



GMD ha sido reconocida como la empresa líder en soluciones de Outsourcing en el Perú.



SECTOR: Outsourcing de Tecnología

SEDE CENTRAL: Lima, Peru

NÚMERO DE EMPLEADOS: 1800

“

Vemos a LogMeIn como una herramienta clave para nuestra expansión en la región, al permitirnos centralizar y ofrecer un soporte de calidad a nuestros clientes, incluso cuando no cuentan con condiciones óptimas de conexión”.

—CHRISTIAN VICENTE, *Jefe de Proyecto en GMD*



EL RETO

GMD ha sido reconocida como la empresa líder en soluciones de Outsourcing en el Perú. Forma parte del Grupo de Ingeniería más importante del Perú, la Corporación Graña y Montero, y cuenta con 32 años de experiencia desarrollando e implementando exitosamente soluciones que generan valor a los procesos de negocios de sus clientes.

Help Desk es una de las cinco Líneas de Negocio de GMD, y en su servicio de Mesa de Ayuda, busca incorporar herramientas “world class” como parte de los elementos de su servicio. En el componente de acceso remoto, se requería una herramienta confiable y amigable para atender a los usuarios finales.

- Entre sus objetivos, GMD no quería depender de las arquitecturas de sus clientes para realizar conexiones remotas.
- La empresa necesitaba unos altos niveles de seguridad durante las sesiones de soporte a sus clientes, sin comprometer la calidad de su servicio.
- La solución de acceso remoto debía adaptarse a entornos complejos, como crear enlaces con clientes en regiones apartadas y sin buenos servicios de conectividad.

LA SOLUCIÓN

Desde hace cuatro años, GMD utiliza Rescue de LogMeIn como su solución de acceso remoto para procesos de soporte finales de sus productos en diferentes países de América Latina y desde su sede en Lima. La compañía también ha integrado sus herramientas de reportes para elevar la productividad promedio de cada analista, al determinar sus tiempos de atención y el valor de sus intervenciones, al tiempo que la utiliza como forma de contacto con clientes ubicados en lugares donde no se tiene integración de las comunicaciones telefónicas.

LOS RESULTADOS

- En la actualidad, GMD atiende requerimientos de soporte de unos 5.000 usuarios de sus productos mediante Rescue de LogMeIn.
- La empresa ahora invierte solo 1 día en la implementación y capacitación de nuevos agentes de servicio. Antes debía destinar 14 días para hacerlo.
- En promedio, los agentes de GMD invierten 20 minutos en atender cada cliente de la empresa. Hace unos años, este tiempo superaba los 30 minutos ante las constantes desconexiones.