



IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE DESARROLLO Y PRODUCCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DEL GOBIERNO DE CANARIAS

EMPRESA

Dirección General de Telecomunicaciones y
Sociedad de la Información del Gobierno de Canarias

SECTOR

Público

SERVICIOS FUJITSU

Consultoría tecnológica
Integración y Desarrollo de Aplicaciones
Mantenimiento y Soporte
Formación a usuarios



EL RETO

El CiberCentro es un organismo interno del Gobierno de Canarias que depende de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información cuya misión es ser un centro de atención a usuarios para cuestiones informáticas. Maneja un gran volumen de incidencias y solicitudes, más de 146.000 anuales, ya que atiende a 70.000 funcionarios por medio de 40 operadores de primer nivel y otros 40 de segundo nivel.

Las razones que llevaron a decidir la modernización de la plataforma de gestión del CiberCentro fueron, mayormente, que al ir adquiriendo los volúmenes de operación mencionados se iba haciendo más complicado el mantenimiento de la misma. La antigua plataforma tenía muchas dificultades para poder introducir modificaciones que mejoraran su gestión.

Además, el inventario informático no se podía integrar con la aplicación de *trouble ticketing* o de control de las incidencias y solicitudes, lo que complicaba la atención y localización de fallos a los usuarios.

También era imposible controlar los Acuerdos de Nivel de Servicio o SLAs a los que se llegaba con los organismos a los que se daba servicio. Por último los informes y listados se obtenían directamente de la base de datos, con lo que era difícil y costoso gestionar eficazmente toda la operación del CiberCentro.

La Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información planteó nuevos objetivos aparte de la resolución de los problemas enumerados como requerimientos para FUJITSU: búsqueda y localización completa de los usuarios, categorización de las incidencias, control de SLAs por horario real y total, publicación en la web de los distintos formularios, notificaciones a todos los implicados por cualquier cambio en la incidencia y gestión del cambio con mecanismos de sincronización.

FUJITSU atacó todos estos problemas en su oferta ofreciendo una solución fiable, personalizada y robusta, asegurando el mayor nivel de servicio del nuevo sistema a desarrollar e implementar.



GOBIERNO DE CANARIAS

CIBERCENTRO

LA SOLUCIÓN

La solución implementada por FUJITSU está basada en Remedy. En este punto, ha sido esencial el acuerdo de colaboración entre ambas empresas. Además del motor de Remedy y el módulo de Helpdesk, se han implementado tres módulos más para cumplir con los requerimientos del CiberCentro: el de Gestión de Cambios, el de SLA y el de Gestión del inventario.

FUJITSU ha realizado modificaciones en los módulos necesarios a fin de ajustarse plenamente a los requisitos de operación de la plataforma, llegando incluso a modificar la lógica interna de Remedy. Es de resaltar, asimismo, la exhaustiva parametrización que se ha llevado a cabo para conseguir la total adaptación a los requisitos y formas de proceder del CiberCentro canario.

Este sistema con la integración realizada por FUJITSU es compatible con la antigua plataforma del CiberCentro: soporta la base de datos de Oracle 9i y corre en el sistema operativo adoptado por el CiberCentro: Solaris 8.

Otra parte de la solución consiste en la integración de Remedy con el sistema de Gestión de Red Spectrum y con la centralita MD110 de Ericsson a través del desarrollo de un interfaz CTI.

