FORTUNA brinda soporte a
diferentes partes de América Latina

"AVS es una herramienta sumamente flexible que funciona para una empresa que esté buscando mejorar la calidad de soporte a los usuarios y trabajar bajo los parámetros de las mejores prácticas de atención a usuarios, elevando su nivel de servicios", José Félix Coronado, Gerente de TI de Fortuna S.A.

FORTUNA
Ciudad de Panamá, Panamá
www.fortuna.com.pa

Objetivo

- *Brindar soporte a través de Internet.*
- *Establecer niveles de servicio y de respuesta en el área de soporte.*
- *Resolver los problemas logísticos de las áreas distantes al centro de soporte.*
- *Mejorar la calidad del servicio de soporte.*

Solución

- *Instalación de Aranda VIRTUAL SUPPORT.*
- *Establecimiento de niveles de servicio*
- *Soporte remoto a otros países sin importar si no están en una red WAN.*

Beneficios

- *Seguimiento del proceso de los casos de soporte.*
- *Solución rápida de los casos, gracias a la posibilidad de brindar soporte en tiempo real.*
- *Ahorro de tiempo y costos gracias a que permite brindar soporte evitando los desplazamientos.*

El grupo Enel, único accionista privado de Fortuna y líder mundial en energía renovable tiene una trayectoria en el sector eléctrico produciendo y distribuyendo energía a 30 millones de clientes en 13 países del mundo. Enel Fortuna se ha situado como líder en el sector de generación hidráulica en Panamá y la región, con una capacidad instalada de 300 megavatios que representa el 23% del total que registra Panamá.

La Empresa de Generación Eléctrica Enel Fortuna trabaja para cumplir su visión de ser líder en el mercado de la generación eléctrica, reconocida porque brinda un producto de calidad, desarrolla continuamente su recurso humano y mantiene una relación armónica con el medio ambiente y la comunidad.

Las solicitudes de soporte necesitaban una solución que facilitara su seguimiento

FORTUNA tiene 150 estaciones de trabajo en Panamá y la mayoría del personal está en el área de Chiriquí. Además, brinda soporte a diferentes países de Centroamérica y Suramérica.

Esta empresa tenía inconvenientes con el proceso de seguimiento a los casos de soporte, debido a que no disponía de ninguna herramienta que integrara las sedes y así tener comunicación e interacción sobre los casos atendidos o por atender.
Esto hacía que los usuarios manifestaran su inconformidad sobre el servicio, luego que habían solicitado soporte y pasado un tiempo considerable después de ello, no eran atendidos sus requerimientos.

"La gran dificultad de soporte era el seguimiento a las órdenes de trabajo. Siempre estaba el incoveniente que después venía el usuario y decía que tenía problemas hacía dos semanas y nadie lo había atendido", afirmó Coronado.

Una herramienta que permita la conexión desde cualquier lugar del mundo

FORTUNA S.A. necesitaba una herramienta que le permitiera brindar soporte remoto desde y hacia cualquier lugar del mundo, es decir, que las estaciones de trabajo no tuvieran que estar conectadas a una red WAN, sino que en los diferentes países del mundo a los que esta red no puede cubrir, puedan recibir soporte a través de Internet.

Fue así que esta empresa decidió implementar **Aranda VIRTUAL SUPPORT**, no sólo para brindar soporte a nivel internacional, sino también hacerle seguimiento a los casos solicitados, atendidos y por atender.

Copyright © 2002 - 2007 by Aranda Software Corporation

FORTUNA brinda soporte a
diferentes partes de América Latina

FORTUNA S.A. trabaja con distintos países de América Latina, entre los cuales se encuentran Costa Rica, Guatemala, Chile, El Salvador y Brasil. Estos países no están integrados en un único dominio de tal manera que la forma de soportar a los usuarios que se encuentran en ellos, es por medio de la conexión a Internet.

"Se necesitaba una herramienta lo suficientemente flexible para acceder a países que tuvieran el acceso a Internet. De esta manera, nosotros tenemos todas las modalidades de conexión: equipos con acceso a red amplia, fibra óptica y conexión por módem" enfatizó el Gerente de TI de FORTUNA S.A.

Soporte en tiempo real y de manera inmediata es lo que necesitan los usuarios TI

Con Aranda VIRTUAL SUPPORT (AVS), FORTUNA S.A. logró tener seguimiento a las solicitudes de soporte realizadas. Ahora este proceso se hace de manera organizada, con la posibilidad de tener los históricos de los casos soportados y la manera como fueron atendidos.

Esta empresa tiene ahora la posibilidad de brindar soporte desde y hacia cualquier lugar del mundo a través de Internet mediante fibra óptica, conexión por módem o ADSL.

FORTUNA S.A. agilizó los tiempos de respuesta por cada caso registrado. El centro de soporte de esta organización estableció un tiempo límite para responder y resolver los casos generados, gracias al control de niveles de servicio.

"Con AVS hemos obtenido integración, comunicación, calidad de servicio optimizada, y en la parte técnica, mejoró la labor de los técnicos que brindan soporte", manifestó José Félix Coronado.

La implementación de **Aranda VIRTUAL SUPPORT** permitió a **FORTUNA** S.A. agilizar el soporte y atender los requerimientos de los países en los cuales tienen usuarios, además de tener un seguimiento organizado de los casos de soporte.

Soluciones Implementadas

Aranda VIRTUAL SUPPORT

Contáctenos

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