



IT SOLUTIONS  
Value Added Solutions Distributor

# CASO DE ÉXITO

**Banco CMF S.A.**  
(Argentina)

**ServiceDesk Plus**



## El cliente

Cliente: Banco CMF S.A.  
Industria: Banco Corporativo  
Web: <http://www.bancocmf.com.ar/>

## Información

CMF es una entidad de capitales argentinos, cuyo negocio principal es brindar servicios financieros de alta calidad a Empresas. Habiendo comenzado su operación en 1978 como Compañía Financiera y transformado en Banco en 1996, ha logrado posicionarse como proveedor de productos y servicios financieros especializados de alto valor agregado.

## Herramienta implementada

ServiceDesk Plus de ManageEngine

## EQUIPO TI

El equipo de help desk de TI de Banco CMF cuenta con 6 grupos de especialistas, en total alrededor de 30 técnicos, localizados en una única ubicación para dar soporte a toda la compañía y empresas del grupo. Cerca de 160 usuarios son soportados por el personal técnico.

## INCONVENIENTE

Anteriormente la compañía utilizaba Aranda Service Desk y tenían inconvenientes con la interfaz de usuario ya que era lenta y poco amigable. Tampoco contaban con una aplicación móvil que permita ejecutar de manera ágil y ubicua las tareas de aprobación de solicitudes.

También, tenían inconvenientes con la generación de reportes custom que resultaba un proceso complejo y requería soporte del proveedor.

## SOLUCIÓN IMPLEMENTADA

“Elegimos ServiceDesk Plus habiendo preseleccionado unas 6 soluciones diferentes del mercado. Contando soluciones nacionales, extranjeras y en modalidades tanto on premise como cloud” comenta Pablo Righi, Gerente de Sistemas del Banco CMF S.A.

La interfaz es intuitiva y recupera los datos de manera ágil. El módulo de generación de reportes resulta amigable y la herramienta provee la documentación necesaria y suficiente para obtener la información que está contenida en su base de datos, tanto desde su funcionalidad interna como desde otras herramientas.

Así mismo, la aplicación móvil de SDP es compatible con Android y Apple iOS y permite de una forma muy ágil conocer las solicitudes pendientes de aprobación y tomar acciones desde el móvil desde cualquier lugar.

La herramienta también facilita la colaboración entre grupos de especialistas y usuarios finales. Tiene alto grado de customización.

Una de las características de SDP que más le interesó a la compañía es la adopción de buenas prácticas de ITILs. La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL) es un conjunto de mejores prácticas para la gestión de operaciones y servicios de TI. El objetivo principal de la ITIL es alinear los objetivos comerciales y las tecnologías de la información

“La plataforma de ServiceDesk Plus nos permite soportar todos nuestros servicios de IT, reducir los tiempos de atención, mejorar la trazabilidad, documentar las solicitudes y resoluciones aplicadas. Nos ayudó a mejorar la percepción de los usuarios respecto de la calidad del servicio ofrecido por las áreas de IT” finaliza Righi.

# ManageEngine

**Conozca más sobre nuestros casos de éxito ingresando en:**

[www.zma-it.com/casos-de-exito](http://www.zma-it.com/casos-de-exito)

+54 9 11 3657 0780  
WhatsApp: mensajes/llamadas

Contacto inmediato con nuestro chat en línea [www.zma-it.com](http://www.zma-it.com)

CASA CENTRAL  
Lavalle 381 piso 3º | Tel: (54 11) 5219-5555 | C1047AAG  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires | ARGENTINA  
[www.zma-it.com](http://www.zma-it.com) - [info@zma-it.com](mailto:info@zma-it.com)

**ZMA**<sup>®</sup>  
IT SOLUTIONS  
Value Added Solutions Distributor