

El Hospital Nacional de Niños capitaliza

sus recursos tecnológicos, buscando optimizar la gestión del área de IT



“El sector de la Salud cuenta con un escaso personal en el área de IT, por lo que al trasladarse hacia una estación para atender un requerimiento, recolectar información o ver características, es difícil y toma mucho tiempo. Sin embargo, con soluciones como las de Aranda Software, los tiempos de respuesta se reducen, lo que beneficia directamente al usuario, y al personal de IT que realiza las funciones de inventarios y soporte”, Christian Rivera Mora, Coordinador de Redes del Hospital Nacional de Niños de Costa Rica.

HOSPITAL NAL. DE NIÑOS

“Dr. Carlos Sáenz Herrera” San José,
Costa Rica

www.hnn.sa.cr

Objetivo

- Mantener actualizado el inventario de activos tecnológicos.
- Automatizar el proceso de recolección de información de inventario de hardware y software.
- Registrar y realizar seguimiento a las solicitudes de soporte técnico.
- Organizar los procesos de soporte implementando las mejores prácticas IT.

Solución

- Se instaló Aranda ASSET MANAGEMENT para recolectar el inventario de las estaciones de trabajo de manera automatizada.
- Se instaló Aranda SERVICE DESK para registrar los casos de soporte y hacerles seguimiento.

Beneficios

- Agilidad en la toma de decisiones referentes a presupuesto de activos IT.
- Disponibilidad total de los recursos.
- Reducción de tiempos de respuesta en la atención de requerimientos de soporte.

El HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS se creó el 24 de mayo de 1964 y fue construido con fondos donados por el pueblo de Costa Rica para tal fin. Este centro hospitalario ha funcionado con el objetivo de contribuir a mejorar la salud de la población infantil del país, brindando atención especializada y de emergencia, mediante servicios integrales de calidad.

El Hospital necesitaba agilizar sus procesos de infraestructura IT

El Hospital Nacional cuenta con 800 usuarios, distribuidos en 600 estaciones de trabajo. Sin embargo, no se realizaba ningún tipo de monitoreo y el inventario de activos IT se realizaba de forma manual y esporádica.

A pesar de que se realizaba el registro de las solicitudes de soporte, en el Hospital no se controlaban los tiempos de respuesta correspondientes a cada caso, por lo que no era posible realizar un balance integral de la gestión del departamento de soporte.

“No teníamos control sobre los tiempos de respuesta de los casos soporte y tampoco contábamos con un inventario de software; el de hardware se hacía manual, por lo que no era actualizado frecuentemente”: Christian Rivera, Coordinador de Redes del Hospital Nacional de Niños.

Tener el control y monitoreo de los activos IT de manera centralizada se convierte en el factor decisivo a la hora de elegir una solución de gestión tecnológica

El **HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS** de Costa Rica necesitaba una herramienta que permitiera mantener un inventario actualizado sobre todas las estaciones de trabajo, para controlar y monitorear la disposición y el uso de las mismas.

Esta entidad de salud decidió entonces implementar **Aranda ASSET MANAGEMENT**, mediante la cual ha logrado tener control de la gran mayoría de estaciones de trabajo clasificadas por servicios, lo que facilita su ubicación.

Adicionalmente, los dispositivos removibles instalados (como memorias y discos duros) son administrados de manera integral, lo cual ha permitido tomar medidas correctivas para no reducir la productividad de los usuarios.



El Hospital Nacional de Niños capitaliza

sus recursos tecnológicos, buscando optimizar la gestión del área de IT



Luego de la integración de **Aranda ASSET MANAGEMENT** y **Aranda SERVICE DESK**, el área de sistemas del Hospital ha podido adoptar medidas correctivas más eficientes, gracias a la información permanentemente actualizada que tiene de los recursos IT sobre los cuales se solicita soporte.

La implementación de estas soluciones se realizó mediante la gestión de nuestro socio de negocios, BSC, cuyo personal capacitado brindó soporte en sitio y asesoría al Hospital para llevar el uso de las soluciones al máximo nivel.

“A medida que implementamos nuevas versiones, la instalación del Agente Aranda se realiza rápidamente (a distancia y desde la consola), gracias a que hemos contado siempre con el apoyo y la asesoría de BSC”, manifestó el Coordinador de Redes del Hospital.

Automatización de la información total de la infraestructura IT

El Hospital Nacional de Niños de Costa Rica potencializó sus recursos tecnológicos tras haber optimizado su uso y su disposición, gracias al monitoreo de las estaciones de trabajo con **Aranda ASSET MANAGEMENT**.

Así mismo esta institución logró agilizar la toma de decisiones referentes a inversión de compra y mantenimiento en su infraestructura tecnológica, gracias a la información actualizada que mantiene con **Aranda ASSET MANAGEMENT**.

Los tiempos de respuesta a las solicitudes de soporte se han reducido gracias a la organización de los procesos del departamento de soporte mediante Aranda SERVICE DESK y la consecuente implementación de las mejores prácticas ITIL.

“Gracias a la completitud de estas herramientas es posible realizar una gestión centralizada, lo cual ha facilitado nuestras labores diarias de control, soporte y monitoreo. Adicionalmente, se mejoraron los procesos de toma de decisión al contar con información precisa y en tiempo real sobre los activos de tecnología y el uso que se les está dando” comentó Rivera.

Soluciones Implementadas

Aranda ASSET MANAGEMENT
Aranda SERVICE DESK

Socio de Negocio

Business Solution Consulting (BSC)

Contáctenos

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

