



CUSTOMER SUCCESS STORY

RIU Hotels & Resorts optimiza la gestión de su TI mediante la solución EasyVista

ESCENARIO

La cadena RIU, compañía hotelera vacacional, contaba con 102 hoteles en 17 países y con más de 20.000 empleados. Es por esto que, aunque la compañía disponía de su propia herramienta para el registro de incidencias, peticiones y solicitudes de cambio, se necesitaba la puesta en marcha de un sistema que cubriera las necesidades de evolución de la compañía, lo que llevó a EasyVista.

“ El desarrollo que utilizábamos tenía muchas limitaciones, no conseguíamos reflejar la realidad de lo que ocurría en la manera deseada”, declara Miguel Reynés, CIO de RIU Hoteles & Resorts. “En definitiva, no nos permitía soportar los nuevos procedimientos de gestión planteados. Necesitábamos algo nuevo que nos permitiera superar estas limitaciones “.

NECESIDAD DEL NEGOCIO

Para conseguir la mejora de la gestión del departamento de informática, Manuel Ramírez, entonces Service Manager y actualmente CTO de RIU Hoteles & Resorts y Miguel Reynés, CIO de la compañía, se embarcaron en la búsqueda de la herramienta idónea. Y finalmente seleccionaron EasyVista.

“ La elección nos llevó algún tiempo porque queríamos estar seguros. Es por ello por lo que evaluamos varias herramientas aunque realmente todos los caminos nos llevaban a EasyVista”, explica Manuel Ramírez. “Era la herramienta que más se acercaba a lo que queríamos: mejorar la gestión del departamento de informática basándonos en el marco de referencia de buenas prácticas ITIL. EasyVista se encontraba entonces certifi cada como compatible con ITIL v3 sobre 11 procesos de gestión de servicios de TI; esto nos dio confianza ”.

BENEFICIOS

“Gracias a EasyVista tenemos toda la información en un solo sistema, de esta manera es posible medirla y controlarla. Y todo ello bajo el marco de referencia de Buenas Prácticas de ITIL”

Miguel Reynés
CIO de RIU Hoteles & Resorts

PRINCIPALES BENEFICIOS DEL NEGOCIO

- Reducción del tiempo de trabajo
- Reducción de los costes
- Rapidez de respuesta para la gestión de incidencias
- Solución certificada como compatible con ITIL v3 en 11 procesos de gestión de TI

LA SOLUCIÓN

Miguel Reynés, CIO de la compañía, nos comenta las características que le convencieron definitivamente sobre EasyVista: « Las razones por las que elegimos EasyVista fueron su cobertura ITIL v.3, su integración entre la gestión de activos y la gestión de servicios, así como por su alta flexibilidad. Y por último, no podemos negar que la relación calidad precio es más que atractiva ».

La implantación fue llevada a cabo sin problemas entre el personal de EasyVista y el de RIU. Se arrancó con la implantación de los procesos ITIL de Gestión de incidencias y Gestión de cambios junto con EasyVista Discovery, EasyVista Asset Management y EasyVista Service Management. Actualmente, también se encuentran en producción los procesos de Gestión de problemas y Gestión de peticiones, estando en proceso de implantación el proceso de Gestión de Eventos y la CMDB.

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.

“Las principales mejoras que hemos podido experimentar tienen que ver con la reducción patente de costes, así como la disminución en los tiempos de resolución de incidencias reportadas por los usuarios”, expone Manuel Ramírez.

Miguel Reynés, concluye: « Hemos de destacar la facilidad de uso, configuración y mantenimiento de la herramienta. Gracias a EasyVista hemos optimizado todos los costes de la gestión del departamento de informática distribuido entre España y el Caribe, sobre todo los costes asociados a la gestión de incidencias ».

Módulos implantados: EasyVista Discovery / EasyVista Asset Management / EasyVista Service Management
Módulos en proceso de implantación: EasyVista Extended CMDB

RESUMEN

- RIU Hotels & Resorts
- Website : www.riu.com
- Sector : Turismo
- Años en el negocio : 60
- Usuarios de EasyVista : 65 técnicos en 17 países
- Usuarios finales : 17.325
- Número de empleados : Más de 20.000
- Presencia : 17 países
- Sede Central : Palma de Mallorca, España

