

Grupo GICSA apuesta por la tecnología de Quest Software

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 trabajo remoto ha introducido nuevos riesgos y requisitos para las empresas inmobiliarias.

En este contexto, **Grupo GICSA, uno de los principales desarrolladores de gran escala en México, eligió el dispositivo de gestión de sistemas KACE de Quest Software, fabricante global de software de seguridad, protección de datos y administración de sistemas**, para reducir los riesgos de seguridad y garantizar que el personal pueda trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar. GICSA precisaba de 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.

*“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”, comenta **Josué Gil López, coordinador del servicio de asistencia de GICSA.***

Con la tecnología de Quest, GICSA evolucionó la administración de 700 equipos con cinco profesionales de TI a gestionar 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 de Quest”* explicó **Josué Gil López.**

Ahora, 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.

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. 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 peligran su acuerdo de niveles de servicio (SLA).

Por último, con la tecnología de Quest, 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”.