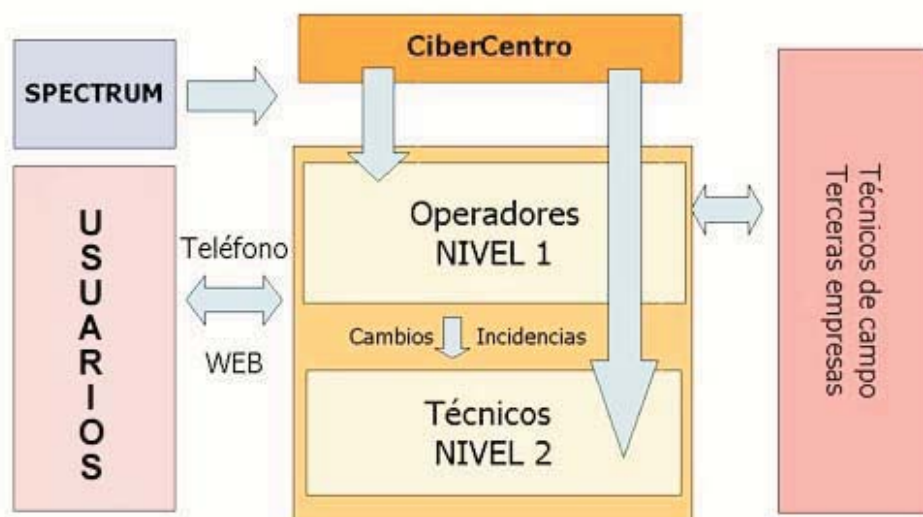
Asimismo, se ha estudiado el dimensionado de licencias nominales y flotantes necesarias para poder operar sin problemas dado el volumen y el número de operadores del centro de atención.



SERVICIOS OFRECIDOS POR FUJITSU

Consultoría Tecnológica

Los expertos y consultores de FUJITSU han realizado la adaptación completa de los módulos de Remedy, tanto en funcionamiento interno como en presentación al operador, personalizándolos a los criterios del CiberCentro de Canarias y asegurando en todo momento la correcta operación de todos los módulos y conexiones internas del sistema.





GOBIERNO DE CANARIAS

CIBERCENTRO

Gracias a la total parametrización realizada por los consultores de FUJITSU, es posible ofrecer al operador todos los datos relativos al usuario llamante junto con todo el histórico de sus incidencias. Se ha hecho posible cruzar incidencias de diversos usuarios generadas por un fallo común, así como acelerar la solución final de un gran porcentaje de incidencias gracias a las consultas realizadas a la base de conocimientos.

En cuanto a la gestión, se han categorizado todas las incidencias y solicitudes según distintos niveles de prioridad, implementando circuitos de aprobación, autorización -necesarios especialmente en solicitudes de cambios- y escalado. Los Acuerdos de nivel de Servicio (SLAs) están perfectamente controlados y sincronizados con todos los módulos (inventario, cambios, etc.) para evitar incumplimiento de objetivos por fallos de gestión.

Importante ha sido también el trabajo realizado en cuanto a informes. No sólo se han diseñado a medida numerosos reportes y listados sino que además se ha automatizado su generación al máximo posible reduciendo en lo posible el tiempo de obtención de los mismos.

Como parte de la solución, se han analizado las necesidades de número de licencias para llegar a la mejor opción en cuanto a relación funcionamiento-coste para el CiberCentro.

El buen trabajo realizado en esta etapa del proyecto ha tenido como consecuencia un éxito total en la puesta en marcha del sistema, no registrándose incidencias relevantes desde el día de su arranque.

Integración y Desarrollo de Aplicaciones

FUJITSU ha realizado la integración total del nuevo sistema de Remedy con el resto de los procedimientos y elementos tecnológicos del CiberCentro.

Esta integración ha permitido la generación automática de un registro de incidencia por cada alarma o fallo detectado por el sistema de Gestión de Red (Spectrum), reduciendo significativamente el tiempo de asignación del problema a un técnico y mejorando el control y seguimiento de los SLAs de este tipo de incidencias.

La integración realizada con la centralita ha hecho posible para los operadores poder dar un mejor servicio a los usuarios, al tener la localización y la identificación completa de los mismos, así como su histórico.

Pero sin duda, la integración más importante es la realizada a nivel de procedimientos y gestión del centro, lo que ha resultado en una fácil y exitosa adopción del sistema.



Soporte y Formación a usuarios

FUJITSU ha impartido diversos cursos combinando la formación teórica y práctica de forma que se garantizase plenamente la adquisición de los conocimientos necesarios por parte de los distintos implicados en el manejo y operación del sistema. Todo ello ha sido impulsado a través de una metodología activa y participativa.

