

ABS

En un sector altamente masificado, ABS necesitaba encontrar una forma de diferenciarse del resto de proveedores de oficinas de servicios externalizados. Durante su búsqueda, descubrieron que a sus clientes no les gustaba tener que integrar o adquirir varias herramientas, sino que preferían tener una única plataforma orientada a todas sus necesidades relacionadas con la gestión de servicios de IT (ITSM). Por esta razón, decidieron buscar un socio con una estrategia más integral.

Descripción general

ABS ofrece servicios a clientes de Norteamérica y de 14 países de todo el mundo a través de una gama completa de oficinas de servicios externalizados, escritorios, servicios de alojamiento gestionado y asistencia de redes y servicios. Durante más de 30 años, los profesionales certificados de la empresa, con sede en Estados Unidos, han asesorado y ayudado a grandes y medianas empresas, y han abordado todos sus problemas técnicos con la mayor eficacia.

El reto

Con el objetivo de agilizar la gestión de incidencias, ABS había contratado anteriormente a Micro Focus® TeamTrack, el predecesor de la plataforma de gestión de procesos en la que se basa la solución ITSM de Micro Focus. En un momento dado, la empresa se planteó la posibilidad de usar este sistema para desarrollar sus propios módulos de gestión de cambios e incidencias. "Se trata de un sistema extremadamente flexible", comenta Stefan Schurman, vicepresidente de ventas y

"El nuevo sistema alojado de ITSM puede integrarse a la perfección con los sistemas que ya posee el cliente en las instalaciones."

STEFAN SCHURMAN

ASB Associates

marketing de ABS. "Sin embargo, desarrollar nuestra propia solución carecía de sentido empresarial, ya que Serena (que ahora forma parte de Micro Focus) ya había hecho todo el trabajo al desarrollar Service Manager (ahora Service Support Manager) y Request Center (ahora Service Request Center)".

ABS empezó a evaluar las soluciones de ITSM de Micro Focus junto con las de otros proveedores (como Service Now). Al final, acabó escogiendo a Micro Focus por tres razones fundamentales. En primer lugar, porque aunque en ABS cuentan con una solución de oficina de servicios como una oferta basada en SaaS, también querían disfrutar de la comodidad que ofrece una instalación in situ; es decir, del control completo sobre la implantación y los datos. En segundo lugar, Micro Focus Service Support Manager es una solución de varios inquilinos que permite a ABS alojar varios clientes como "inquilinos" independientes dentro de un mismo entorno, para luego pasar los ahorros en costes a sus clientes. La arquitectura de varios inquilinos también facilita la tarea de proveer a sus clientes nuevas características y actualizaciones de forma rápida. En tercer lugar, ABS buscaba una solución que no solo incorporara las prácticas recomendadas de ITIL v3, sino que también fuera intuitiva y fácil de usar. Según el Sr. Schuman, "Desde el punto de vista de la facilidad de uso, Serena Request Center (ahora llamado Micro Focus Service Request Center) estaba a años luz de la competencia".



De un vistazo

■ Sector

Software y tecnología

■ Lugar

Estados Unidos

■ El reto

Contar con un sistema de organización que permita optimizar la gestión de incidencias.

■ La solución

Uso de Service Request Center y Service Support Manager para integrarse con los sistemas actuales de los clientes en las instalaciones y así proporcionar una gestión de servicios de IT efectiva.

■ Los resultados

- + Se integra a la perfección con el sistema actual
- + Crea una fuerte ventaja frente a la competencia
- + Proporciona una solución de varios inquilinos

“Desde el punto de vista de la facilidad de uso, Serena Request Center (ahora llamado Micro Focus Service Request Center) estaba a años luz de la competencia”.

STEFAN SCHURMAN
ASB Associates

www.microfocus.com

La solución

Actualmente, ABS cuenta con una solución de oficina de servicios basada en Service Support Manager como parte de su nueva oferta de ITSM. Cada cliente se gestiona como un “inquilino” independiente que cuenta con una completa privacidad y seguridad de sus datos y aplicaciones. El nuevo sistema alojado de ITSM puede integrarse a la perfección con los sistemas que ya posee el cliente en las instalaciones. Con gran esmero y cuidado, ABS ha relanzado Service Request Center y Service Support Manager para ajustarse a las directrices corporativas de marca de cada cliente. A menudo, los empleados de sus clientes no se dan cuenta de que su servicio de asistencia se encuentra externalizado. Los empleados del cliente solo tienen que enviar sus tickets (por ejemplo, solicitudes de asistencia para bloqueos de cuentas, incidencias con Microsoft Outlook o problemas con la impresora) a través de un intuitivo portal. Dichos tickets se mandan rápidamente a los analistas de TI de ABS, que posteriormente los resuelven e informan a sus clientes del estado de sus solicitudes. Service Request Center funciona como el único punto de contacto con la oficina de servicios. Además, incluye un completo catálogo de servicios ya empaquetados que los clientes de ABS pueden aprovechar fácilmente dentro de sus organizaciones.

Los resultados

ABS ya ha implantado por completo y Service Support Manager y Service Request Center en su centro de datos con certificación SAS 70. El galardonado sistema de ITSM, combinado con una oficina de servicios con sede en Estados Unidos que ofrece servicios de consultoría y formación de ITL sobresalientes, ayuda a los clientes de ABS a transformar su entrega de servicios de TI. Muchas empresas que deciden asociarse con ABS están interesadas en adoptar las mejores prácticas del sector (por ejemplo, ITIL), con el objetivo de ir un paso más allá de su servicio de ayuda técnica y mejorar sus operaciones generales de IT. Desafortunadamente, se trata de una ardua tarea en la que las organizaciones fallan con frecuencia, ya que o no saben por dónde empezar, o carecen de los recursos y la tecnología de soporte necesarios. “Con nuestra completa solución de ITSM, podemos ofrecer a nuestros clientes un detallado plan de evolución a largo plazo, además de las personas, los procesos y la tecnología que necesitan para completar sus objetivos”, explica Schurman. “Una plataforma ITSM tan robusta y flexible como Service Manager (ahora Service Support Manager) es el elemento clave de nuestra solución”.



Argentina

+54 11 5258 8899

Chile

+56 2 2864 5629

Colombia

+57 1 622 2766

México

+52 55 5284 2700

Panamá

+507 2 039291

España

+34 91 781 5004

Venezuela

+58 212 267 6568

Micro Focus

Sedes corporativas

Reino Unido

+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com