

Caso de éxito Servicios Gestionados TIC

Poder externalizar la gestión de la infraestructura TIC ha garantizado la continuidad de la actividad de FROET



Empresa:

Federación Regional de Organizaciones y Empresas de Transporte de Murcia
www.froet.es

Sector:

Actividades de Organizaciones Empresariales y Patronales

Tamaño de la compañía:

+ 1.250 asociados
+ 30 empleados

Localización:

Murcia (España)

Solución:

Centro de Servicios Gestionados

La Federación Regional de Organizaciones y Empresas de Transporte de Murcia, FROET, constituida el 8 de junio de 1982, es el resultado de la unión de ocho asociaciones de empresas de transporte por carretera de mercancías y viajeros, operadores logísticos, agencias de transporte, almacenistas distribuidores y agencias de viaje que en la actualidad agrupan a más de 1.250 empresas.

Su ámbito de actuación se circunscribe a la Región de Murcia y representa los intereses de las organizaciones y empresas asociadas siendo su interlocutor ante la Administración y ante los sindicatos de trabajadores reconociéndosele en este sentido la representatividad de todo el sector.

Está presente en todos aquellos foros e instituciones donde pueden tomarse decisiones que afecten directa o indirectamente los intereses del sector de transporte. Cuenta con representantes en el Consejo Asesor de Transportes de la Región de Murcia, en la Junta Arbitral de Transportes, en las Cámaras de Comercio de la Región, en la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de la Región de Murcia, CROEM, en la Fundación Universidad-Empresa de Murcia, en el Consejo Económico y Social de la Región de Murcia o en la Sociedad de Garantía Recíproca, AVALAM, entre otras.

Además, FROET pertenece a las organizaciones empresariales nacionales CETM (CONETRANS, CETM-FRIGORÍFICOS, FEDAT, FEDEM, CEFTRAL), ASTIC, CONFEBUS y CEAV, desde cuyos foros se defienden a nivel nacional e internacional los intereses del sector.

Así mismo, presta a las empresas asociadas directamente o a través de FROET SERVICIOS S.A.U. aquellos servicios y adquisiciones de bienes que les resultan precisos para el desarrollo de su actividad, mostrándose para el transportista como una útil herramienta en el quehacer diario de la empresa.

FROET es la primera organización del sector del transporte en España que consiguió el certificado de Calidad UNE EN ISO 9001 en el año 2000.

Actualmente FROET está certificada en Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en todos sus servicios. Nuestras gasolineras FROET-GAS también están certificadas en la norma ISO 9001:2015 a través de FROET-SERVICIOS S.A.U.

Punto de partida

El objetivo final de un departamento tecnológico en cualquier compañía es agregar valor al negocio a través de la innovación en IT, pero muchas veces dedica demasiado tiempo y recursos a tareas de mantenimiento y soporte de equipos informáticos y sistemas para mantener operativa la plataforma de IT.

¿Cómo se puede gestionar un número creciente de solicitudes de servicio y al mismo tiempo invertir en nuevas iniciativas de negocio?

¿Cómo mantener la Calidad de Servicio de la Plataforma IT en una compañía que no dispone de personal con suficiente especialización en TODAS las tecnologías que hay en un DataCenter?

FROET identificó estos aspectos y estableció una serie de directrices desde el año 2017 con un objetivo: **“Externalizar aquellos servicios específicos de IT de forma que los profesionales de su organización puedan dedicarse a tareas específicas relacionadas con su Negocio, gestionando la Calidad de los Servicios IT, sin invertir tiempo en operar y administrar la infraestructura”.**



La solución de Inforges

La función del Centro de Servicios Gestionados de INFORGES S.L., es garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios IT en cada organización, con horarios de operación adecuados a las necesidades organizativas y de funcionamiento, y que sea flexible para adaptarlo a cada necesidad como así lo estableció FROET.

Los Servicios Gestionados se ofrecen modularmente, de forma que es posible contratar únicamente aquellos que han sido requeridos para cubrir sus necesidades, dando como resultado un servicio integral y configurable.

