

# CUSTOMER SUCCESS STORY



## La Corporación Catalana de Medios Audiovisuales optimiza la gestión del área TI con EasyVista

### ESCENARIO

La Corporación Catalana de Medios Audiovisuales (CCMA) nació el 30 de mayo de 1983 con la misión de ofrecer a todos los ciudadanos de Cataluña un servicio público audiovisual de calidad y para promocionar la cultura y la lengua catalanas.

Por lo tanto, uno de sus objetivos principales es ayudar a la consolidación y expansión de la lengua, la cultura, la identidad y la proyección internacional de Cataluña y reflejar la diversidad de la sociedad actual.

Dentro de la compañía el entorno TIC es muy extenso y diversificado. Por un lado, están los entornos de la parte de informática de gestión (Plataforma usuario, correo, internet, aplicaciones de gestión ERP, aplicaciones específicas del negocio de TV y Radio, Publicidad, Portal interno, herramientas de colaboración, mensajería, Sistema de redacción de noticias, etc.). Y por otro lado, los entornos específicos de TV, CR e Internet, así como los entornos de producción Digiton (video), Dalet (audio) y las herramientas de los entornos de publicación en internet (webs).

### NECESIDAD DEL NEGOCIO

El objetivo principal era unificar toda la información TI bajo una sola herramienta y, de este modo, mejorar la gestión de incidencias, de peticiones de servicio, de activos, y después, la CMDB.

### BENEFICIOS

*“Teníamos claro que necesitábamos una herramienta que permitiera la gestión integral del área TI. Además, la alineación con los estándares del mercado como ITIL es una garantía de calidad que también estaba entre nuestros objetivos. Finalmente se eligió EasyVista por su total integración en módulos que incluyen procesos ITIL, la rapidez de implantación y la facilidad de su puesta en marcha, su funcionalidad, su carácter intuitivo, y sobre todo, por los pocos recursos y dedicación que requiere personalizar o ajustar formularios, vistas, filtros e informes”*

**Joan Ríos**

Responsable de Service Help Desk  
de Corporación Catalana de  
Medios Audiovisuales

## PRINCIPALES BENEFICIOS DEL NEGOCIO

- Rapidez de respuesta para la gestión de incidencias
- Reducción del tiempo de trabajo
- Menor TCO por la configuración sin necesidad de escribir código
- Alineación de los procesos con ITIL
- Integración de la información

## LA SOLUCIÓN

Este entorno TI diversificado, así como el crecimiento progresivo de la organización y el consecuente aumento de los servicios de la misma, llevaron a los responsables de la compañía a solicitar un “assessment” para evaluar cuál era la situación de sus procesos frente a los procesos definidos por ITIL. Gracias a este estudio se detectó la necesidad de mejorar la gestión de incidencias, gestión de peticiones de servicio, gestión de activos y en una segunda fase, la CMDB.

A partir de este punto comenzaron la búsqueda de una herramienta que les permitiera la integración de los procesos comentados y la evolución futura a otros. “Lo más importante era disponer de una herramienta modular y escalable que permitiera avanzar en el futuro, y que no necesitara de grandes recursos internos o externos para su mantenimiento y/o evolución”. Explica Joan Ríos, Responsable de Service Help Desk de la CCMA.

Se analizaron diferentes herramientas: HP Service Manager, WhiteStone, Service Desk Plus (AdventNet), Jira (Open Source) e EasyVista.

Al ser una empresa pública, se realizó la licitación para la compra de la mejor solución. A concurso sólo se presentaron (por la definición de requerimientos técnicos y económicos) Service Desk Plus (AdventNet) e EasyVista.

## REDUCCIÓN DE TIEMPO Y MENOR TCO EN LAS INCIDENCIAS

Entre las ventajas, Joan Ríos destaca: « Con la implantación de EasyVista se han conseguido unificar los puntos de entrada de las incidencias facilitando el seguimiento de las mismas. También ha simplificado la realización de búsquedas sobre la misma base de incidencias, lo que facilita la resolución de éstas. La gestión de errores conocidos facilita la resolución de incidencias en primer nivel”. Explica Ríos. “Gracias a esto se están consiguiendo unos porcentajes de resolución, en la misma llamada del usuario, de un 65-66%, y en menos de 8 horas se completa la resolución en un 88 % ».

De cara al futuro, la CCMA está valorando la posibilidad de añadir otros proyectos a la herramienta, incluyendo el portal de autoservicio del usuario, la Gestión de Peticiones y, en breve, la Gestión de Activos. En los próximos meses está prevista la incorporación del módulo de la CMDB.

## RESUMEN

- Corporación Catalana de Medios Audiovisuales
- Website : [www.ccma.cat](http://www.ccma.cat)
- Sector : Administración Pública
- Usuarios finales : 3.300
- Número de PCs : 2.800
- Número de incidencias : En torno a 17.000 anuales
- Módulos implantados : Discovery, Service, Asset Management, Operation, Usage, Self Service.
- Módulos por implantar : Extended CMDB