



Redeban Multicolor Automatiza la Gestión de 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 demás de 60.000 establecimientos afiliados que hoy aceptan las tarjetas MasterCard y débitoMaestro, 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).

DESAFÍO EMPRESARIAL

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). 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

¿POR QUÉ ARANDA?

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 le dio la confianza a Aranda y decidió implementar **Aranda Service Desk**, para registrar los casos y clasificarlos según el servicio (pre-casos, incidentes, cambios y problemas).

SOLUCIÓN ARANDA

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



Automatización
en el Registro
de los Casos



Agilidad en los Tiempos
de Respuesta por cada
Caso Registrado



Generación de
Estadísticas de las
Situaciones Recurrentes



“

"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 Automatiza la Gestión de Servicios de IT

IMPACTO EN EL NEGOCIO

Con Aranda Service Desk, 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.