

CATALUÑA MEJORA LA EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SOPORTE TIC

G2 ha sido la encargada de implantar Service Manager de HP en sustitución de la plataforma de gestión de procesos de soporte TIC HP Service Desk.

escrito por: Rufino Contreras jueves, 27 de enero de 2011



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 **COMPUTING 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 niveles 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.

COMENTARIOS DE LOS LECTORES

WEBs PROFESIONALES:

Channel Partner -
Computing -
Redes & Telecom -
TICpymes -
BPSNews -
Blog

Enlaces de interés: [Digital Group](#) , agencia de publicidad online, nos ayuda en nuestro posicionamiento en buscadores.

[Quienes Somos](#) ¶
[Contacto](#) ¶
[Privacidad](#) ¶
[Legal](#) ¶
[Publicidad](#) ¶
[Publicidad Revista](#) ¶
[Mapa Web](#)



© 2010 BPS Business Publications Spain S.L. Todos los derechos reservados.