



CASO DE NEGOCIO

Bpifrance: TI como Servicio, o el futuro del soporte a usuario

RESUMEN

El Banco de Inversión Pública, Bpifrance fue creado en 2012 por Caisse des Dépôts y el Estado Francés. Apoya el emprendimiento y ayuda al crecimiento de las empresas en cada etapa de su desarrollo nacional e internacional: innovación, financiación, garantía, equidad, exportación. Bpifrance mueve 23 mil millones de euros al año para apoyar a 100.000 empresas francesas.

El área TI ha convertido a EasyVista en un socio de referencia para evolucionar sus sistemas de información hacia una gestión más rigurosa de incidencias y activos de TI, de acuerdo con las recomendaciones de ITIL.

Como instrumento del Estado en su relación con las empresas francesas, Bpifrance contribuye a la competitividad económica del país. La institución se adapta constantemente al desarrollo de las tecnologías, así como a los nuevos modelos de negocio. Sus clientes esperan de ella receptividad y anticipación.

“En este contexto, nuestra TI debe proporcionar soluciones diseñadas como servicios, concentrando la inteligencia de sus equipos en el valor agregado y automatizando las tareas rutinarias”, aclara Xavier de Broca, Director de Sistemas de Información de Bpifrance. TI está trabajando cada vez más en el modo DevOps (Desarrollo de aplicaciones / Operaciones de sistemas), integrando progresivamente nuevos activos de TI.

UN SOCIO CLAVE EN LA TRANSFORMACIÓN DE TI

La adopción de una solución ITSM ágil y completa es parte de esta lógica de transformación continua del TI, para convertirse en su columna vertebral con algunos criterios clave: facilidad de uso y evolución en el tiempo, seguridad, calidad y agilidad.

Desde 2015, EasyVista ha acompañado en la transformación liderada por el área TI de Bpifrance: *“Los editores de software necesitan que tengamos éxito, para «embarcarse» con nosotros. EasyVista ha demostrado este compromiso de forma constante durante más de tres años”,* dice Xavier de Broca.

VENTAJAS

- Un portal simple y ergonómico, que reduce el tiempo que dedica el servicio de TI al soporte técnico por teléfono o correo electrónico.
- La simplicidad de la configuración.
- Acceso centralizado a incidencias, peticiones de asistencia y su procesamiento.
- Producción automatizada de informes operativos, con una labor de gestión eficiente.

Dentro de Bpifrance, el alcance de EasyVista Service Manager y Service Apps es el siguiente:

- Gestión de incidencias
- Peticiones de servicios que provienen de departamentos funcionales (servicios generales, recursos humanos, marketing, etc.)
- Gestión de acceso y autorizaciones
- Gestión de activos de TI
- Instalación del repositorio de autorizaciones de software y hardware para empleados en EasyVista y prestación de los servicios relacionados

UNA GARANTÍA DE TRANSPARENCIA INTERNA Y EXTERNA

Llamado «Help», el portal desarrollado con EasyVista a través del área TI de Bpifrance está disponible para los 4.000 empleados del grupo. Help constituye el único punto de entrada para la gestión de servicios (ITSM), tanto para TI como para los servicios corporativos, proporcionando una visión general en tiempo real de las actividades de soporte y asistencia.

“ITSM soporta la transformación y las relaciones con los departamentos funcionales, en particular a través del portal Help, que es muy fácil de usar. Complementa los sistemas de información dedicados a los recursos humanos y la gestión de proyectos”, explica el Sr. de Broca.

Existen 350 grupos de soporte, divididos entre las funciones de negocio, soporte y asistencia y dan apoyo a los 4.000 usuarios del grupo. Cada proceso de ITIL se enruta específicamente dentro de Help en función de las ubicaciones de los usuarios o los conocimientos del grupo de soporte.

“Desde 2016, más de 4.000 personas han utilizado el portal de soporte EasyVista, con éxito desde el primer día.”

Xavier de Broca
Director de Sistemas
de Información de Bpifrance

Además, todas las operaciones de asistencia técnica o cambio de configuración se registran sistemáticamente en EasyVista, lo que la convierte en una herramienta esencial de trazabilidad y cumplimiento a disposición de las empresas de auditoría. *“Las restricciones reglamentarias están aumentando. Gracias a EasyVista, nos aseguramos de que la mayoría de nuestras respuestas a los auditores sean automatizadas y centralizadas. Los datos deben conducir al conocimiento y la inteligencia.»*

FÁCIL CONTROL DE ACCESO

EasyVista también gestiona las solicitudes de autorización de software y hardware emitidas por los servicios de Bpifrance. Es de aplicación al contratar nuevos empleados, durante evoluciones, cambios de servicio o progresiones jerárquicas. La complejidad del proceso no es visible para los usuarios, quienes emiten y rastrean sus solicitudes directamente en el portal Help, gracias a un seguimiento simple que contiene solo información esencial.

Los responsables a cargo del acceso disponen de la misma herramienta, con permisos de administración y validación. Estos responsables están asociados por TI con planes para la evolución de la herramienta y las necesidades relacionadas con los servicios. Finalmente, en un tercer nivel, el departamento de TI utiliza EasyVista para todos los cambios que se efectúan en las bases de datos, el software y el hardware.

CONOCIMIENTO MEJORADO Y DE AUTOSERVICIO

A finales de 2017, Bpifrance integró una base de conocimientos en el portal Help, con el fin de facilitar la resolución de problemas simples o recurrentes directamente por parte los usuarios, sin tener que recurrir al departamento de TI. En 2018, esta base de conocimiento se intensificará y enriquecerá para ser utilizada por los equipos de TI. El objetivo es reducir el tiempo necesario para la resolución de las solicitudes al Service Desk en, al menos, un 20%, mejorando de ese modo la calidad general del servicio global del área TI.

Desde 2015, EasyVista es la plataforma ITSM de Bpifrance, una elección motivada por:

- Su compromiso, como socio fuertemente involucrado en la transformación de TI.
- Gestión de cambios simplificada, gracias al apoyo de los equipos en el seguimiento y la implementación del proyecto.
- Gestión optimizada de ITSM con el establecimiento de un portal único, disponible para los 4.000 empleados del grupo.
- Ganancias reales para TI en cuanto a presupuestos de operación y de gestión.
- Despliegue rápido en Saas, en menos de 4 meses.

“EasyVista es una herramienta de colaboración empresarial esencial para garantizar la satisfacción del usuario.”

Xavier de Broca
Director de Sistemas
de Información de Bpifrance