

Facturación total	95.758	99.900	4%
Beneficio neto	13.425	14.800	10%
Servicios Globales de Tecnología	37.347	38.200	1%
Servicios Globales de Negocio	17.653	18.200	2%
Software	22.500	21.396	-8%
Sistemas y Tecnología	16.190	18.000	11%
Financiación Global	2.302	2.200	-4%

las ventas que ha conseguido en el negocio de mainframes, principalmente en el cuarto trimestre, -los ingresos de los System zEnterprise han subido un 69%-, son las mejores que la compañía ha visto en seis años. Este negocio junto con la recuperación de los Servicios Globales han provocado que el Gigante Azul alcance una facturación global de 99.900 millones de dólares, eso es un 4% más con respecto al ejercicio fis-

G2 ha sido la encargada de implantar Service Manager de HP

Cataluña mejora la eficacia en la prestación de soporte TIC



● El área TIC del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya ha decidido actualizar su anterior plataforma de gestión de procesos de soporte TIC, basada en HP Service Desk, y aprovechar la implantación de la nueva herramienta de HP, Service Manager, para redefinir y mejorar los procesos de soporte TIC (incidencias, peticiones, configuraciones).

La empresa G2, Gobierno y Gestión de TI (G2) fue escogida en la licitación efectuada por el Departament de la Presidència para este proyecto, por "su amplia experiencia en la gestión y el gobierno de los servicios TIC, su conocimiento de los entornos tecnológicos asociados, y su aproximación práctica y ágil al proyecto", explica a COM-

PUTING Albert Pallejà, director del Área TIC del Departament de la Presidència.

El objetivo principal del proyecto ha sido mejorar la eficiencia y la eficacia del servicio de soporte TIC, con el fin de incrementar la productividad de la propia área TIC y de todos los usuarios del Departament, disponiendo de más información y de más calidad para la gestión de los servicios, así como un mayor grado de agilidad.

Pallejà señala que la función de su área en el Departament es la de "permitir y ayudar a desarrollar la acción de gobierno, haciendo más efectiva y ágil la tarea de los usuarios del Departament y mejorando la calidad de los servicios TIC y de su uso".

Los retos que se han cubierto con este proyecto han

sido: un mejor control y calidad del soporte de los servicios TIC, reducción del coste total de gestión y operación, recuperación rápida de la inversión hecha en las herramientas de gestión y aprovechamiento de las inversiones previas, así como la facilidad de la puesta en marcha y utilización de las herramientas.

En la primera fase del proyecto, alcanzada en unos dos meses y medio, G2 ha implantado los procesos de gestión de interacciones, incidencias y configuraciones, simplificándolos y agilizándolos. En las fases siguientes, que el departamento alcanzará antes de finales de año, se llevará a cabo y se pondrá en producción la gestión de otros procesos: problemas, cambios, conocimiento, contratos y ni-

veles de servicio, así como también la generación de informes de seguimiento y control del servicio.

El responsable de las TIC explica que "la decisión sobre la actualización de la plataforma vino determinada tanto por motivos internos (la necesidad de mejores funcionalidades, más información de control y más agilidad), como externos (la homogeneización de las herramientas de gestión de la Generalitat de Catalunya (GC), siempre valorando el aprovechamiento de las inversiones previas y la optimización de los costes, así como garantizar la escalabilidad de la solución para el futuro".

Ventajas de la solución

El Departament escogió HP Service Manager por su amplia funcionalidad, y para garantizar la homogeneidad de herramientas con las existentes para la gestión del soporte TIC de la GC. También ha necesitado una inversión mucho menor debido al acuerdo marco de la GC con el fabricante, a la utilización solo de los módulos necesarios para cubrir los objetivos del Departament, y al planteamiento ágil, práctico y buscando la simplicidad, propuesto por G2.

Este planteamiento ha incluido la revisión y mejora de los procesos de gestión y los procedimientos asociados, la formación del personal TIC del Departament tanto en la plataforma implantada como en metodologías de gestión de la calidad del servicio (ISO20000) y el desarrollo de mecanismos de autoservicio para los usuarios finales.

FCC co servici 300 m

● Fomento de C
nes y Contratas h
contrato global d
vicios España qu
una duración de
está valorado en 3
de dólares. El o
acuerdo pasa por
la infraestructura
gía de FCC para m
pacidad que tiene
para competir a
nacional.

Con este acuerd
porcionará servici
del Centro de D
puesto de trabajo
final para toda la or
de FCC en 54 país
as principales de r
FCC son los serv
bientales y gestión
construcción de g
fraestructuras, prod
cemento y la prod
energía renovable.

El gran crecimie
mentado por la mul
española y los horiz
gocio que se le plan
como las causas pri
este contrato. Com
Antonio Gómez Cirr

