



AC Hoteles gestiona su infraestructura con ManageEngine

Implanta una solución de Service Desk basada en ITIL, integrada con la monitorización de las infraestructuras

VIRGINIA TOLEDO

La cadena AC Hoteles, que cuenta con más de 90 establecimientos dentro y fuera de nuestras fronteras, ha implantado un sistema ITSM (IT Service Management) basado en el software de ManageEngine, distribuido por Ireo. La modularidad y escalabilidad de los productos ha permitido el crecimiento de esta solución, desde un Help Desk básico hasta un completo Service Desk basado en ITIL, totalmente integrado con la monitorización de infraestructuras, aplicaciones y sistemas. Antes de implantar la herramienta, AC Hoteles contaba con “un programa a medida para nosotros. Esto tenía el inconveniente de que cada vez que había que introducir algo nuevo, o realizar cualquier modificación, había que reprogramarlo, por lo que cada cambio se hacía costoso en tiempo y dinero”, asegura José María Gallo, responsable de TI de la compañía hotelera.

Entre las ventajas del sistema, destaca el hecho de que el cliente pudiera adquirir la solución paulatinamente, en función de sus requerimientos y presupuesto, sin necesidad de realizar una fuer-



ANATOMÍA DE UNA SOLUCIÓN

- PROBLEMA: **necesidad de sustituir una solución de Help Desk desarrollada a medida para la compañía.**
- SOLUCIÓN: **implantación de un Service Desk basado en ITIL, totalmente integrado con la monitorización de infraestructuras y aplicaciones.**
- PRODUCTOS: **ServiceDesk Enterprise, OpManager Premium Edition y Applications Manager.**
- PARTNER: **Einzelnet.**
- MAYORISTA: **Ireo.**

te inversión inicial. Así, la implantación —a cargo de Einzelnet, partner certificado de Ireo— comenzó con el producto ServiceDesk Professional, que incluía las funciones básicas e inventario automático. Después se pasó a la versión Enterprise para incorporar otras funcionalidades como la gestión de cambios, un elemento crítico de ITIL.

APLICACIONES CRÍTICAS

Posteriormente, se incorporaron las soluciones OpManager Premium Edition, para la monitorización de redes, infraestructuras y sistemas; y Applications Manager, para el seguimiento de aplicaciones críticas y servicios web. Como explica José María Gallo, “desde que

AC Hoteles cambió su filosofía en relación a la infraestructura informática optando por un entorno centralizado, el CPD y su centro de respaldo han crecido exponencialmente. Esto trajo como consecuencia la necesidad de implantar un sistema de monitorización de los sistemas que nos diera facilidad a la hora de trabajar y que se integrara con el Service Desk. Una vez estuvieron listas ambas soluciones, implementamos también monitorización para la capa de las aplicaciones”.

TOTAL INTEGRACIÓN

En este sentido, otro de los beneficios del sistema es que los tres productos están integrados entre sí, de tal forma que si salta la alarma de un dispositivo de red o servicio crítico, se gestiona de forma automática, registrando la incidencia en el Service Desk y alertando al equipo para llevar a cabo su resolución según los SLAs establecidos, los cuales son también gestionados desde la suite de ManageEngine. El tiempo de implantación constituyó asimismo una grata sorpresa para José María Gallo, ya que “fue muy bajo. Con la anterior herramienta tardamos el doble”. Por

último, la relación calidad-precio fue también muy valorada frente a otras soluciones de la competencia, ya que “obtenemos muchas funcionalidades a un coste muy reducido”.

PRUEBA DE PRODUCTO

La relación con Einzelnet, a quien Gallo califica ahora de “socio tecnológico”, comenzó a raíz de un proyecto de gestión documental que incluía ya la herramienta de gestión de incidencias. “Analizamos varias soluciones, una de las cuales era el software que distribuye Ireo y que nos propuso Einzelnet”, recuerda el responsable de TI de AC Hoteles. Antes de hacer ninguna adquisición, la cadena hotelera pudo instalar y evaluar cada producto “quedando patente qué era lo que necesitábamos”.

De cara al futuro, la compañía tiene previsto implantar un proceso de gestión de licencias, que está incluida en el parte de inventario automático de ServiceDesk Plus. También se está valorando la posibilidad de ampliar la monitorización para incluir control de configuraciones y otras soluciones que aportan un valor añadido a lo que ya dispone la cadena.