

MINSUR optimiza su gestión de soporte técnico

y administración de activos IT con Aranda ASSET MANAGEMENT



“Escogimos la solución de Aranda por la relación costo-beneficio, gracias a que nos brinda a un costo óptimo todos los servicios que ofrecen otras soluciones, pero que tienen mayor precio. Además, nos da la posibilidad de ir construyendo una suite de soluciones a medida que las vamos necesitando”. Roger Lozada, Jefe de Soporte de MINSUR.

MINSUR

Lima, Perú

www.minsur.com.pe

Objetivo

Agilizar el soporte técnico.

Automatizar el inventario de activos informáticos.

Controlar los recursos y el estado de los mismos.

Mantener la información permanentemente actualizada.

Solución

Se implementó Aranda ASSET MANAGEMENT (AAM) para inventariar los activos de hardware y software con los que cuenta MINSUR.

Debido a los costos y al tiempo de desplazamiento que se requería para soportar una estación, se implementó el módulo de control remoto de AAM.

El módulo de control remoto de AAM, se implementó también con el objetivo de monitorear la actividad en las estaciones de trabajo.

Beneficios

Información detallada y actualizada de hardware y software de la compañía.

Optimización del soporte técnico.

Ahorro en tiempo y costos de soporte.

Administración adecuada de los recursos informáticos.

MINSUR es una empresa peruana de 30 años de trayectoria, dedicada a la explotación, procesamiento y comercialización del estaño, así como a la exploración de nuevos yacimientos. Sus tres sedes están distribuidas en: Lima, donde opera la parte administrativa; en el departamento de Puno, donde se encuentra la mina, a 4500 metros sobre el nivel del mar y en Pisco, donde se encuentra la planta de fundición.

MINSUR requería automatizar la información de inventario y agilizar el proceso de soporte

Las unidades operativas de MINSUR en conjunto, tienen 250 estaciones de trabajo dispuestas para uso de sus empleados.

Sin embargo, esta compañía no tenía un registro técnico de inventario de hardware y software y sus procesos eran manuales, lo que ocasionaba lentitud y retraso en los mismos. Además de una tardía actualización de información.

Por otro lado, el soporte técnico se hacía dispendioso, debido a la falta de una herramienta que facilitara la resolución rápida de problemas y que evitara el desplazamiento físico hasta alguna estación de trabajo que necesitara ayuda.

“Nosotros no teníamos ningún tipo de control informático sobre los activos, se realizaba de una forma manual. Esto hacía lento el proceso y su actualización era excesivamente tardía, lo cual nos generaba inconsistencias en la información”.

El Control Remoto, una herramienta eficiente de soporte y monitoreo de las estaciones de trabajo de una organización

La principal característica por la que MINSUR implementó Aranda ASSET MANAGEMENT fue por la posibilidad de tomar control remoto sobre las máquinas de sus usuarios para brindarles soporte técnico de una forma más ágil.

Después de optimizar la gestión del área de soporte técnico, ejecutándolo de manera remota y efectiva, el área de consultoría funcional (soporte de aplicaciones), ha replicado la solución al hacer uso de la herramienta para brindar asistencia y capacitar en temas puntuales de las aplicaciones a los usuarios.



MINSUR optimiza su gestión de soporte técnico

y administración de activos IT con Aranda ASSET MANAGEMENT



MINSUR aprovechó también varias de las funcionalidades de AAM; una de las más importantes es la automatización de inventario, la cual ha permitido saber si un usuario modifica la información técnica de la máquina, si tiene un driver o software adicional o si hay un faltante en los componentes de ésta.

COSAPI DATA S.A., en Lima, Perú, fue el socio de negocios que intervino en la implementación de Aranda ASSET MANAGEMENT a MINSUR. Gracias a la asesoría de COSAPI DATA, MINSUR logró optimizar la gestión de soporte e inventario.

Control total de inventario informático y aumento del nivel de servicio del área de Soporte

MINSUR cuenta con casi el 100 por ciento de sus activos IT inventariados después de implementar Aranda ASSET MANAGEMENT. Ahora el seguimiento de la infraestructura informática es preciso, actualizado y automático.

La información en línea de los registros informáticos de la compañía ha permitido elevar el nivel de administración de infraestructura IT, conociendo el estado real de software y hardware.

El área de soporte de esta organización logró elevar los niveles de gestión, gracias a la reducción de tiempo en cada sesión de soporte por medio del uso de control remoto a los usuarios finales.

“MINSUR ha multiplicado la rapidez de atención y la resolución de problemas. Ahora los usuarios finales, quedan satisfechos después de que se solucionan sus solicitudes mediante la toma de control remoto”, manifestó Oscar Almonacid, Ingeniero de COSAPI DATA.

MINSUR ha conseguido reducir los costos y el tiempo de soporte, debido a que este proceso no requiere un desplazamiento físico para resolver las solicitudes de los clientes internos.

Con la implementación de Aranda ASSET MANAGEMENT, MINSUR tiene un mayor control sobre su infraestructura informática, logrando una administración eficiente y conociendo toda la información actualizada. Además, el área de soporte elevó los niveles de servicio al solucionar remotamente los problemas de los usuarios.

Soluciones Implementadas

Aranda ASSET MANAGEMENT

Socios de Negocios participantes

COSAPI DATA S.A. - Lima, Perú
www.cosapidata.com.pe

Contáctenos

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

