocios estable

**Tiempo de implementación:** adecuado

**Partner:** LeverIT (Discovery)

**Componentes de la solución:** Discovery

**Máquinas:** >15.000

**Calificación:** 8

### Contacto

Ing. Robinson  
Cartagena  
López, Coordinador de  
Ingeniería de  
Software de  
CompuRedes.

