

“En la medida en que las herramientas tecnológicas (que cada día son más necesarias) estén 100% disponibles y prestando a su máximo potencial las funcionalidades, se beneficia todo el país, es decir, el público que viene a buscar sus certificados, o viene a registrar sus trámites”, Roger Araya Fonseca, Coordinador Informático del REGISTRO NACIONAL de Costa Rica.

REGISTRO NACIONAL DE COSTA RICA
San José, Costa Rica
www.registronacional.go.cr

Objetivo

- Automatizar la recolección del inventario en la sede principal y en las siete oficinas regionales del Registro Nacional
- Automatizar el registro de los casos de soporte para optimizar la gestión de IT.
- Brindar soporte de manera eficiente, sin consumir demasiados recursos humanos y económicos.

Solución

- Se implementó Aranda ASSET MANAGEMENT para recolectar el inventario de manera automática a través del agente Aranda.
- Se implementó Aranda SERVICE DESK para organizar el registro de las solicitudes de soporte.

Beneficios

- Se redujeron en un 80 por ciento los tiempos de respuesta a las solicitudes de soporte.
- Se generó una cultura de ahorro en tiempo y en costos al brindar soporte, gracias al monitoreo remoto de Aranda ASSET MANAGEMENT.
- Inventario permanentemente actualizado e información de los detalles de las estaciones de trabajo, en tiempo real.

El **REGISTRO NACIONAL** es una institución pública que tiene la función de registrar todos los bienes de los ciudadanos (bienes muebles, inmuebles, sociedades, derechos de autor y patentes, entre otras).

El REGISTRO NACIONAL requería automatizar sus procesos de inventario y soporte

El **REGISTRO NACIONAL** de Costa Rica cuenta con 1.200 estaciones de trabajo para aproximadamente mil usuarios, distribuidos en siete oficinas regionales a lo largo del país.

En esta Institución la recolección del inventario era realizada de forma manual, es decir, que un Ingeniero era quien se encargaba de revisar físicamente computador por computador en las siete sedes, por lo que cuando finalizaba esta labor, dicho inventario se encontraba por lo general desactualizado.

De la misma manera, la gestión de soporte se hacía de forma no exacta en archivos de Excel, lo cual hacía muy lento el proceso y provocaba que algunas llamadas no se registraran o no se trataran con la adecuada importancia.

“En algunas ocasiones teníamos reclamos de nuestros usuarios finales porque no se les atendía de forma correcta y esto se presentaba como consecuencia de las deficiencias que teníamos en el registro, por hacerlo de forma rústica”: Roger Araya Fonseca, Coordinador Informático del REGISTRO.

La automatización paulatina de procesos tecnológicos permite la optimización efectiva de la gestión IT

El **REGISTRO NACIONAL** en vista de su necesidad de agilizar los procesos en materia interna de tecnologías de la información, realizó una licitación pública en la que se establecieron unos requerimientos mínimos tanto técnicos, como condiciones de servicios y costos.

Cada condición cumplida sumaba un puntaje y al finalizar el pliego, quien obtuvo mayor puntaje fue la herramienta de Aranda Software, **Aranda ASSET MANAGEMENT**.

En esta Institución oficial se implementó en primer lugar la herramienta de inventario y soporte remoto, **Aranda ASSET MANAGEMENT**, debido a que la clave de una buena gestión tecnológica empieza por tener el conocimiento total del estado del inventario.



EL REGISTRO NACIONAL DE COSTA RICA

orientados al cliente interno



En vista de los buenos resultados de la actualización del inventario, el Registro Nacional de Costa decidió implementar la mesa de servicios, Aranda SERVICE DESK y la gestión de activos Aranda CMDB.

"Hemos ido instalando los otros módulos de forma continua, en la medida en que hemos venido asimilando la herramienta y hemos visto los cambios en los resultados de la administración", comentó Araya.

Agilización y satisfacción en los usuarios, luego de la implementación de las herramientas de Aranda

El **REGISTRO NACIONAL de Costa Rica mejoró en 80% los tiempos de respuesta a las solicitudes de soporte**, después de empezar a realizar la gestión de soporte con Aranda SERVICE DESK.

Ahorro en costos de desplazamiento y en tiempo son los principales beneficios que ha obtenido esta institución gracias a la posibilidad de brindar soporte remoto a las diferentes sedes en el país a través de Aranda ASSET MANAGEMENT.

El **REGISTRO NACIONAL cuenta ahora con información real y permanentemente actualizada sobre toda su infraestructura tecnológica**, permitiendo así la consulta rápida y fácil de los detalles de cualquier estación y facilitando la toma medidas sobre los mismos.

"En los últimos tres años nosotros hemos trabajado en la mejora coyuntural de la Entidad (dotación de personal y actualización de aplicaciones) es decir, hemos implementado un conjunto de estrategias que le ha resultado benéficas para el usuario final, en donde Aranda ha jugado un papel fundamental en este proceso", manifestó el Director de Tecnología del REGISTRO NACIONAL DE COSTA RICA.

Soluciones Implementadas

Aranda ASSET MANAGEMENT
Aranda SERVICE DESK

Socio de Negocio

BSC

Contáctenos

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

