

ENTIDAD DE CRÉDITO

Entidad de Crédito

SERVICIO UNIFICADO DE GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DISTRIBUIDOS

SITUACIÓN PRESENTADA

La entidad financiera se planteó la necesidad de gestionar de forma única diversos servicios tecnológicos, que hasta ese momento venían realizando diversas empresas de manera independiente.

El hecho de no disponer de un sistema unificado de control y soporte de la infraestructura y Servicios TIC provocaba inconvenientes a la entidad relacionados con:

- ▶ Evolución continua en los componentes informáticos implantados en la entidad (Sistemas operativos, aplicaciones, hardware...) y la necesidad de proporcionar soporte a los mismos.
- ▶ Dificultad en la provisión del soporte a usuarios, disperso entre distintas herramientas y equipos de trabajo.
- ▶ Dificultad de valoración de costes.
- ▶ Dificultad y esfuerzo para gestionar y coordinar a los distintos proveedores y desaprovechamiento de sinergias.



*Inycom propuso implantar en la entidad un modelo de organización basado en las **mejores prácticas ITIL**, que permitiera un mayor control y mejor gestión de los recursos TIC disponibles, un ahorro de costes a medio plazo y un óptimo servicio al usuario.*

SITUACIÓN PRESENTADA

- ▶ Complejo mantenimiento de los componentes informáticos por su constante evolución.
- ▶ Soporte a usuarios disperso entre distintas herramientas y equipos.
- ▶ Coordinación costosa de los distintos proveedores, desaprovechando sinergias.
- ▶ Dificultad de valoración de costes.

SOLUCIÓN

- ▶ Gestión de un servicio de alta disponibilidad presencial 24x7.
- ▶ Sistema de control de servicio unificado para los sistemas distribuidos.

BENEFICIOS

- ▶ Plataforma única de gestión.
- ▶ Entorno único de gestión de incidencias.
- ▶ Mejora de los tiempos de respuesta.
- ▶ Ahorro de costes.
- ▶ Posibilidad de crecimiento a otros entornos.

FASES DEL PROYECTO

Tras analizar exhaustivamente la situación de partida, Inycom propuso implantar en la entidad un **modelo de organización basado en las mejores prácticas ITIL**, que permitiera un mayor control y mejor gestión de los recursos TIC disponibles, un ahorro de costes a corto y medio plazo, y un óptimo servicio al usuario.

Inycom presentó una propuesta para la gestión de un servicio de alta disponibilidad presencial 24x7 y un sistema de control de servicio unificado para los diferentes entornos o soluciones OPEN.

El proyecto se llevó a cabo en diferentes fases:

FASE 1

FASE DE INICIO:

A lo largo de esta fase, el equipo de Inycom se centró en recoger información sobre los entornos TIC del cliente recopilando conocimiento y documentación existente, plantear la organización del servicio en cuanto a roles y tareas, e incorporar los recursos necesarios para gestionar el traspaso de conocimientos, realizar labores de documentación y organizar el reparto de roles y tareas.

FASE 2

FASE DE TRANSICIÓN:

A lo largo de esta fase se detalló el alcance acordado entre la entidad e Inycom en cuanto al servicio contratado, así como el tiempo necesario para su puesta en marcha. Fue en esta etapa cuando se inició el servicio de alta disponibilidad 24x7 para Operaciones y Explotación y el proyecto de Gestión Documental y de Gestión de Work Flow.

FASE 3

FASE DE LANZAMIENTO:

En esta etapa el equipo de trabajo de Inycom estaba completamente formado, disponible y operativo para trabajar en la mejora del servicio.

FASE 4

FASE DE COMIENZO DEL SERVICIO:

En este periodo finalizaron los desarrollos e implantaciones de las herramientas de Work Flow y de Gestión Documental, se alcanzaron los primeros acuerdos de nivel de servicio y se estudió, junto con el cliente, los logros obtenidos, las posibles desviaciones, el alcance global y la definición última del Servicio para poder llegar al acuerdo contractual.

FASE 5

FASE DE PRESTACIÓN REGULAR:

En esta etapa el servicio estaba preparado para ejecutarlo de forma regular, de manera que la Gestión del Proyecto adquirió el protagonismo principal con el fin de conseguir una mejora continua.

BENEFICIOS

Las principales mejoras de la implantación de este Servicio son:

- ▶ Plataforma única de gestión y equipo único de mantenimiento con una visión global del Servicio.
- ▶ Entorno único de control y gestión, de registro de incidencias y peticiones, a la vez que el seguimiento de indicadores.
- ▶ Mayor resolución de incidencias en primer nivel.
- ▶ Mejora significativa de los tiempos de respuesta.
- ▶ Mayor gestión y explotación del conocimiento (BBDD de conocimiento, Informes de Seguimiento, Cuadros de Mando, etc).
- ▶ Posibilidad de crecimiento a otros entornos.
- ▶ Mayor facilidad para la extensión del servicio de soporte a nuevos entornos.



Rev. 002 febrero 2014

