

“Escogimos Aranda por la estructura de la herramienta, el alcance que tenía Aranda, la velocidad de implementación, los costos y principalmente, porque la herramienta se adaptaba a las necesidades del Banco”, Gabriel Velásquez, Líder Gerencia de Producción de Banco de Crédito.

BANCO DE CRÉDITO
HELM FINANCIAL SERVICES
Bogotá, Colombia
www.grupohelm.com

Objetivo

- *Implementar procesos que permitan el desarrollo de las mejores prácticas ITIL.*
- *Automatizar el inventario para mantenerlo permanentemente actualizado.*
- *Cubrir totalmente la gestión de soporte para administrar el ciclo de vida de las solicitudes de asistencia técnica.*

Solución

- *Se implementó Aranda SERVICE DESK para llevar a cabo procesos de servicio mediante las mejores prácticas ITIL.*
- *Se instaló Aranda ASSET MANAGEMENT para que el Agente recolecte toda la información correspondiente a cada una de las estaciones de trabajo.*
- *Se implementó Aranda CMDB para gestionar el ciclo de vida de los activos IT.*

Beneficios

- *Inventario permanentemente actualizado, cubriendo la totalidad de las sedes administrativas.*
- *Reducción en los tiempos de respuesta a las solicitudes de soporte técnico.*

EL BANCO DE CRÉDITO Helm Financial Services, es una entidad financiera de carácter privado con más de 45 años de trayectoria en Colombia y el extranjero, reconocido por ofrecer soluciones financieras integrales, con un amplio portafolio de productos y servicios que permiten diseñar a la medida de las necesidades de los clientes soluciones en Inversión, Financiación, Negocios Internacionales y Gestión Financiera.

EL BANCO DE CRÉDITO necesitaba organizar sus procesos

El **BANCO DE CRÉDITO** cuenta con 70 sedes distribuidas en las principales ciudades del país, en las cuales tienen 2.100 usuarios y más de 2.500 estaciones de trabajo.

Anteriormente el inventario en el Banco se recolectaba de forma manual cada tres meses, por lo que el estado de actualización era prácticamente nulo.

“Un inventario recolectado manualmente cada tres meses para 2.000 - 2.500 máquinas no sirve, no se puede hacer gestión de esa forma”: Gabriel Velásquez, Líder Gerencia de Producción de Banco de Crédito.

Así mismo, esta Entidad bancaria contaba con una mesa de ayuda que no cubría sus necesidades para lograr una efectiva gestión de infraestructura de IT.

“Teníamos una herramienta de mesa de ayuda muy buena, pero llegó el momento en que el volumen del banco necesitaba otro tipo de alcance para los casos que se reportaban; no teníamos una herramienta que nos permitiera implementar metodologías ni procesos ITIL”, explicó Velásquez

La integración de herramientas que permiten aumentar la calidad de los procesos llevados a cabo en una organización permiten potencializar la gestión de IT

Inicialmente el Banco de Crédito tenía menos de mil estaciones de trabajo, pero paulatinamente fue creciendo el número tanto de computadores, como de usuarios, por lo que el inventario manual y esporádico era disfuncional.

Así que se implementó **Aranda ASSET MANAGEMENT**, para que el Agente sea el encargado de recolectar la información de hardware y software de cada una de las estaciones de trabajo.



EL BANCO DE CRÉDITO implementa los mejores procesos de IT



Así como aumentaron los computadores y usuarios, se incrementó también el número de solicitudes de soporte, por lo que una mesa de ayuda sencilla no permitía administrar el soporte de forma ágil.

Fue por tal motivo que se implementó Aranda SERVICE DESK, permitiendo gestionar los procesos de soporte de manera organizada con un flujo de trabajo establecido para que de manera estandarizada se gestione el soporte IT del Banco.

“Pese a que hubo cierta resistencia a los nuevos procesos, ahora se ve un cambio radicalmente positivo; entendimos entonces que una buena mesa de servicios debe estar bien preparada y nosotros tenemos que organizar muy bien nuestros procesos para ofrecer soporte de buena calidad”, manifestó Velásquez.

Optimización de la gestión de soporte y reducción en los tiempos de respuesta

El Banco de Crédito logró tener actualizada la información tanto de hardware como de software de sus 2.500 estaciones de trabajo, por lo que las decisiones frente a presupuestos de tecnología ahora se han tornado más ágiles.

Esta institución bancaria logró disminuir los tiempos de respuesta de las solicitudes de soporte, mediante la mesa de servicios Aranda SERVICE DESK.

Gracias a la integración entre Aranda ASSET MANAGEMENT y Aranda SERVICE DESK, BANCO DE CRÉDITO logró no sólo optimizar los tiempos de soporte, sino también realizar una gestión proactiva del soporte de IT.

“Comparando los tiempos de respuesta antes y después de Aranda, se ve una mejora sustancial. El Banco considera que la herramienta ha ayudado a hacer mejores los procesos de soporte, ya que ofrece todas las facilidades para poder gestionar el soporte de manera efectiva”, comentó el Líder de Gerencia de Producción del Banco de Crédito.

Soluciones Implementadas

Aranda ASSET MANAGEMENT
Aranda SERVICE DESK

Socio de Negocio

COMWARE

Contáctenos

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

