Lever IT
A lever to move the world

CASO DE EXITO

Con Discovery:

Chaid Neme Hermanos S.A. logró tener una visión completa del trabajo de TI y consolidó la eficiencia de su operación nacional

En los años 30, esta familia de origen libanés llegó al país, convirtiéndose en un motor de progreso y nuevas ideas para el mismo. De esta forma, los orígenes de la organización empresarial familiar estuvieron en el mercadeo de telas y sombreros, que luego fue creciendo con la venta de repuestos originales para maquinaria minera y que después se expandió al sector automotor, originando una de las primeras empresas fabricantes de repuestos para automóviles.

En 1976, la organización comienza su expansión regional exportando partes para reposición, hoy lo hace a más de 32 países de América, Europa, Norte del África y Asia. Desde 1993, continúa afianzandose en el mercado local y global, con inversiones en países vecinos (Ecuador y Venezuela) y con proyecciones en Europa, y el Oriente.

Situación

Chaid Neme Hermanos S.A. es un grupo empresarial que cuenta con cerca de 20 empresas distribuidas en tres sectores corelacionados (Industrial, Comercial y de Construcción). Además, con operaciones en Ecuador y Venezuela, tanto en la parte de fabricación, como en la comercial.

De esta forma, mantener un registro eficiente de una arquitectura computacional tan distribuida no era algo fácil, y los esfuerzos del departamento de TI eran muy altos y poco vistos.

"No se tenía un control de inventario y de soporte que se realizaba por parte del área de TI, por lo cual se necesitaba una herramienta que permitiera una ayuda proactiva en línea para la mesa de ayuda", agregó Edier Linares, **Administrador de la Mesa de Servicio.**

Por otro lado, no se tenía una visual de recuros asignados, y de los cambios sobre los mismos. Adicionalmente, no se podía hacer un seguimiento apropiado de casos de soporte y cambios a nivel de hardware.

En los inventarios de las empresas no se resentaban casos de pérdida de partes, ya que los equipos de computo tienen configuraciones estándar en memoria y disco, y cada empresa tiene su administrador de TI, pero, aunque no era necesaria una herramienta para darse cuenta de la pérdida o robo de una parte o equipo completo, si se necesitaba una solución que permitiera realizar inventarios actualizados y soporte de manera automatizada, sin tener que hacer esplazamientos de personal para tal fin.

"También era necesario mostrar de alguna manera el soporte, así como controlar y mantener el inventario de activos, y también visualizar y gestionar los casos de soporte más comunes, frente a las directivas y las gerencias de las empresas, trabajo que no era fácil", añade **Germán Andrés Bermúdez Henao**, Coordinador Operaciones, Soporte y Servicios de TI.

De esta manera, "en el interior de la organización algunos funcionarios recomendaron herramientas que conocían,que cubrían las necesidades de la organización, y comenzó el estudio en busca de una solución", expresa el **ingeniero Bermúdez.**

NH

EMPRESA
Chaid Neme Hermanos S.A.

UBICACION
Bogotá, Colombia

ESCENARIO
Industria automotriz y Comercio

SERVICIO
Soporte Técnico y Control de Inventarios

SOLUCION
Se implementó el modelo completo de inventarios, ayuda remota y servicio de Servicedesk para 13 empresas del grupo, repartidas en distintas ubicaciones geográficas del país. 26 consolas para asesores de la mesa de ayuda y administradores.

VENTA
Inicialmente a través del OneVision, luego atención directa por Lever IT Colombia

IMPLEMENTACION
2006

Solución

Las herramientas que se evaluaron, fueron: Aranda, Dexon y **Discovery** a través de sus correspondientes canales de distribución. Y entre los criterios principales de evaluación, estuvieron: desempeño en la captura del inventario, funcionalidad básica del **Help desk** y el costo.