Gracias a estos cursos todos los operadores y administradores del sistema estaban preparados para su uso en el momento de su puesta en marcha.

Mantenimiento y Soporte

El periodo de mantenimiento y soporte, tanto al sistema como a los operadores y funcionarios del CiberCentro está a cargo de un equipo de consultores y especialistas, liderados por un jefe de proyecto. Durante este tiempo se pueden llevar a cabo nuevos trabajos de adaptación, modificación y mejoras del sistema desarrollado.

EL RESULTADO Y SUS BENEFICIOS

Mejora en la atención al usuario del CiberCentro

Gracias a las mejoras implementadas, el operador dispone de todos los datos de los usuarios, pudiendo localizarle e identificarle en cuanto recibe la incidencia, ya sea por número de teléfono, por nombre y apellidos o por nombre de usuario en el sistema (*login*). Como consecuencia se le puede atender de forma más personalizada y se puede tramitar su solicitud de forma más ágil. Además, en todo momento se le puede informar del estado de sus registros o tickets y de las acciones realizadas sobre ellos.

Gestión más eficiente del CiberCentro

El sistema de notificaciones hace posible la comunicación inmediata entre diversos departamentos, lo que facilita la resolución de las solicitudes de servicio. La incorporación de módulos como la gestión de inventarios y de cambios y su interrelación así como la automatización de procedimientos y escalados hacen posible reducir el incumplimiento de objetivos. Especialmente importante es el avance conseguido en la obtención de informes lo que permite a los administradores y distintos gestores el tener una visión completa de la situación del centro de atención y el control total de los SLAs.

Mayores posibilidades de comunicación con el sistema del CiberCentro

El acceso vía web (intranet previa autorización) para creación y consulta de incidencias, así como el envío de cualquier sugerencia o modificación, permite mayores posibilidades de comunicación con el CiberCentro por parte de los funcionarios además de descargar a los operadores de primer nivel de volumen de llamadas. Todo ello redundará en una mejora en la calidad del servicio prestado por el CiberCentro.

Mayor agilidad en el trámite de las incidencias o solicitudes

La informatización total del proceso, la base de conocimientos y la búsqueda rápida de usuarios y soluciones acelera la búsqueda de solución a problemas y el seguimiento de las tareas necesarias para llevar a cabo cambios solicitados por los usuarios.

Interfaz totalmente adaptada a los criterios del CiberCentro.

Las pantallas de trabajo, campos y elementos gráficos (colores, etc.) se han configurado a medida para el CiberCentro.

Integración y compatibilidad total con todos los elementos tecnológicos y procedimientos de trabajo del CiberCentro.

La solución aportada por FUJITSU no sólo ha contemplado la perfecta relación entre todos los sistemas y aplicaciones sino que se adapta por completo al modo de trabajo deseado por el CiberCentro.

Seguridad total del Sistema.

Se requieren distintos niveles de autenticación para poder acceder a los distintos perfiles de usuarios y para realizar determinadas actividades, por lo que el acceso a la información es seguro. Esta política de seguridad también se aplica a los distintos circuitos de autorización y aprobación implementados.

Solución a medida para el CIBERCENTRO:

FUJITSU ha adaptado sus servicios profesionales a las necesidades concretas del CiberCentro en la mejora de su centro de atención, poniendo así las tecnologías de información y comunicación más avanzadas a su servicio con una solución única, innovadora y competitiva.

En FUJITSU valoramos a nuestros clientes, buscamos su beneficio, ofrecemos soluciones adaptadas a todas y cada una de sus necesidades, y una atención personalizada siempre presente en la filosofía FUJITSU

FUJITSU es una compañía líder en el mundo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, presente en más de 100 países y con más de 170.000 empleados.

FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE

Camino Cerro de los Gamos, 1
28224 Pozuelo de Alarcón
Madrid (España)
Tel.: 91 784 90 00
es.fujitsu.com



ISO Certificado
de Registro de empresa
ISO 9001:2000
Certificado de la
IQNET ES -0191/1995