



Surtigas S.A. E.S.P.
Cartagena, Colombia
www.surtigas.com.co

Industria:
Química, Óleo y Gas

Ingresos Anuales:
US\$ 82,3 millones

Empleados:
320

Productos y Servicios de Oracle:

Oracle Database 10g
Oracle Application Server 10g
Oracle JDeveloper

Implementador:

Stack Pointer
www.stackpointer.net

"SurtiDesk es una herramienta desarrollada con productos Oracle imprescindible para la administración eficiente de los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar adecuados niveles de servicio a nuestros clientes internos" - Oscar Gómez Castilla, Director de Informática de Surtigas S.A. E.S.P.

Surtigas Centraliza Help Desk para 300 Usuarios y Aumenta Calidad de Servicios

Surtigas es la empresa comercializadora de gas natural para tres departamentos de la costa atlántica de Colombia, que son Bolívar, Córdoba, Sucre. La empresa comenzó sus operaciones de transporte y distribución de gas propano en cilindros y carro tanques en el año 1968 en las ciudades de Cartagena y Sincelejo. En el día de hoy cuenta con aproximadamente 391.000 suscriptores del servicio. Desde 1977 viene suministrando el servicio de gas natural domiciliario. Surtigas está en búsqueda de ampliar la participación en nuevos negocios en el mercado nacional e internacional.

Desafíos

- Centralizar las solicitudes de los usuarios, aumentar la calidad de servicios y evitar pérdida de documentos
- Contar con un sistema eficaz para soportar en help desk basado en formularios dinámicos para capturar datos dependiendo de las necesidades de cada área encargada de brindar servicios.
- Convertir la resolución de las solicitudes de servicios en información en valor para la empresa

Solución

- Implementó Oracle Database 10g y Oracle Application Server 10g y mejoró la calidad y el acceso de toda la compañía a los documentos
- Permitted, con la solución desarrollada con Oracle Application Developer Framework (ADF), herramienta de Oracle JDeveloper, dar soporte centralizado con alta calidad al help desk a más de 300 clientes
- Redujo pérdidas de documentos, con la automatización de procesos
- Posibilitó hacer estadísticas de calidad de servicio y análisis para ofrecer mejores servicios
- Permitted elaborar indicadores de gestión, tales como tiempos de atención, niveles de ocupación y carga de trabajo, que no estaban disponibles antes
- El socio de Oracle, Stack Pointer, desarrolló un sistema basado en plataforma 100% Web y un sistema de gestión de solicitudes y órdenes de trabajo