

“Aranda Software ofrece herramientas integrales; no sólo se limita con lo que tiene, sino que también está investigando constantemente y creando cosas nuevas que ayudan a complementar las soluciones para una óptima gestión IT en las empresas” Javier Ramos, Coordinador Senior 1, área de Sistemas de LA ALQUERÍA.

LA ALQUERÍA
Bogotá, Colombia
www.alqueria.com.co

Objetivo

- Gestionar los activos de hardware y software y conocer sus estados actuales.
- Llevar un control de licenciamiento de software en la organización.
- Agilizar la gestión del área de soporte técnico.
- Elevar los niveles de calidad de servicio y los tiempos de respuesta.

Solución

- Instalación de Aranda ASSET MANAGEMENT (AAM) para inventariar de manera automática los activos de hardware y software de todas las sedes de LAALQUERÍA.
- Implementación de Aranda SOFTWARE METRIX (ASM), para la administración de las licencias de software adquiridas.
- En la suite de AAM se incluye la funcionalidad de control remoto, para solucionar problemas de una manera remota, sin necesidad de desplazamientos.
- Implementación de Aranda SERVICE DESK (ASDK), para la realización de seguimientos a solicitudes de soporte y el control de los tiempos de respuesta.

Beneficios

- Inventario permanentemente actualizado.
- Administración organizada de las licencias de software implementadas en LAALQUERÍA.
- Ahorro de tiempo y costos de desplazamiento para brindar soporte.

LA ALQUERÍA es una empresa colombiana, fundada en 1959 y líder en el mercado de productos lácteos y sus derivados, además de jugos artificiales. Cuenta con varias sedes distribuidas en diferentes ciudades de Colombia (Bogotá, Medellín, Bucaramanga y Palmira) además de Cajicá, una población cercana a la capital y donde se encuentra la planta. LA ALQUERÍA es una de las 50 empresas en el mundo, y la única en Suramérica, avalada por Quality Chekd Dairies Inc.

Los procesos de soporte de LA ALQUERÍA eran complejos y prolongados

LA ALQUERÍA cuenta con 600 estaciones de trabajo (entre Laptops y Desktops) en todo el país y casi 700 usuarios finales de servicios IT.

Esta compañía está en proceso de expansión y crecimiento, por lo que se ha generado bastante desorganización en la relación, asignación, seguimiento y control de activos IT y su respectivo soporte técnico.

Es así que para brindar soporte a un usuario, tenían que desplazarse hasta la estación de trabajo que la requería, lo que implicaba altos costos y pérdida de tiempo en el traslado del personal.

“Se nos volvió un dolor de cabeza administrar y soportar toda la parte tecnológica. Estábamos siendo ineficientes, demorábamos los procesos de soporte, no teníamos inventario de hardware y software, todo era manual” expresó Javier Ramos.

Una solución de inventario y soporte que permite responder rápidamente las solicitudes de los usuarios, mejora los niveles de servicios

El principal objetivo de **LA ALQUERÍA** era mantener un inventario actualizado y totalmente organizado de todos sus activos tecnológicos. Fue por esta razón que **Aranda ASSET MANAGEMENT (AAM)** fue implementada.

Con uno de los módulos de AAM, **Aranda SOFTWARE METRIX**, la gestión IT de LA ALQUERÍA tuvo como complemento, saber cuáles son las licencias que más se utilizan en sus equipos y cuáles son innecesarias; es así que éstas se han redistribuido, logrando una mejor utilización.



Al utilizar otro de los módulos importantes de AAM: el control remoto, se empezó a cambiar la forma de dar soporte a los usuarios de servicios IT, pues esta organización obtuvo la posibilidad de resolver rápidamente los problemas y además, tener la información de lo que está ocurriendo en una estación de trabajo en ese momento.

Sin embargo, no era suficiente con la agilización del soporte, se necesitaba gestionar el servicio del área y también, realizar el seguimiento al estado de los casos o solicitudes de asistencia. Por ello, se implementó Aranda SERVICE DESK.

De esta manera, LA ALQUERÍA empezó a administrar de una forma más automática todos los casos generados y establecer tiempos de respuesta para la atención y solución de los mismos.

Aumento del nivel de servicios y optimización del área de soporte

LA ALQUERÍA tiene un control detallado sobre sus activos de hardware y software, mediante el inventario de **Aranda ASSET MANAGEMENT**, a pesar de la reorganización de su personal.

Los procesos de soporte son ahora más rápidos y demandan menos tiempo y costos, ya que por medio del control remoto, se puede solucionar el requerimiento de un usuario, sin necesidad de desplazarse hasta su estación. Teniendo en cuenta que dicha estación puede encontrarse en cualquiera de las sedes del país.

Aumento del buen uso de las aplicaciones y disminución de compra de licencias innecesarias, gracias al control detallado de éstas y a la notificación que genera **Aranda SOFTWARE METRIX**.

El Staff de Soporte es más proactivo, no solamente se dedica a resolver problemas, sino que ahora provee soluciones analíticas y profundas de cualquier requerimiento o consulta sobre las aplicaciones, sistemas de información, entre otros, por medio de la utilización de Aranda SERVICE DESK.

“Los niveles de servicio y atención han mejorado notablemente. Ahora en máximo 24 horas se resuelve un caso y eso es un resultado muy bueno; de hecho, la mayoría se resuelve en minutos”, afirmó Martha Pinzón, Apoyo Senior 1, área de Sistemas de LAALQUERÍA.

LA ALQUERÍA logró mejorar considerablemente la gestión de soporte y administración de activos del departamento de Sistemas, luego de implementar las soluciones de Aranda Software, elevando la productividad de los usuarios finales.

Soluciones Implementadas

Aranda ASSET MANAGEMENT
Aranda SOFTWARE METRIX
Aranda SERVICE DESK

Contáctenos

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

