

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
Bogotá, Colombia
www.javeriana.edu.co

Objetivo

- Optimizar la gestión de Infraestructura tecnológica.
- Implementar una herramienta que permitiera automatizar la administración de los servicios.
- Unificar el punto de registro de información.

Solución

- Implementación de Aranda SERVICE DESK (USDK), para la automatización del registro de los casos.
- Configuración de la funcionalidad SLAs para estudiantes, docentes y administrativos.
- Seguimiento y trazabilidad de los incidentes por detalle y/o especialistas.

Beneficios

- Seguimiento automático del proceso de los incidentes.
- Visualización global actualizada del estado de los servicios de IT, para la toma de decisiones eficaces.

“Para una Organización que aspire implementar su gestión IT bajo las mejores prácticas ITIL, Aranda SOFTWARE refleja los procesos de manera transparente por lo que aplicarlos e implementarlos en la herramienta facilita el proceso” Hilda Cristina Chaparro López, Jefe Oficina Servicios a Usuarios de la Dirección de Tecnologías de la Información, UNIVERSIDAD JAVERIANA.

La **PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA** fue la primera universidad en Colombia en ser reconocida con Acreditación Institucional por la CNA y actualmente su comunidad se encuentra conformada por más de 22.000 estudiantes entre programas de pregrado, posgrado y centros regionales, más de 4.200 profesores y más de 1.500 empleados administrativos; también cuenta con más de 179 grupos de investigación registrados en Colciencias y es una de las 5 Instituciones Colombianas incluidas en el QS World University Rankings de la empresa Británica Quacquarelli Symonds.

LA UNIVERSIDAD JAVERIANA necesitaba optimizar la gestión de servicios de IT

LA UNIVERSIDAD JAVERIANA dispone de una sede seccional en la Ciudad de Cali y tiene su sede principal en la Ciudad de Bogotá la cual gestionaba las solicitudes de soporte a través de una herramienta desarrollada por ellos y una obtenida gratuitamente en la red; pero los procesos como seguimiento de casos y el tiempo de solución de los mismos, entre otros, debían realizarse manualmente.

“La Universidad Javeriana buscaba una solución flexible, escalable, de alta usabilidad, amigable al usuario y de administración sencilla”: Hilda Cristina Chaparro López, Jefe Oficina Servicios a Usuarios de la Dirección de Tecnologías de Información, UNIVERSIDAD JAVERIANA.

LA **UNIVERSIDAD JAVERIANA** con el apoyo de los consultores de Aranda SOFTWARE y Telefónica liderando el proceso, a mediados del 2009 definieron fases y el cronograma para la implementación donde se inició con el proyecto de **Aranda SERVICE DESK** para los servicios tradicionales de soporte ofimático; posteriormente se incluyeron los servicios de Sistemas de Información, Centro de Cómputo (correo electrónico y bases de datos), Telecomunicaciones y Redes.



Adicionalmente se manejó la salida en producción del Sistema de Información de Gestión Académica y Administrativa, haciendo uso de Aranda para el registro y seguimiento de incidentes.

“La asesoría y soporte comercial brindada por Telefónica, Socio de Negocios de Aranda, hacia la Universidad Javeriana fue constante. Hicieron seguimiento y controlaron todas las solicitudes e incidentes que se generaron en éste proceso.”
Afirmaron Hilda Cristina Chaparro Jefe Oficina Servicios a Usuarios, Juan Felipe Barajas Coordinador de la Mesa de Servicios y Claudia Bohórquez Agente Líder y Administradora de Aranda SOFTWARE.

Optimización de gestión para la IT

LA UNIVERSIDAD JAVERIANA ahora cuenta con un único registro de información bajo catálogos de servicios y árbol de categorías de incidentes.

Ésta Entidad ahora puede ver los casos por cliente, especialista, grupo de especialistas, tipo de caso, estado y fechas, entre otros, abriendo la posibilidad de hacer gestión de incidentes y solicitudes de servicio con la oportunidad requerida por los usuarios; asimismo pueden ver la trazabilidad de los especialistas involucrados en la solución de los incidentes.

En el proyecto se establecieron acuerdos de nivel de servicio para cada tipo de servicio y según las posibilidades de respuesta de los grupos de especialistas de la Dirección de Tecnologías de Información de la **UNIVERSIDAD JAVERIANA**, por lo que ahora cuentan con la posibilidad de cambiar acuerdos de servicio según la urgencia, importancia y criticidad de los incidentes.

La entidad educativa **PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**, ahora se beneficia de la optimización de la gestión de IT, ya que la solución **Aranda SERVICE DESK** unifica y centraliza las solicitudes del área académica y administrativa en un único repositorio de información; permitiendo así identificar rápidamente los posibles problemas que se generen en IT para brindar soluciones oportunas.

Permitiendo hoy en día tomar decisiones también soportadas en cifras, como crecimiento en agentes o soportes en sitio, refuerzos de capacitación, creación de guías rápidas para usuarios, ajustes a desarrollos de aplicaciones de la Universidad, entre otros.

Soluciones Implementadas

Aranda SERVICE DESK

Socio de Negocio
Telefónica

Contáctenos

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

