

# “ProactivaNET ayuda a CAPSA a gestionar las incidencias de manera efectiva y resolutive”



**Cliente:**  
Central Lechera Asturiana

**Sector:**  
Alimentación

## CENTRAL LECHERA ASTURIANA

Corporación Alimentaria Peñasanta S.A. (CAPSA) es la primera industria láctea de España (Central Lechera Asturiana). Es líder en la venta de leche líquida, así como en la venta de nata y mantequilla.

Tiene una plantilla aproximada de 1.400 trabajadores y varias instalaciones industriales distribuidas por la geografía española.

## RETO

Incluir una herramienta para conseguir ser más efectivo y resolutive en la primera línea de soporte que está externalizada.

## SOLUCIÓN

Implantación de diversos módulos de ProactivaNET:

- Gestión de Activos (Inventario).
- Gestión de Incidencias y Peticiones.
- Control Remoto.



## Situación Inicial

Corporación Alimentaria Peñasanta (CAPSA), más conocida a través de su marca comercial Central Lechera Asturiana, contaba con su desarrollo propio sobre Lotus Notes para la Gestión de Incidencias de usuario, que tras años de uso no cumplía con todos los niveles de exigencia requeridos por el Departamento de TI.

La idea de externalizar la primera línea de soporte, incluir nuevas vías de comunicación con el usuario, y profesionalizar el servicio prestado a la organización, **desencadenó el comienzo de búsqueda de una herramienta.**



## ¿Por qué ProactivaNET?

Tras evaluar diferentes opciones, CAPSA se decantó por utilizar ProactivaNET porque se ajustaba perfectamente a sus necesidades, **simplificando enormemente el proceso de externalización y posterior control de la primera línea de soporte técnico;** además, la sencillez para inventariar todos sus equipos pese a que su parque estuviera tan distribuido, fue quick-win determinante en la selección de la herramienta.

# “ProactivaNET avanza con Corporación Alimentaria Peñasanta en el camino hacia la excelencia”



## Implantación

ProactivaNET se implementó de manera sencilla y tremendamente rápida pese a la gran dispersión geográfica de la compañía, y aportó ventajas importantes en su gestión diaria desde el primer día, con importantes quickwins y un retorno de la inversión realmente rápido.

Puntos clave del éxito de implantación:

- Definición muy clara del **Catálogo de Servicios**, en lenguaje totalmente comprensible para el usuario.
- **Parametrización muy sencilla y amigable** para dar de alta nuevas incidencias desde el portal de usuarios.
- Plan de comunicación y apoyo de la dirección estableciendo **vías de comunicación muy claras** para contactar con el departamento de TI. Actualmente se están planteando vías como Twitter, totalmente integrada con ProactivaNET.
- Concienciación de la importancia de la **Base de Datos** de conocimiento desde un punto de vista interno del departamento y externo para el usuario.
- Vocación innovadora, absolutamente aliada con las necesidades del negocio.



## Solución ProactivaNET

Según José Luis Vega, Responsable de Infraestructura TIC en CAPSA, “*ProactivaNET nos ha ayudado en general a gestionar las incidencias, a externalizar la primera línea de soporte con empresas outsourcing, y en particular a mejorar la comunicación con los usuarios que atendemos a través del portal de usuarios y de twitter como novedad.*”

ProactivaNET presenta una buena opción de crecimiento futuro, permitiendo, de manera modular, convertir la gestión de activos en una auténtica gestión de configuración (CMDB), y crear un valioso histórico de incidencias con el que alimentar la base de datos de conocimiento integrada en la herramienta, con el objetivo en ambos casos de mejorar las tasas de resolución en la primera línea externalizada.

La exitosa implantación se ha basado en ProactivaNET **Service Desk**, **Inventario**, y **Control Remoto** que incorporan estándares internacionales de buenas prácticas ITIL® e ISO 20000.

## Situación Inicial

- Herramienta no especializada.
- Dificultad de externalizar la primera línea de soporte.
- Imposible gestionar el total de incidencias.
- Parque informático muy grande y distribuido no controlado totalmente.



## Resultado con ProactivaNET

- Mejorar el flujo de incidencias.
- Externalizar la primera línea de soporte.
- Utilización del portal de usuarios como canal de comunicación.
- Incluir twitter como canal de comunicación.
- Disminuir islas de conocimientos (Knowledge Base).
- Parque informático totalmente controlado.