

# REDEBAN MULTICOLOR automatiza

la gestión de servicios de IT



*“Con Aranda SERVICE DESK hemos logrado cubrir casi el 100 por ciento del registro de todos los casos que llegan a nuestro centro de soporte, sean de origen interno o externo. Eso nos ha dado la posibilidad de conformar una amplia base de conocimientos para resolver rápidamente los casos mas recurrentes del día a día, garantizar los niveles de servicio comprometidos para su atención y eliminar problemas cíclicos”, Valentín Echeverry, Vicepresidente de Tecnología de REDEBAN MULTICOLOR.*

## REDEBAN MULTICOLOR

Bogotá, Colombia

[www.redeban.com.co](http://www.redeban.com.co)

### Objetivo

- Automatizar la administración de los casos.
- Establecer niveles de servicio y de respuesta en el área de soporte.
- Adaptar de manera efectiva la solución a las necesidades adicionales de la organización.
- Disponer de una base de conocimientos que permitan agilizar la solución a cada caso.

### Solución

- Instalación de Aranda SERVICE DESK (ASDK) para la automatización del registro de los casos.
- Configuración de la funcionalidad de SLAs con la que cuenta ASDK.
- Adición de funcionalidades en Aranda SERVICE DESK, según los requerimientos de REDEBAN MULTICOLOR.
- Registro y clasificación de soluciones, generando una base de conocimientos fácil de consultar.

### Beneficios

- Seguimiento automático del proceso de los casos.
- Solución rápida de los casos, gracias a la base de conocimientos creada mediante el registro de soluciones.
- Visualización global y actualizada del estado de los servicios de IT.

**REDEBAN MULTICOLOR S.A** tiene la licencia de la franquicia MasterCard como miembro adquirente en Colombia. Esto significa que tiene bajo su responsabilidad, la administración de una red de más de 60.000 establecimientos afiliados que hoy aceptan las tarjetas MasterCard y débito Maestro, como medio de pago.

**REDEBAN MULTICOLOR S.A.** facilita la plataforma tecnológica y operativa para la aceptación de los productos y servicios de la franquicia y apoya a las entidades emisoras en la operación de los mismos (afiliación, autorizaciones, intercambio y compensación).

### La administración de soporte se realizaba de forma manual

**REDEBAN MULTICOLOR S.A** tiene 300 usuarios internos y cerca de 25.000 usuarios externos, de los cuales aproximadamente 700 llaman diariamente al centro de soporte. Antes, el registro de los casos, se hacía de manera semiautomática, lo cual generaba retrasos e información inexacta, además de que no se le podía hacer un seguimiento real y estricto a los casos creados.

Esto hacía que no se contara con una base de conocimientos de los requerimientos frecuentes y para resolver cada caso, era necesario empezar casi desde cero a investigar la solución correspondiente.

*“Se utilizaba una herramienta interna para el registro del 60 por ciento de los casos, y el otro 40 por ciento, se hacía de manera manual, sin registrarse en herramienta alguna”, afirmó Echeverry.*

### Una herramienta automática que permita el seguimiento eficiente del servicio, acelera los niveles de respuesta

**REDEBAN MULTICOLOR S.A** necesitaba una mesa de servicios de un proveedor con presencia local, debido a que era preciso hacerle algunos ajustes a la herramienta con el fin de que se acoplara a los requerimientos de la organización.

Fue así que esta empresa decidió implementar **Aranda SERVICE DESK**, para registrar los casos y clasificarlos según el servicio (pre-casos, incidentes, cambios y problemas).



En principio se instaló la solución de acuerdo con la versión oficial de la misma. Pero en la medida en que **REDEBAN MULTICOLOR S.A** fue presentando requerimientos adicionales de funcionalidad y compatibilidad técnica, se fueron incluyendo en el producto.

“La solución requería algunas particularidades que necesitábamos que el distribuidor local nos cumpliera; al hacerlo con un proveedor global, muy seguramente esos ajustes no los iban a desarrollar porque es un paquete estándar. Necesitábamos un proveedor local que hiciera algunos ajustes para que se acoplara sobre la funcionalidad de nuestra herramienta”, manifestó el directivo.

## Seguimiento completo a situaciones frecuentes en la infraestructura de IT

Con **Aranda SERVICE DESK**, **REDEBAN MULTICOLOR S.A** logró hacer un estricto seguimiento a las solicitudes de soporte realizadas. Ahora este proceso se hace de manera automática, generando recordatorios y haciendo los escalamientos correspondientes. De esta manera se ha optimizado el registro, seguimiento y control de dichos procedimientos.

**Esta compañía 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 los acuerdos de niveles de servicio (SLAs).

“Esta herramienta nos ha permitido sacar a flote situaciones recurrentes que ahora, con la generación de estadísticas de Aranda, se pueden apreciar claramente”, afirmó Valentín Echeverry.

Con **Aranda SERVICE DESK**, **REDEBAN MULTICOLOR S.A** no sólo automatizó el registro de los casos, sino que empezó a realizar de manera eficiente el seguimiento sobre el servicio de soporte, los tiempos de respuesta y el estado de la infraestructura IT, beneficiando a una gran cantidad de usuarios.

### Soluciones Implementadas

Aranda SERVICE DESK

### Contáctenos

Para mayor información sobre nuestras soluciones,  
escribanos a [info@arandasoft.com](mailto:info@arandasoft.com)  
O consulte en: [www.arandasoft.com](http://www.arandasoft.com)