

CASO DE NEGOCIO

econocom

ECONOCOM MEJORA SUS PROCESOS GRACIAS A EV SERVICE MANAGER

Desde Econocom Servicios, la Actividad de Servicios del Grupo Econocom en España, se analizan las necesidades de las organizaciones para ofrecer la mejor solución IT y **cuenta con un equipo de más de 700 personas**. Dentro de su propia experiencia, las actividades de algunos de sus departamentos, como RRHH, TI o PRL, no estaban siendo registradas de manera automática en un sistema. Esto suponía operar al margen de un flujo de trabajo estandarizado que se pudiera controlar y aumentara la operativa, así como la optimización de sus procesos.

Todo ello evidenció la necesidad de disponer de un sistema que permitiera formalizar todos los procesos: desde solicitar un permiso de paternidad al departamento de RRHH hasta reportar una incidencia al equipo de soporte informático, a la vez que permitiese su registro y control.

SOLUCIÓN

Desde Econocom apostaron por EV Service Manager, una herramienta para implementar el EnterpriseService Management (ESM) muy versátil, potente y sencilla de gestionar, que se integra fácilmente en los procesos de una organización para la gestión de incidencias y solicitudes.

Además, es una plataforma compatible incluso con los requisitos más complejos, mientras aporta un nuevo nivel de sencillez.

PROCESO Y RESULTADO

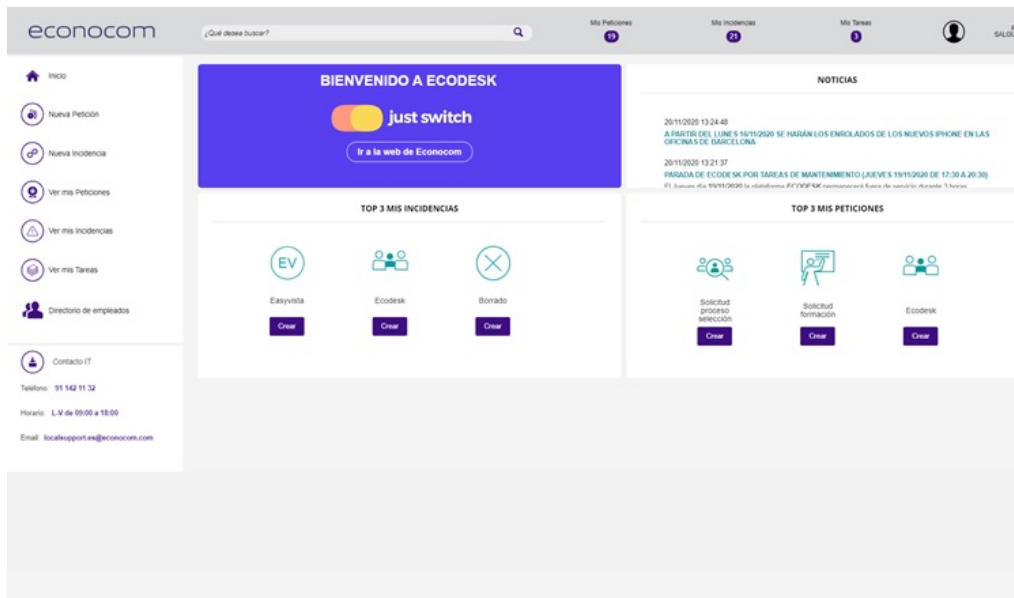
Acompañados en todo momento por un consultor de EasyVista, y en base a la metodología Agile, tuvo lugar la consultoría, la instalación, y, finalmente, la puesta en producción en un tiempo récord.

En una **primera fase** estuvo operativo solo para el departamento interno de IT para la **gestión de incidencias**, peticiones y realizar informes. En una **segunda fase**, tanto el departamento de RRHH como el de PRL y Calidad gestionaban también sus servicios a través de EV Service Manager.

En tres meses activaron una prueba piloto del portal de autoservicio para los empleados, y un mes después se extendió para todos sus clientes.



