

CUSTOMER SUCCESS STORY

La Universidad de Jaén se apoya en EasyVista para potenciar la prestación y control de sus Servicios TI

UNIVERSIDAD DE JAÉN

Los orígenes de la Universidad de Jaén se remontan a la creación de la Universidad de Baeza en la Edad Moderna, con un amplio recorrido hasta llegar a 1993 en que inicia su andadura como institución autónoma. Desde entonces, la Universidad de Jaén ha sabido dar respuesta a las demandas de la comunidad académica, y de toda la sociedad en general.

La institución viene realizando una apuesta decidida por la innovación y la calidad, tanto en la impartición de sus titulaciones, como en el avance de sus infraestructuras que se traduce en el aumento de la actividad docente e investigadora.

La oferta académica de la Universidad de Jaén, diseñada de acuerdo con las necesidades laborales y profesionales de la sociedad, consta de más de 50 titulaciones de Grado, Primer y Segundo Ciclo y 22 másteres, algunos de ellos impartidos on-line.

El capital humano de la UJA es uno de los pilares más sólidos de la institución. Más de 1.000 profesionales forman parte del personal docente e investigador (PDI) y más de 400 se dedican a la administración y servicios, configurando un equipo unido, que da cobertura a las necesidades de los 16.000 alumnos matriculados en los distintos cursos de grado y postgrado que se imparten en la Universidad de Jaén.

SITUACIÓN INICIAL: NECESIDADES DEL NEGOCIO

Tras una implantación de ISO9001 y basándose en las buenas prácticas de los estándares ITIL y EFQM, se planteó la evolución de la herramienta de gestión de servicios que en aquel momento tenía la Universidad de Jaén: “Teníamos como herramienta un desarrollo interno, pero necesitábamos una herramienta integral. Analizamos las soluciones que había en el mercado y nos decantamos por la solución

BENEFICIOS

“Con EasyVista se nos abre un abanico enorme de posibilidades para establecer indicadores, mediciones e informes. Podemos hacer todo tipo de informes: tiempos de respuesta, valoración del usuario, franjas horarias en las que los usuarios recurren más a nosotros, servicios más demandados, etc.”

ADELAIDA CABRERO
Jefa del Servicio de Informática

de EasyVista”, afirma Adelaida Cabrero, Jefa del Servicio de Informática de la Universidad de Jaén.

PRINCIPALES BENEFICIOS

- Mayor valor percibido por parte de alumnos, profesores y personal administrativo
- Mayor control del nivel de cumplimiento de objetivos
- Mejor toma de decisiones, gracias a un nivel de información más profundo
- Mayor alineamiento con los principales estándares de buenas prácticas TI

LA SOLUCIÓN

Un objetivo clave en el proceso de renovación de la herramienta ITSM consistía en lograr el mayor “enganche” posible con el usuario final, de modo que los principales receptores de los servicios prestados por el área de informática de la Universidad de Jaén, percibiesen un alto valor aportado por esta área.

“Como una de las iniciativas estratégicas, pusimos en marcha un portal de atención TIC al usuario, en el que integramos la base de conocimiento.” Comenta Adelaida Cabrero.

Asimismo, la adaptación de la herramienta a las necesidades de los usuarios finales, era un aspecto crítico para el éxito del proyecto. Como ejemplo, uno de los requerimientos iniciales existentes consistía en que el formulario que veía el usuario al dar de alta una incidencia o petición de servicio, fuese diferente según su naturaleza. De igual forma, el usuario puede ver ahora, en cualquier momento, el estado de sus peticiones o incidencias.

Por otra parte, se ha logrado disponer de un nivel de información muy profundo, lo que permite al equipo de informática una mejor toma de decisiones. “Todo el histórico, absolutamente todo, se queda registrado en EasyVista. Este es un gran avance con respecto a nuestra situación anterior. Además, ahora tenemos diferentes cuadros de mandos, para el ViceRector, para el área TI, o para los usuarios, lo que permite comprobar si cumplimos o no nuestros compromisos” concluye Adelaida Cabrero.

RESUMEN

- Universidad de Jaén
- Educación Pública
- Años de historia: 24
- N° de empleados: 1.500
- N° de alumnos: 16.000
- N° técnicos de TI: 41
- Página web: www.ujaen.es
- Solución: EasyVista SaaS/Cloud
- Procesos implantados: Gestión de Incidencias, Peticiones de Servicio, Gestión de Cambios, Ciclo de Vida de Activos, CMDB, Informes.

