



CUSTOMER SUCCESS STORY

Junta de Castilla y León confía en EasyVista para modernizar la Gestión de Servicios y Activos TI proporcionados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León (ACCyL)

ESCENARIO

La Junta de Castilla y León es la institución de gobierno y administración de la Comunidad de Castilla y León que ejerce la función ejecutiva y la potestad reglamentaria. En aras de implantar un modelo de Red Corporativa Multiservicio que permitiese disfrutar de servicios de calidad y alto valor añadido, la ACCyL vio la necesidad de potenciar su capacidad operativa y de gestión, hasta la fecha limitada por los recursos con los que contaba, y que se basaba en la existencia de múltiples repositorios con información de inventario y configuración locales a cada grupo de interés (secciones, ámbito territorial provincial), inconsistentes entre sí y con accesibilidad limitada. También disponía de herramientas de supervisión no integradas entre ellas, así como una reducida producción de documentación en el área de gestión. Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la capacidad de gestión del área de telecomunicaciones, se escogió a EasyVista, que permitía gestionar en profundidad el hardware, el software y los procesos especializados.

NECESIDAD DEL NEGOCIO

El objetivo principal de la implantación de EasyVista fue unificar los datos de los diferentes repositorios de manera más confiable, eficaz y accesible. También se necesitaba una herramienta que facilitara la adopción de los procesos con ITIL y que fuera integrada y modular para adaptarse a las herramientas ya existentes.

BENEFICIOS

“Las principales razones por las que apostamos por EasyVista atienden a que ésta ofrece una solución integrada, modular y alineada con los procesos ITIL. Todo ello nos permite unificar de manera rápida y sencilla los procesos TI y mejorar los servicios de telecomunicaciones ofrecidos a los usuarios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León”

Fernando Alonso
Responsable del Proyecto CORS -
Servicio de Red Corporativa
de la ACCyL

PRINCIPALES BENEFICIOS DEL NEGOCIO

- Asignación más apropiada de tareas y responsabilidades
- Mejor comunicación y coordinación
- Mejor trazabilidad y reutilización de actuaciones
- Mayor dedicación a tareas de valor añadido y de optimización
- Mayor capacidad predictiva
- Mejor y mayor información de Gestión (más transparencia)
- Mejor y más flexibilidad de respuesta a la demanda
- Mejor información sobre el rendimiento del servicio
- Disminución de la tasa de errores y de indisponibilidades

LA SOLUCIÓN

La ACCyL, para el desarrollo de su actividad hace uso de un conjunto de servicios de telecomunicaciones soportados por una compleja red de infraestructuras. Para reforzar dicha capacidad operativa en la gestión y prestación de los servicios de telecomunicaciones a sus usuarios se contó con SATEC, para la dotación del Centro de Operación de Redes y Servicios (CORS) de la ACCyL. Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la capacidad de gestión del área de telecomunicaciones, se escogió a EasyVista, que permitía gestionar en profundidad el hardware, el software y los procesos especializados. La instalación de EasyVista ha aportado varios beneficios para la compañía. Para empezar, toda la información está en un único sistema, lo que repercute directamente en la reducción de los tiempos de trabajo.

“ Al analizar las funcionalidades de EasyVista, vimos que se adaptaban perfectamente a lo que necesitábamos. La facilidad de adopción de los procesos ITIL v3 y la sencillez en la personalización fueron puntos esenciales en su evaluación. También valoramos la flexibilidad con la que EasyVista se integraba con otras herramientas ya existentes ”, comenta Fernando Alonso, Responsable del Proyecto CORS - Servicio de Red Corporativa de la ACCyL.

Con el proceso de gestión de incidencias de EasyVista, dentro del grupo de soporte se ha logrado que el CORS preste servicios de atención a usuarios multicanal compuesto por tres niveles: generalista, especializado y experto. Al implantar la CMDB de EasyVista se ha garantizado la fiabilidad y actualización de los datos de la ACCyL, teniendo una visión global y unificada de todos los elementos de configuración monitorizados, anticipándose a calcular y valorar cualquier caída de servicio, tomando las medidas adecuadas para garantizar siempre los tiempos de respuesta.

Entre alguno de los beneficios obtenidos se ha conseguido mejorar el tiempo de respuesta en las incidencias, unificar los datos de manera confiable y accesible y optimizar la asignación de tareas y responsabilidades, pudiendo dedicar más tiempo y recursos a otras actividades que aportan valor añadido al negocio.

RESUMEN

- Junta de Castilla y León
- Website : www.jcyl.es
- Sector : Administración Pública
- Usuarios finales : 30.000
- Número de Activos : 27.000
- Módulos implantados : Discovery, Service, Asset Management, Operation, Transition, CMDB.
- Módulos por implantar : 9 procesos en fase de implantación, con aspectos relevantes ya en producción.