



Servicio gestionado con SLA



La necesidad

El modelo de gestión de IT de nuestro cliente, con un conjunto de aplicaciones/tecnologías heterogéneas (ERP en iSeries y aplicaciones web Java, entre otras), y necesidades de recursos dispares (propios y externos), tenía dos limitaciones importantes: el coste de mantenimiento era alto, y se retrasaban mucho los proyectos transversales que requerían modificaciones en diferentes entornos.



La solución

Se propuso un nuevo modelo como “servicio gestionado”, por el medio del cual VAILOS se haría cargo del servicio de forma integral, con recurso propio, de forma que fuese una “extensión” del área de sistemas del cliente. El departamento de sistemas haría la interlocución con las áreas de negocio y gestión de la demanda y VAILOS haría la gestión, coordinación, desarrollo, documentación y deployment de incidencias, soportes y evolutivos de las diferentes aplicaciones. Durante un periodo de transición, se definió un modelo operativo y de gestión, se configuró la herramienta de gestión de tickets (Freshservice) y se realizó el inventario y documentación básica de los aplicativos objetos del servicio. En línea con nuestra visión de socio tecnológico y compromiso con el cliente se definieron KPIs para los principales indicadores del servicio (de tiempos y calidad), para definir un SLA adecuado a la actividad demandada.



El resultado

Nuestro cliente dispone de un servicio integral, predecible, estructurado, garantizado, que se ajusta a sus necesidades. El personal de sistemas del cliente, puede ahora dedicarse a funciones que aportan más valor a la organización, al distanciarse del día a día. Además, dispone en VAILOS de un socio tecnológico que continuamente propone mejoras e innovación para los diferentes retos que van surgiendo.