



ProactivaNET® ayuda a Unique a mejorar la Gestión de sus servicios de Back Office.

Situación inicial

Cuando el departamento de informática de Unique comenzó la búsqueda de una nueva herramienta ITSM, ya contaba con una en estado de madurez. Se trataba de un desarrollo interno en su Intranet que permitía gestionar los tickets reportados por los usuarios de la red comercial, y ser correctamente gestionados por el personal técnico.

El problema radicaba básicamente en que esta herramienta, que fue desarrollada a medida, no había tenido la evolución necesaria, lo que limitaba el crecimiento y su aprovechamiento en la gestión de los departamentos que la utilizaban para dar soporte, fundamentalmente IT y Operaciones.

Necesitaban una herramienta nueva que se adaptara a sus necesidades, que permitiera que más departamentos la utilizaran, dar mayor feedback con los usuarios soportados, más facilidad de explotación de la información; en definitiva mejorar y profesionalizar el servicio prestado y los procesos internos.

¿Por qué ProactivaNET®?

Tras evaluar diferentes opciones, se decantaron por utilizar ProactivaNET® ya que se ajustaba perfectamente a sus necesidades actuales, y sobre todo, tenía perspectiva de poder incorporar otros módulos que podían ir adaptando en el futuro. **ProactivaNET® fue la herramienta elegida por su capacidad de adaptación a las necesidades de la empresa e integración con su sistema**, con una curva de aprendizaje muy sencilla para el usuario final, acostumbrado al sistema anterior.

Implantación

Se implementó primero en una empresa del grupo e inmediatamente después en el resto. Al estar ya todos los empleados acostumbrados al uso de herramienta informática para la gestión de incidencias y solicitudes, la implantación fue sencilla, ya que además aportaba ventajas importantes.

Puedes visitar otros casos de éxito en:
www.proactivanet.com



Cliente: **Unique**
Sector: **Empresa de Trabajo Temporal**
Fecha: **2011**



Unique es una empresa de trabajo temporal, gestión y asesoramiento en materia de Recursos Humanos, especializada en reclutamiento y selección de personal tanto para puestos temporales como para puestos fijos.

Además de trabajo temporal, Unique da respuesta a todas las necesidades que pueda tener una compañía en materia formativa, se adapta a las necesidades de las distintas empresas a través de los Servicios IN-HOUSE y de selección directa.

Unique pertenece al holding europeo USG People, que cotiza en bolsa y que lidera desde hace más de 30 años la evolución de los Recursos Humanos en Europa.

Unique está presente en España desde el año 2003 y cuenta con una amplia red de más de 100 oficinas. Contamos con consultores, oficinas y servicios especializados en determinados perfiles y sectores. www.unique.es.

RETO

Incluir una herramienta para su gestión de servicios de TI que se adaptara a sus necesidades y cumpliera las exigencias de la ya existente pero que se había quedado pequeña.

SOLUCIÓN

Implantación de diversos módulos de ProactivaNET®:

- Gestión de Activos (Inventario)
- Gestión de la Configuración (CMDB)
- Gestión de Incidencias y Peticiones
- Gestión de Problemas
- Gestión de Encuestas
- Monitorización
- Control Remoto



Junto con la Gestión de Incidencias y Peticiones como un auténtico SPOC (Single Point of Contact), se implementó la Gestión de Activos (Inventario) ya que el parque de PCs está geográficamente distribuido y representaba muchas dificultades de gestión y control.

También en esta primera fase, se desarrollaron una serie de métricas y módulos que permiten a los usuarios finales ver una aproximación a los tiempos de resolución que se vienen dando en los últimos días para cada tipo de incidencia, y que se podrían tomar como tiempos estimados de resolución a futuro.

Como segunda fase, se trabajó en la puesta en servicio de una Knowledge Base junto a la Gestión de Problemas, y la ampliación de la Gestión de Activos para convertirla en una auténtica CMDB, todo con el objetivo último de mejorar la Gestión de Incidencias y Peticiones.

¿Solución ProactivaNET®?

Según Armando Peralta, Director de Operaciones de USG People, Grupo al cual pertenece Unique, **“ProactivaNET® nos ha ayudado en general en la organización interna de los distintos equipos dedicados a soporte, y en particular a mejorar la comunicación con los usuarios que atendemos; hoy saben el plazo de resolución media, tienen un único canal bidireccional para comunicarse con el soporte y la posibilidad de cerrar o no el ticket según consideren si se ha resuelto o no su cuestión.”**

La implantación del proceso ha sido todo un éxito y se ha basado en la herramienta **ProactivaNET® Service Desk, Inventario y CMDB, Monitorización**, y por último, la **Gestión de Problemas y Encuestas** que realizan una completa gestión de un servicio de soporte informático. También, incorpora estándares internacionales de buenas prácticas como **ITIL® e ISO 20000**.

ProactivaNET® avanza con Unique (Grupo USG People) en el camino hacia la excelencia.

Situación inicial

- Herramienta pequeña.
- Dificultad de mantenimiento.
- Imposible gestionar el total de incidencias.

Resultado con ProactivaNET®

- Mejorar el flujo de incidencias
- Conocer la predicción del tiempo por incidencia.
- Disminuir islas de conocimiento (Knowledge Base).
- Con la CMDB → más información sobre cómo prestan los servicios. Ayuda a mejorar la Gestión de Cambios.
- La CMDB y la Gestión de Problemas ayudan a anticipar las incidencias (control proactivo de problemas)



Puedes visitar otros casos de éxito en:
www.proactivanet.com



ESPAÑA: ingeniería I+D+I
Parque Científico Tecnológico
33203 Gijón
Tel. +34 985 099 215

MÉXICO:
Lago Neuchatel, 12
Polanco
11529 México DF
Tel. +52 55 5281 2059
Tel. +52 55 5280 7767