

The Bial logo is displayed in a white box with a dark border. The logo itself consists of the word "Bial" in a stylized, blue, serif font with a red underline.

CUSTOMER SUCCESS STORY

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 antiepilético, 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, Continual 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.

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 negócio, bem como conferir maior rigor e qualidade aos serviços prestados pelo DSI. E porque a tomada de decisões estratégicas depende igualmente do

BENEFÍCIOS

“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

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.

SOBRE A EASYVISTA

A EasyVista simplifica a gestão de serviços IT, sendo fácil de entregar e de usar nas organizações atuais. A plataforma de gestão de serviços EasyVista foi desenvolvida para ajudar as organizações a personalizar e automatizar a prestação de serviços, para melhorar a eficiência do IT e aumentar a produtividade. Hoje em dia, a EasyVista ajuda mais de 1.200 organizações em todo o mundo a melhorar radicalmente a experiência de utilizador, a simplificar e acelerar drasticamente a criação e gestão de serviços, e a reduzir o custo total da entrega de serviços IT. A EasyVista apoia organizações em diversos setores, nomeadamente, Finanças, Saúde, Ensino Superior, Tecnologia, Administração Pública, Retalho, Indústria, etc. Com sedes em Nova Iorque e em Paris, a EasyVista é uma empresa global em rápido crescimento apoiada por vários investidores.

Mais informações em www.easyvista.com/pt