

i-Net Solutions

i-Net ofrece soluciones personalizadas y rentables a sus clientes para que puedan concentrarse en sus actividades principales.

Descripción general

i-Net es un proveedor de servicios de TI líder del sector con sede en Singapur y sucursales en Malasia, Indonesia, Tailandia y China. Desde 2003, i-Net ofrece un paquete completo de soluciones empresariales de TI a las empresas públicas y privadas de Asia. Entre sus soluciones se incluyen la integración de sistemas, la externalización de TI, el mantenimiento y los servicios gestionados. No solo ofrece programas que ayudan a las empresas a gestionar las funciones de infraestructuras de TI tales como los servicios de ayuda técnica, la asistencia técnica in situ y la administración de redes y de servidores, sino que también suministra programas que ayudan a la supervisión y gestión de las infraestructuras de TI.

El reto

Como proveedor de servicios de TI con una creciente cartera de clientes, i-Net empezó a

darse cuenta de que su sistema de tickets no estaba preparado para gestionar las pequeñas diferencias entre cada uno de los procesos de prestación de servicios del cliente. Los cambios en los procesos de gestión de incidencias y cumplimiento de solicitudes hicieron necesaria la extensa creación de guiones y la codificación, lo que se tradujo en un sistema poco manejable y extremadamente difícil de mantener.

i-Net es especialista en la supervisión a distancia de infraestructuras críticas, como la red, los dispositivos de seguridad, los servidores, las aplicaciones y los servicios ininterrumpidos de un cliente. Necesitaban una solución que les ayudara a identificar de forma proactiva los problemas que pudieran interrumpir la disponibilidad de las infraestructuras de sus clientes. El equipo de asistencia técnica comprobó que les costaba mucho mantener un seguimiento de las incidencias y de las solicitudes de servicio que llegaban a través del centro de llamadas, el correo electrónico y otros canales. No podían dirigir las solicitudes a los ingenieros, consultores y especialistas de TI concretos lo suficientemente rápido como para cumplir los acuerdos de nivel de servicio (SLA) que habían establecido con sus clientes. El equipo decidió que era el momento de dejar de utilizar su sistema de tickets y de buscar una solución que integrara la gestión de solicitudes, incidencias, problemas, cambios, configuración y conocimientos.

La solución

i-Net comenzó su búsqueda para encontrar una solución de oficina de servicios basada



De un vistazo

■ Sector

Software y tecnología

■ Lugar

Singapur

■ El reto

La organización necesitaba una solución que integrara la gestión de solicitudes, incidencias, problemas, cambios, configuración y conocimientos y, además, quería dejar de utilizar su sistema de tickets.

■ La solución

Usar el centro de solicitudes y el gestor de servicios para proporcionar un único portal para descubrir y solicitar servicios de TI, enviar incidencias, comprobar el estado de los tickets y revisar los artículos de la base de conocimientos.

■ Los resultados

- + una solución personalizable y rentable
- + fácil integración con las tecnologías del centro de llamadas
- + una plataforma de elaboración de informes común

“Los cambios en los procesos de gestión de incidencias y cumplimiento de solicitudes hicieron necesaria la extensa creación de guiones y la codificación. Esto se tradujo en un sistema poco manejable y extremadamente difícil de mantener”.

GARY LIM

i-Net Solutions

“Comparamos las soluciones de ITSM de ServiceNow, BMC y ManageEngine con Serena Service Manager (ahora parte de Micro Focus). Serena ganó sin lugar a dudas. Descubrimos que era un sistema completo de ITSM basado en ITIL altamente configurable y rentable. Nos ayuda a reducir significativamente el tiempo de comercialización con procesos de prestación de servicios a medida para nuestros clientes”.

GARY LIM
i-Net Solutions

www.microfocus.com

en ITIL que pudiera configurarse fácilmente para que se adaptara a los procesos de sus clientes. El gestor de servicios Micro Focus® estaba entre las cuatro soluciones de ITSM que preseleccionaron.

El gestor de servicios Micro Focus es una solución innovadora de ITSM basada en procesos que reduce el gasto de la prestación de servicios de TI. El ahorro se consigue porque los clientes comienzan con las aplicaciones de ITSM empaquetadas con verificación ITIL y, más tarde, pueden configurarlas fácilmente para que coincidan con la forma en la que las organizaciones de TI prestan sus servicios realmente. Y, por si fuera poco, la solución también reduce el tiempo de resolución, porque proporciona una visibilidad completa de los procesos de ITSM integrados, desde la gestión de solicitudes hasta la gestión de incidencias, problemas, cambios y configuración, con conectividad para gestionar las versiones. Al aprovechar el centro de solicitudes y el gestor de servicios Micro Focus, los clientes obtienen un único portal para descubrir y solicitar servicios de TI, enviar incidencias, comprobar el estado de los tickets y revisar los artículos de la base de conocimientos.

“Comparamos las soluciones de ITSM de ServiceNow, BMC y ManageEngine con Serena Service Manager (ahora parte de Micro Focus). Serena ganó sin lugar a dudas. Descubrimos que era un sistema completo de

ITSM basado en ITIL altamente configurable y rentable. Ahora nos ayuda a reducir significativamente el tiempo de comercialización con procesos de prestación de servicios a medida para nuestros clientes”, dijo Gary Lim, gerente de los servicios de TI en i-Net. “Habíamos implantado BMC previamente y nos agradó mucho la facilidad con la que podíamos diseñar flujos de trabajo e interfaces de usuario con Serena Service Manager. También se integra fácilmente con nuestros sistemas de supervisión”, añadió.

Los resultados

La solución puede integrarse fácilmente con las tecnologías del centro de llamadas y los sistemas de supervisión con los que cuenta i-Net. Ofrece a los clientes de i-Net una plataforma de elaboración de informes común. Al principio, el propio equipo de asistencia técnica de i-Net será quien envíe las solicitudes y los tickets en nombre de sus clientes a través del centro de solicitudes, pero la meta es que los clientes que tengan contratos con i-Net envíen todas sus solicitudes directamente a través del centro de solicitudes. El equipo de i-Net ya está investigando las capacidades de gestión de configuraciones del gestor de servicios. Al mantener los principios esbozados en ITIL v3, i-Net sigue comprometida a no dejar de buscar oportunidades para mejorar sus procesos de gestión de solicitudes, incidencias, problemas y cambios.



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