

NOBLEZA PICCARDO

mejora Servicios y Gestión de Activos con las Soluciones de Sonda y Aranda SOFTWARE



Soluciones de Soporte de Usuarios de Microinformática implantadas en Argentina, Uruguay y Paraguay

Nobleza Piccardo, empresa líder en la industria tabacalera argentina que forma parte del conglomerado British American Tobacco (BAT), eligió a SONDA para la provisión de Service Desk y Soporte de usuarios de microinformática en sus plantas de la República Argentina, además de las plantas de BAT en Uruguay y Paraguay.

Necesidad de negocios: Aumentar los niveles de servicio y control de costos de adquisición

Las principales necesidades de negocio que impulsaron el proyecto fueron el aumento de los niveles de servicio, ausencia de gestión operativa, alineación de los servicios con las mejores prácticas ITIL y la optimización de los costos totales de adquisición de plataforma TI.

Además, los servicios provistos por SONDA deberían funcionar como una herramienta eficaz contra la falta de proactividad y la desactualización en la gestión de activos, mejorando la operación de TI de Nobleza Piccardo de manera integral.

La solución: implementada de manera rápida y transparente, con el menor impacto sobre los usuarios finales

La solución de SONDA, que contempló la implantación del **Sistema World Class Aranda** para la gestión de activos, fue articulada y diseñada por un equipo de trabajo especializado, con la incorporación temporal de personal externo al servicio durante la transición. Este proceso de implementación fue realizado aplicando metodologías de gerenciamiento de proyectos (PMI) e las mejores prácticas de servicios ITIL, y analizando las deficiencias heredadas, lo que resultó en una rápida y exitosa estabilización del servicio, siendo transparente el cambio de proveedor para el usuario final.



Este proyecto incluye **Service Desk** para Nobleza Piccardo Argentina, BAT Uruguay y BAT Paraguay, Field Support (Soporte en Terreno) en sitio y a demanda, Soporte técnico preventivo y correctivo al sector de producción, Mantenimiento físico del inventario de TI y Gestión y soporte de telefonía. Todo esto, con detallados SLA's que establecen los estándares de servicio.

Resultados: Métricas semanales, niveles de servicio, implantación rápida de herramienta World Class, consolidación de un equipo de trabajo especializado.

NOBLEZA PICCARDO

mejora Servicios y Gestión de Activos con las Soluciones de Sonda y Aranda SOFTWARE



El impacto de la implantación de este conjunto de soluciones es enorme. En primer lugar, porque se cumplieron las expectativas del cliente de contar con métricas semanales y personalizadas, de niveles de servicio, además, se logró la implementación de una herramienta World Class para la gestión de activos de manera rápida y transparente, consolidando un equipo de trabajo (incorporado a SONDA para dar servicio en Nobleza Piccardo) que fue capaz de anticiparse a los problemas.

Esta exitosa experiencia, permite a Nobleza Piccardo seguir confiando en SONDA como socio tecnológico, empresa que se impuso en la licitación privada frente a otros competidores en virtud de su vasta trayectoria regional en implantación de este tipo de soluciones, las referencias de otros clientes, la aplicación de metodologías probadas, el entender los factores claves de éxito del proyecto, la capacidad técnica y una propuesta económica atractiva, entre otros factores.

A Piccardo seguir confiando en SONDA como socio tecnológico, empresa que se impuso en la licitación privada frente a otros competidores en virtud de su vasta trayectoria regional en implantación de este tipo de soluciones, las referencias de otros clientes, la aplicación de metodologías probadas, el entender los factores claves de éxito del proyecto, la capacidad técnica y una propuesta económica atractiva, entre otros factores.

Soluciones Implementadas

Aranda CMDB
Aranda INVENTORY

Contáctenos

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

