

EAFIT logró una efectiva administración de su Infraestructura Tecnológica con las soluciones de Aranda Software



“Gracias a las soluciones de Aranda, hemos mejorado la calidad en la solución de los problemas en la configuración de los activos TI. Una de las características que más nos ha ayudado es la atención remota a los usuarios debido a que el 70% de los casos que solucionamos son a nivel remoto y en tiempo real, sin tener que desplazarnos físicamente hasta donde está el usuario”, Carlos Hernando Montoya, Jefe Centro de Informática, Universidad Eafit.

EAFIT
Medellín, Colombia
www.eafit.edu.co

Objetivo

Organizar y unificar un inventario de los recursos TI.

Agilizar el proceso de soporte técnico.

Facilitar la administración de licencias y de las más de 1500 estaciones de la universidad.

Poder controlar la configuración de los elementos inventariados y el proceso de soporte.

Solución

EAFIT escogió la solución de Aranda Asset Management (AAM) por su rápido reconocimiento de los activos TI, ofreciéndole la más adecuada relación costo/beneficio.

Esta Institución Universitaria también adquirió la solución de Aranda Service Desk para mejorar los tiempos de solución de incidentes, además de su facilidad de manejo y fácil comprensión.

Beneficios

Obtención de la información a tiempo.

Conocimiento detallado y actualizado de la infraestructura tecnológica.

Seguimiento inmediato de la configuración o cambios de las estaciones.

Disminución del tiempo de soluciones a errores e incidentes de los recursos TI.

Seguimiento permanente del proceso de solución de errores e incidentes gracias su historial actualizado.

La Universidad EAFIT es un centro de educación superior aprobado por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia y se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín. Actualmente cuenta con una población estudiantil de más de siete mil alumnos de los 17 programas de pregrado y más de 40 programas de posgrado que ofrece.

EAFIT necesitaba organizar el inventario de su infraestructura tecnológica

La Universidad EAFIT cuenta con aproximadamente 1500 estaciones de trabajo conectadas a una red de fibra óptica y distribuidas estratégicamente al interior del campus. Así mismo tiene 30 servidores que soportan todas sus estaciones.

Esta institución académica se enfrentaba a diversos retos. En primer lugar, por el gran tamaño del campus, era difícil mantener un inventario actualizado de la totalidad de la infraestructura tecnológica. Adicionalmente, la atención a los usuarios que reportaban incidentes era lenta debido al desplazamiento físico del ingeniero de soporte. Así mismo, la administración de licencias era bastante compleja, por la gran cantidad de docentes que deben utilizar software especializado.

“Teníamos dificultades en saber exactamente el número de equipos con el que contamos porque el campus de la universidad es demasiado grande y se dificultaba tener un inventario actualizado en tiempo real”.

Un inventario organizado de los activos tecnológicos es la clave para una buena administración de recursos.

Aranda Asset Management generó un inventario completo de software y hardware con los que cuenta EAFIT. De manera casi inmediata, esta solución elaboró varios reportes donde se mostró la información del sistema operativo, memoria, procesador, dispositivos físicos, recursos compartidos, software instalado, impresoras locales, entre otros, de todas las estaciones con las que cuentan.



Los procesos de soporte técnico dentro de la institución eran lentos, por lo que se habilitó también el control remoto a cada una de las estaciones. De esta manera, no solamente se puede gestionar ayuda remota, sino que también permite un proceso de auditoría a las estaciones, lo cual generó no sólo un incremento en la calidad de los servicios, sino también seguridad en la gestión TI.

Para tener un soporte ágil, también es necesario tener un registro de solución de errores e incidentes. Es así como EAFIT adquirió Aranda Service Desk, una solución de mesa de ayuda que le permitió llevar los incidentes debidamente documentados con información sobre el usuario final, el especialista, aplicaciones involucradas, acciones tomadas, entre otros, generando así la resolución rápida de cada incidente y mejorando los niveles de servicio a los usuarios.

Debido a la extensión del campus, EAFIT también implementó Aranda Software Delivery para agilizar los procesos de instalación de software en cada una de las estaciones de la universidad de forma remota, logrando así eficiencia en la ejecución de las diferentes actividades académicas y administrativas requeridas.

COLVISTA LTDA., en Medellín, Colombia, fue el mediador en la implementación de estas dos soluciones de Aranda para la infraestructura tecnológica de EAFIT, logrando también que esta institución universitaria mejorara notablemente sus servicios a nivel tecnológico.

Ahorro integral de recursos, eficiencia en el servicio y control total de la infraestructura tecnológica

EAFIT cuenta ahora con un inventario de recursos actualizado, gracias a la implementación de **Aranda Asset Management (AAM)**, esta institución ha logrado mantener una completa y adecuada organización en la gestión de activos TI de la institución, controlando la totalidad del estado de los mismos.



“Empleamos más de 150 tipos de software y eso hace complejo el control de los recursos; sin embargo, la administración de licencias, la configuración y el inventario de equipos es mucho más fácil, desde que AAM entró a la universidad como solución a dichos procesos”, afirmó Montoya.

El soporte técnico se convirtió ahora en una herramienta práctica y ágil, gracias al ahorro de tiempo y costos en desplazamientos, al reemplazarlo por control remoto en tiempo real, lo cual ha permitido que sea más rápida la solución de los incidentes.

EAFIT ha conseguido elevar la eficiencia en la solución de errores e incidentes de los servicios tecnológicos con Aranda Service Desk, ya que esta solución permite documentar la información correspondiente por cada caso que crea, haciendo un historial de incidentes y soluciones para agilizar el proceso, generando así satisfacción de los usuarios en el uso de estos recursos.

Con la implementación de las dos soluciones de Aranda Software, la Universidad EAFIT mejoró considerablemente la calidad en la oferta de sus servicios de infraestructura tecnológica y con ello, ha logrado cumplir con las expectativas de sus usuarios finales.

Soluciones Implementadas

Aranda Asset Management
Aranda Service Desk
Aranda Software Delivery

Socios de Negocios participantes

COLVISTA LTDA. - Medellín, Colombia.
www.colvista.com

Contáctenos

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