# CUSTOMER SUCCESS STORY

Ajuntament de Terrassa

## EL AYUNTAMIENTO DE TERRASSA CONFÍA EN EASYVISTA PARA GESTIONAR SU ÁREA DE TI Y DAR SOPORTE A SUS CIUDADANOS

## ESCENARIO

El Ayuntamiento de Terrassa es el órgano de gobierno y administración del municipio, con carácter de Corporación de Derecho Público y la administración pública más próxima a los vecinos y vecinas. Con una población superior a 213.000 habitantes, tiene la firme intención de acercar cada vez más sus servicios a la ciudadanía, de forma que su relación con la administración sea cada vez más fácil, rápida y eficaz. En Terrassa, los trámites por internet y las consultas en línea dan servicio 24 horas al día y permiten que el Ayuntamiento esté disponible los 365 días del año.

> **"Pretendíamos conseguir una gestión óptima del Service Desk y una visión lógica de nuestros SS.II. a través de la CMDB. Nos inclinamos por EasyVista por ser una herramienta integrada y modular, su alineación con ITIL V3 y por su personalización sin necesidad de código, lo que implicaba un considerable ahorro de costes."**
>
> **Fernando Alonso**
> Responsable del Proyecto CORS - Servicio de Red Corporativa de la ACCyL

## NECESIDAD DEL NEGOCIO

Gestión del Service Desk y de la CMDB, todo ello integrado en una sola herramienta.

## PRINCIPALES BENEFICIOS DEL NEGOCIO

- Reducción del tiempo de trabajo
- Reducción de los costes
- Alineación de los procesos con ITIL v3
- Flexibilidad y Adaptabilidad
- Mayor y mejor control y conocimiento del origen de las incidencias para su posterior gestión
- Unificación de toda la información en un solo sistema

## LA SOLUCIÓN

Antes de elegir EasyVista, el Ayuntamiento de Terrassa utilizaba para la Gestión de los servicios de TI una solución ITSM de CA (Computer Associates). Con la intención de ahorrar costes en el mantenimiento y la consultoría, iniciaron la búsqueda de una herramienta integral del área de TI más económica y que permitiese una mayor independencia. ICNET Consulting e EasyVista realizaron una oferta para cubrir esta necesidad. EasyVista fue seleccionada por su relación calidad precio (ahorro del TCO), la facilidad de implantación y porque permite optimizar y simplificar la gestión de TI. Los principales retos en la implantación de EasyVista estribaron en la adaptación de la solución a la estructura organizativa del Ayuntamiento de Terrassa, la implementación del Directorio Activo y la traducción al catalán, todos ellos solventados gracias a la colaboración existente entre el equipo de implantación y el personal del Servicio de Tecnología, Logística y Calidad (Explotación) del Ayuntamiento de Terrassa.

En la actualidad se encuentran implantados los módulos Discovery, Asset Management, Service Operation, Service Transition y Extended CMDB. Para la ejecución de este proyecto se invirtieron 15 jornadas.

## RESUMEN

- **Ayuntamiento de Terrassa**
- **Website : www.terrassa.cat**
- **Sector : Administración Pública**
- **Usuarios finales : 2.000**
- **Usuarios TI : 22**
- **Número de Activos : 2.000**
- **Número de incidencias : 13.000 anuales**
- **Módulos implantados : Discovery, Asset Management, Operation, Transition, CMDB**
- **Módulos en implantación : Proceso de Gestión del Conocimiento (EasyVista Service Transition)**

## MENOR TCO Y MAYOR CONOCIMIENTO SOBRE LAS INCIDENCIAS

“Dentro de los beneficios aportados por EasyVista podemos destacar la reducción de costes al no precisar de código en la personalización y un mayor control de las incidencias, al poder identificar claramente la casuística del problema, evitando apariciones futuras, con el consiguiente ahorro de tiempo en la resolución de las mismas” comenta Albert Marín, Director de Explotación de Sistemas del Ayuntamiento de Terrassa. El Ayuntamiento de Terrassa está actualmente implantando el proceso de Gestión del Conocimiento, uno de los 11 procesos ITIL 2011 en los que EasyVista está certificada como compatible por Pink Elephant.

## SOBRE EASYVISTA

EasyVista es un proveedor global de software de soluciones inteligentes para la gestión de servicios empresariales, soporte remoto, observabilidad y tecnologías de autocuración. Aprovechando el poder de la ITSM, la autoayuda, la IA, la gestión de sistemas de fondo y la automatización de los procesos de IT, EasyVista facilita a las empresas la adopción de un enfoque centrado en el cliente, proactivo y predictivo en su prestación de servicios y asistencia. En la actualidad, EasyVista ayuda a más de 3.000 empresas de todo el mundo a acelerar la transformación digital, capacitando a los líderes para mejorar la productividad de los empleados, reducir los costes operativos y aumentar la satisfacción de los empleados y los clientes en los servicios financieros, la sanidad, la educación, la fabricación y otros sectores. Más información en **www.easyvista.com/es**