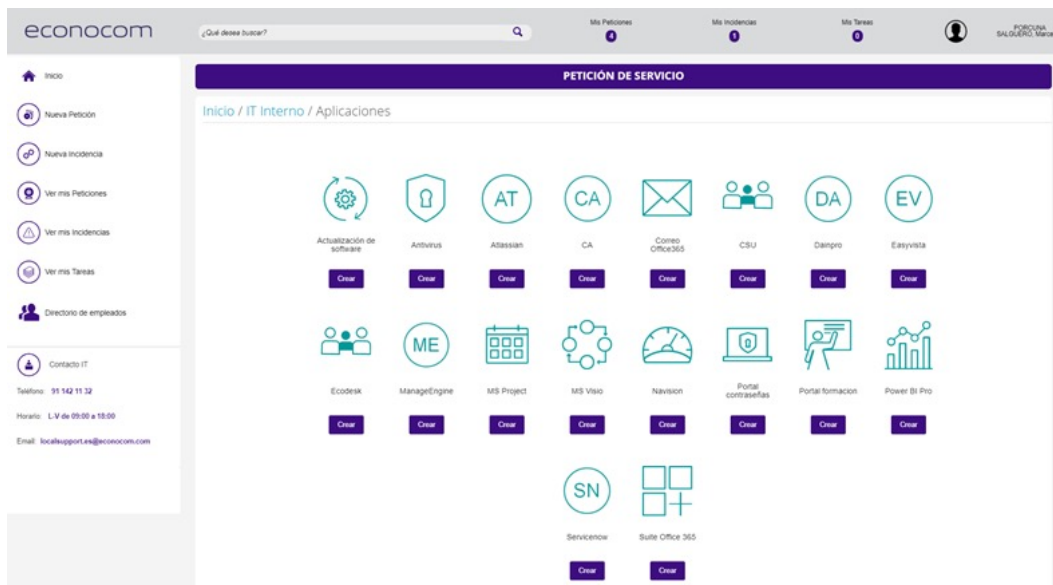
ECODESK, EL PORTAL DE AUTOSERVICIO PARA ECONOCOM



En este portal de autoservicio, bautizado Ecodesk por Econocom, **cada usuario puede gestionar de forma autónoma y muy intuitiva, entre otras muchas opciones, sus solicitudes o incidencias dirigidas al departamento de RRHH, PRL o IT**, cuyos catálogos de servicios pueden consultarse fácilmente para promover las solicitudes, por ejemplo, de permisos, EPIS, o software, respectivamente.

Asimismo, desde **Ecodesk** cada empleado puede trazar sus tickets pendientes para ver el estado de los mismos, acceder al directorio del resto de empleados, o consultar sus tareas pendientes.

APROBACIONES DIGITALIZADAS, INFORMES Y CUADROS DE MANDO



Otro gran avance ha sido que las aprobaciones, que antes requerían de un complicado y dilatado proceso de tramitación para obtener la firma del responsable correspondiente, ahora pueden realizarse de **forma digital**. Ello supone un ahorro de tiempo, y también de recursos, como las impresiones en papel, a favor, entre otros, del medioambiente.

Por otro lado, los cuadros de mando y los informes, con todos los procesos ahora digitalizados, ofrecen a golpe de vista un panorama global de las actividades que permite hacer un seguimiento fácil y rápido.

“El registro global y la trazabilidad de cada uno de los procesos era muy manual, así como “time consuming”. Con lo que se buscó la máxima optimización y mejora de la experiencia del usuario, a través de la automatización de las diferentes tareas. 🐣🐣

Jorge Osorio

Consultor de Servicios de ECONOCOM

RESUMEN

Gracias al despliegue de EV Service Manager (**en 20 días ya operativa para el departamento de TI**), la unidad de Servicios TI de Econocom dispone ahora de una serie de sistemas tecnológicos, como el **portal de autoservicio**, que les permite operar en torno a un workflow sencillo y estructurado que simplifica, automatiza y optimiza los procesos, tanto al equipo interno como a los clientes o proveedores externos, ofreciendo a la vez una experiencia de usuario gratificante.

Y todo ello de forma integrada para facilitar también el control, la trazabilidad y los informes, y poder mantener así activa una optimización constante de los servicios para beneficio de todos.

SOBRE EASYVISTA

EasyVista es un proveedor de software global de soluciones inteligentes de automatización de servicios, para la gestión de servicios empresariales y la autoayuda. Aprovechando la potencia de ITSM, Self-Help, IA y Micro Apps para crear experiencias de servicio centradas en el cliente, EasyVista ha ayudado a las organizaciones a mejorar la productividad de los empleados, reducir los costes operativos y aumentar la satisfacción del cliente. Hoy en día, EasyVista ayuda a más de 1.500 empresas de todo el mundo a acelerar el cambio, permitiendo a los líderes apoyar mejor a sus empleados y clientes en el sector financiero, sanitario, educativo, de fabricación y otros. La solución de software Self Help de EasyVista permite liberar completamente el servicio de atención al cliente de toda la complejidad organizativa y tecnológica. Nuestra plataforma de digitalización de procesos permite a los usuarios acceder en tiempo real a través de rutas inteligentes, la respuesta adecuada a sus necesidades y contexto. De esta manera, se acelera la transformación digital de las empresas y se asegura el compromiso a largo plazo de sus clientes.

Para más información, visite www.easyvista.com/es