



Bial

O Grupo Bial escolheu o EasyVista para integrar e otimizar a gestão dos seus serviços informáticos a nível global

O crescimento da BIAL a nível nacional e internacional colocou novas exigências e desafios ao departamento de Sistemas de Informação (DSI), que sentiu a necessidade de implementar uma ferramenta de gestão dos serviços e activos tecnológicos mais abrangente, sofisticada e integrada, em conformidade com as boas práticas ITIL e que ajudasse a organização a otimizar os recursos e a reduzir os custos de operação.

Fundada em 1924, a BIAL é um grupo farmacêutico internacional, maior empresa do sector em Portugal e uma das principais a nível ibérico. Responsável pela criação do primeiro medicamento de patente portuguesa, um antiepiléptico, a BIAL distribui os seus produtos em mais de 50 países da Europa, América, África e Ásia.

Uma solução à medida das características do negócio

O grupo BIAL optou pela implementação do modelo Classic do EasyVista com Discovery & SNMP, Asset Management, Service Operation, Service Transition, Service Strategy, Service Design, Continuai Service Improvement e portal Self Service

Através da solução EasyVista todos os colaboradores, independentemente da sua localização geográfica, idioma ou fuso horário, têm acesso a uma plataforma web única onde podem efectuar pedidos de serviço, de alterações e registar incidentes assim como acompanhar a evolução de todo o processo de prestação do serviço.

BENEFÍCIO

“Com a solução EasyVista os utilizadores podem facilmente, através de uma única plataforma, fazer pedidos de serviços, registar e efectuar o acompanhamento dos mesmos e gerir os equipamentos informáticos, as licenças e os contratos que lhe estão atribuídos”

- > Inventário automatizado de equipamento e software
- > Workflows simplificados e automatização de processos
- > Indicadores de apoio à decisão
- > Aumento da qualidade do serviço e do grau de satisfação dos clientes
- > Reporting automatizado

Esta interacção em tempo real, para além de otimizar o acesso e a partilha de informação, permite também acelerar a resolução de eventuais problemas minimizando os riscos para o negocio, bem como conferir maior rigor e qualidade aos serviços prestados pelo DSI. E porque a tomada de decisões estratégicas depende igualmente do conhecimento do parque informático foi também implementado o módulo de gestão de activos, para gestão do ciclo de vida dos activos informáticos, desde a sua aquisição até ao abate, do licenciamento do software e dos contratos com os fornecedores. Esta informação é útil e evita gastos desnecessários na aquisição de equipamentos e licenciamento.

Um projecto ambicioso

“Com a solução EasyVista os utilizadores podem facilmente, através de uma única plataforma, fazer pedidos de serviços, registar e efectuar o acompanhamento dos mesmos e gerir os equipamentos informáticos, as licenças e os contratos que lhe estão atribuídos”, explica Rui Rodrigues, Director do Departamento de Sistemas de Informação da BIAL.

Por sua vez, os técnicos têm a possibilidade de registar os problemas e os pedidos de alteração associados aos registos efectuados pelos utilizadores.

“A facilidade do motor de workflows da solução EasyVista permite-nos um controle fino dos processos subjacentes aos serviços do DSI” destaca Paulo Marques, Gestor de Qualidade dos Sistemas de Informação da BIAL.