Se realizaron pilotos con cada una de las herramientas, este proceso tomó cerca de un mes por herramienta. "**Discovery** tenía lo necesario; **Help Desk** e inventario, y ofrecía gran flexibilidad y personalización a las necesidades de la organización. El nivel de soporte, tanto de distribuidor como de **Lever IT**, fueron muy buenos", expresó el ingeniero Linares.

"Uno de los factores que más peso tuvo fue el programa de soporte remoto, ya que en su momento teníamos una alta obsolecencia tecnológica y necesitábamos ofrecer soporte remoto a máquinas con Windows 95 y Windows 98. **Discovery** fue el único que permitía este tipo de soporte y no consumía demasiados recursos de la red", dijo el **ingeniero Bermúdez.**

Se inició entonces la implementación de **Discovery** en la organización, tomando un tiempo de 5 meses para colocar el producto en 12 de las empresas de **Chaid Name S.A.**

Inicialmente se instaló un esquema mixto, un servidor en cada empresa sobre **SQL Express**, para inventario y soporte remoto, y un servidor central con **SQL Server 2005**, replicando toda esa información para Help desk. Luego se migró todo a un solo servidor central, cuando se aumentaron los anchos de banda de los canales de las empresas y se tuvo un servidor dedicado para este servicio.

Resultado

Dentro de los beneficios obtenidos al implementar la solución en las empresas **Chaid Neme S.A.**, se destacan:

1) Se logró una visual del trabajo realizado por el departamento de TI en las diferentes empresas de la organización y que se puedan gestionar dichas acciones de forma productiva y eficiente, "esto es casi el 60% del beneficio obtenido con **Discovery**", comenta el **ingeniero Bermúdez**.

2) Se tiene un inventario real y al día, una dimensión real de los equipos y el software de las empresas y su estado. El estado de la tecnología por empresa y en la organización.

3) La organización está en el proceso de seguir las buenas prácticas **ITIL y COBIT**. En este sentido, Discovery se ha convertido en una herramienta muy importante para lograr estos objetivos. Ya que permite seguir los métodos de control y ajuste de forma muy acertada.

4) Discovery ha permitido mantener un control día a día del recurso informático, unavisual completa del trabajo del personal de TI y un soporte adecuado y oportuno a todos los clientes internos de la compañía.

5) Actualmente toda petición se atiende a través de los reportes de **Discovery**, situación que le ha permitido a la empresa lograr un nuevo ordenamiento tecnológico, una mesa de soporte más eficiente y un plan de recursos más proactivo. En donde se pueden controlar los componentes de la infraestructura, para ofrecer informes más acertados.

"Parte del éxito ha radicado en la asignación de un administrador encargado de la mesa de servicio desde sus inicios. Este administrador concentra la información, capacita a los administradores y consultores en su funcionamiento, divulga su uso a los usuarios, genera documentación y en general, es responsable de tener un proceso de capacitación y utilización de la herramienta permanente".

Germán Andrés Bermúdez H., Coordinador Operaciones, Soporte y Servicios de TI de Chaid Neme Hermanos S.A.

Ficha Técnica

Hardware
1.000 computadores

Software
Discovery Inventarios, Service Desk, Soporte remoto e instalación

Personas trabajando la solución
20 personas para el soporte de primer nivel
20 personas para el soporte de segundo nivel, allí hay consultores, desarrolladores y programadores

Calificación del servicio
Muy Bueno

Chaid Neme Hermanos
Chaid Neme Hermanos S.A.

Bogotá, Colombia

Parque Empresarial
Av. Las Américas 50-51
PBX (571) 447 3453

Germán Andrés Bermúdez Henao
Coordinador Operaciones, Soporte y Servicios de TI
ebermudez@chaidneme.com.co

Edier Linares
Administrador de la Mesa de Servicio
elinanes@chaidneme.com.co

Sitio Web
www.chaidame.com.co

LeverIT
A lever to move the world

Solicite asesoramiento sobre las soluciones DISCOVERY de LeverIT al correo electrónico: info@leverit.com, ingresando a nuestro sitio: www.leverit.com o a través de su distribuidor autorizado.