



CUSTOMER SUCCESS STORY

Esteve orienta su TI a Servicios con la ayuda de EasyVista

ESCENARIO

Esteve es un grupo químico farmacéutico internacional, que centra sus esfuerzos en la innovación y excelencia en el ámbito de la salud desde 1929.

Con más de 2.200 empleados, 872 millones de € de facturación y un 59% de sus ventas a nivel internacional, Esteve describe así su vocación: innovar para vivir mejor.

La compañía cubre toda la cadena del medicamento, a través de sus tres principales actividades:

- Actividad Farmacéutica: uno de los pilares y origen del grupo, centrada en el desarrollo, investigación y comercialización de medicamentos para la salud humana.
- Actividad Química: desarrolla, fabrica y comercializa principios activos farmacéuticos para la industria farmacéutica internacional.
- Actividad de Genéricos: especializada en la comercialización y desarrollo de medicamentos genéricos para favorecer el acceso a estos tratamientos.

NECESIDAD DEL NEGOCIO

Como punto de partida, Esteve tenía como objetivo principal la mejora del servicio. Se trabajaba con diversas soluciones, con una limitada explotación de datos. Además, el catálogo de servicios no estaba definido y los diferentes procesos no estaban claramente diferenciados.

En definitiva, se quería disponer de una única herramienta para mejorar la gestión de servicios, cubriendo los procesos de Incidencias, Peticiones, Problemas, Cambios, Demanda e Inventario, todo ello bajo las buenas prácticas de ITIL.

BENEFICIOS

“Trabajando con el equipo de EasyVista, hemos implementado los procesos de incidencias, peticiones catalogadas, gestión de la demanda, gestión de problemas, gestión de eventos, activos y CMDB. Todo ello en cuatro meses, un tiempo record, lo que muestra que la herramienta es ágil, flexible y nos ha ayudado mucho.”

Xavier Sanfulgencio
Responsable IT de Administración,
Compras y PMO

“Búscamos una herramienta ITIL compliant, que tuviera una filosofía ITIL, y en la que además la gestión de activos y servicios estuviera integrada” comenta Xavier Sanfulgencio, Responsable IT de Administración, Compras y PMO.

PRINCIPALES BENEFICIOS

- Mejora del canal de comunicación con el Departamento TI
- Publicación de los servicios ofrecidos por el Dpto. TI al usuario
- Implementación de un único servicio de demanda para el usuario
- Integración y gestión en una única base de datos de los activos

RESUMEN

- Esteve
- Sector: Farmacéutico
- Website: www.esteve.es
- Años de historia: 88
- Número de empleados: más de 2.200
- Usuarios técnicos de EasyVista: 50 usuarios concurrentes
- Presencia: Eeuropa, América y Asia
- Sede Central: Barcelona

LA SOLUCIÓN

Con el apoyo de la Dirección de la compañía, se puso en marcha el proyecto. Una vez seleccionada EasyVista como herramienta de gestión, se optó por un cambio del modelo de gestión de todos los servicios, en base a la metodología ITIL, aplicado en una única fase: Incidencias, Peticiones, Problemas, Cambios, Demanda, activos y CMDB.

Para los diferentes procesos, se definieron SLAs, Grupos, Responsables y Flujos de Trabajo, que posteriormente fueron plasmados en EasyVista.

A la hora de poner en producción los diferentes procesos, se tuvieron en cuenta 3 etapas: una primera de adaptación del catálogo al usuario final, una segunda de formación del usuario final con respecto a los conceptos de incidencias, peticiones y demanda, y una tercera por la que el usuario ha ido sintiéndose cada vez más afín a los procesos y la herramienta.

Al ser un proyecto vivo, actualmente se está trabajando en aspectos como nuevos KPIs y métricas, la finalización de la integración de la CMDB o la Base de Conocimiento.

En el aspecto técnico, Xavier Sanfulgencio comenta: “Es un equipo técnico muy cercano, muy conocedor de la herramienta y los procesos. Nos hemos entendido bien desde el principio, sólo puedo hablar bien de él”.

