

ABSA Aguas Bonaerenses S.A.

consigue organizar sus procedimientos con Aranda SERVICE DESK



“Las soluciones de Aranda nos han permitido organizar nuestros procesos de soporte, de modo tal que indudablemente la productividad ha mejorado. Ahora los empleados reciben soporte de nuestra área en menor tiempo y las herramientas tecnológicas están permanentemente al servicio de los usuarios” Lic. Daniel Rey, Responsable de Informática y Comunicaciones de Aguas Bonaerenses S.A.

ABSA

Buenos Aires, Argentina

www.aguasbonaerenses.com.ar

Objetivo

Administrar de manera eficiente el proceso de soporte técnico.

Canalizar las solicitudes de asistencia técnica.

Organizar un inventario actualizado de hardware y software.

Aumentar la seguridad en el uso de software.

Solución

Se implementó Aranda SERVICE DESK como mesa de ayuda para registrar todas las solicitudes de soporte y sus respectivas soluciones.

ABSA decidió adquirir también Aranda ASSET MANAGEMENT para organizar su infraestructura IT y administrarla en un único punto.

Al contemplar los riesgos informáticos que corre una organización con conexión a Internet, esta empresa argentina optó por instalar Aranda SOFTWARE METRIX y así mantener bajo control las amenazas.

Beneficios

Soporte técnico ágil y satisfacción en los usuarios.

Información detallada de hardware y software de la compañía.

Inventario actualizado de la infraestructura IT.

Incremento de la productividad laboral y técnica.

Control de seguridad y uso de software en cada una de las estaciones.

Agua Bonaerenses S.A. (ABSA) es una empresa prestadora del servicio de agua potable y saneamiento en gran parte de la provincia de Buenos Aires, la provincia más importante de la República Argentina. Tiene bajo su responsabilidad todas las etapas de saneamiento: desde la captación, tratamiento y distribución; hasta la recolección de aguas residuales y su tratamiento final. Brinda su servicio a más de 645.000 familias, en 71 localidades y 49 partidos de la capital.

ABSA necesitaba regular el proceso de soporte técnico a sus oficinas

ABSA cuenta con casi quinientos usuarios de estaciones de trabajo, distribuidos en sus 80 sedes, instaladas estratégicamente en todo el territorio de la provincia de Buenos Aires.

Esta compañía afrontaba diversos problemas a nivel de soporte informático, debido a la gran cantidad de oficinas que posee y a su amplia dispersión geográfica, por lo que el número de incidentes reportados era directamente proporcional a su tamaño. No se tenía un seguimiento continuo de los casos reportados, por lo que la información registrada se dispersaba o en algunas situaciones, el caso no se atendía y no se solucionaba el inconveniente técnico.

Por otro lado, la compañía no tenía un inventario de su infraestructura IT actualizado y debidamente organizado, por esto, el control sobre estos activos no era lo suficientemente exacto y no se tenía conocimiento pleno de la disposición de estos.

“Nosotros necesitábamos una herramienta que nos permitiera hacer un seguimiento de los reclamos para saber a qué especialista son asignados, cuándo se reportan los reclamos y en cuánto tiempo son resueltos”

Una mesa de ayuda debidamente implementada es el método seguro para mantener en buen estado los activos de la empresa

Con la implementación de Aranda SERVICE DESK, el departamento de soporte técnico de ABSA replanteó sus labores y aumentó la productividad de su personal para agilizar dichos procesos.

Es así como mientras unas personas revisan y organizan los casos reportados, otras se encargan de solucionar personalmente las fallas registradas por los usuarios. Logrando con ello que los procesos cumplan con una secuencia definida de pasos que finaliza al resolver la solicitud.



Con la consecución de los requerimientos, se hizo necesario un inventario actualizado de los activos tecnológicos de la compañía. Se implementó entonces **Aranda ASSET MANAGEMENT (AAM)**, una herramienta que genera un inventario automatizado, permitiendo la gestión de los activos.

Esta solución elaboró un inventario completo de software y hardware en el que, por medio de la consola, se mostró en detalle la información de cada una de las estaciones con las que cuenta ABSA.

Luego la organización inició el proceso de análisis del uso de software en todas las estaciones, a través de la integración con el módulo **Aranda SOFTWARE METRIX**, y también se conocieron detalles sobre el licenciamiento de software.

Citarella S.A., en La Plata, Argentina, fue el socio de negocios que le permitió a ABSA conocer las herramientas de Aranda Software y le expuso sus características y beneficios. De esta manera, la empresa abastecedora de agua potable en la provincia de Buenos Aires, fue debidamente asesorada en la organización de su infraestructura IT.

Aumento de la productividad y satisfacción en el servicio

ABSA goza de un soporte técnico ágil y eficiente después de la implementación de **Aranda SERVICE DESK**. Ahora, el seguimiento a las solicitudes es permanente y todos los procesos son registrados.

La solución de los inconvenientes técnicos se ha tornado rápida, ha aumentando la cantidad de activos en buen estado y, permitiendo que su uso contribuya al incremento de la productividad laboral.



*“En la actualidad al finalizar la jornada laboral, realizamos un reporte diario a partir de la información de las soluciones de Aranda. Esto nos permite llevar un control preciso sobre los activos que tenemos, cómo están siendo utilizados y su respectivo estado”,
afirmó Rey.*

Esta empresa bonaerense mantiene ahora su infraestructura IT debidamente registrada y organizada, luego de la implementación de Aranda ASSET MANAGEMENT se puede controlar el ciclo de vida de la totalidad de los recursos tecnológicos a través del inventario.

La evaluación de riesgos y el fortalecimiento de la seguridad informática han permitido que la compañía logre disminuir los daños causados por virus en las descargas desde Internet, además de administrar el licenciamiento de software y controlar el uso los mismos en las estaciones de trabajo, con lo que es posible monitorear su correcta utilización en las horas laborales.

Aguas Bonaerenses S.A. logró mejorar los niveles de atención de servicios, organizar su infraestructura IT e incrementar el rendimiento en su producción con la correcta utilización de los activos tecnológicos, gracias a la implementación de las tres soluciones de Aranda: **Aranda SERVICE DESK**, **Aranda ASSET MANAGEMENT** y **Aranda SOFTWARE METRIX**.

Soluciones Implementadas

Aranda ASSET MANAGEMENT
Aranda SOFTWARE METRIX
Aranda SERVICE DESK

Socios de Negocios participantes

Citarella S.A. - La Plata, Argentina.
www.citarella.com.ar

Contáctenos

Para mayor información sobre nuestras soluciones,
escribanos a infochannel@arandasoft.com
O consulte en: www.arandasoft.com