“La implantación de Servicios Gestionados IT ha sido gradual y ajustada a nuestras necesidades. Permitiendo a FROET hacer más foco en actividades de valor para nuestros asociados”

José Antonio Martínez Veracruz
Director Financiero de FROET

Solución implantada

HELP DESK, LA PRIMERA CAPA DEL CENTRO DE SERVICIOS

- **Punto único de contacto** para la gestión global de sus incidencias y peticiones de servicio TIC utilizando diversas vías para facilitar el acceso al Servicio (Teléfono; Email; Web).
- **Plataforma de ticketing**, donde queda registrada toda la actividad: Recepción, Catalogación y Registro
- **Atención personalizada e inmediata** con Pool de recursos especializados en este tipo de servicio en idioma español.
- **Asignación de incidencias, consultas y reclamaciones** al Grupo de Soporte adecuado por su nivel de especialización (Propios del Cliente, Proveedor Servicios externo, Fabricante...).
- **Registro y Control de Contratos con Terceros.**
- **ANS Medición y Control:** Acuerdo de Nivel de Servicio contractual y medible por el cliente a través Cuadro de Mando con indicadores de control Online.
- **Plataforma gestionada según el estándar de buenas prácticas ITIL.**
- **24x7 de disponibilidad** para atender los servicios más exigentes.

GESTIÓN DEL CENTRO DE DATOS

- **Mantenimiento Correctivo:** incluye los recursos técnicos necesarios para el diagnóstico y resolución de incidencias y problemas que afecten al funcionamiento correcto de los sistemas objeto de mantenimiento.
- **Instalación de las actualizaciones (parches) de software** liberadas por el fabricante y que resuelvan problemas existentes.
- **Supervisión de la Disponibilidad, Capacidad y Rendimiento** mediante la implantación de un servicio avanzado de Monitorización de la Infraestructura TIC & Procesos Críticos del Cliente, que incluye: Implantación de herramienta, Registro inmediato de eventos, Análisis y ejecución de Procedimientos Establecidos.
- **Mantenimiento Preventivo:** ejecución de tareas y rutinas para prevenir la aparición de fallos y errores de los servicios.
- **Cuadro de Mandos:** Gestión del CPD para el CIO, con indicadores de control Online & Consola Visual de Monitorización.
- **Intervenciones:** En caso de ser necesaria la intervención presencial del técnico, el servicio incluye horas anuales de intervención al año.

MONITORIZACIÓN 365

La monitorización de los indicadores críticos en todos los sistemas administrados nos ofrece información actualizada del estado de las plataformas y una mejor gestión del servicio anticipando cualquier posible fallo y mejorar la disponibilidad de estos servicios. En Daniel Gómez Servicios Portuarios se han realizado las siguientes actividades:

- Despliegue de Pandora FMS en el CPD de la compañía sobre la plataforma existente.
- Instalación y configuración de Agentes de Monitorización para seguimiento de Estado y Rendimiento de los Elementos TI incluidos en el alcance del Servicio propuesto.
- Inventariado básico de los Elementos TI monitorizados. Habilita la automatización en la apertura de incidencias y la gestión posterior de éstas.
- Integración del servidor Pandora FMS con el Centro de Servicios Gestionados de Inforges para procesamiento de las Alertas generadas por parte del Help Desk de Inforges.
- Implementación de Consola Visual personalizada en modo esquemático.

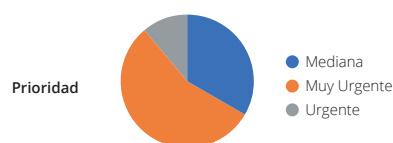


Partiendo de la información disponible y el conocimiento adquirido de la plataforma y procesos de negocio de FROET, se elaboró un **Plan de Sistemas y Recomendaciones**. Los objetivos de este son la consolidación y mejora de la plataforma de sistemas con foco en:

- **Mejora de Disponibilidad de Servicio y Rendimiento.**
- **Reducción de Riesgos** derivados de obsolescencia tecnológica, falta de soporte o cumplimiento legislativo.
- **Mejora de la Seguridad de la Información**
- **Optimización de infraestructura existente** mediante la racionalización del uso de recursos.

¡Otro caso de éxito de Servicios Gestionados!

Prioridad	Cantidad Ticket
Mediana	3
Muy Urgente	5
Urgente	1
Total General	9



Origen Ticket	Tickets
Correo electrónico	1
Monitorización	5
Teléfono	3
Total General	9

“La opción de externalizar la gestión de la infraestructura TIC es la opción de garantizar la continuidad de nuestra actividad”

Manuel Pérez-Carro Martín
Presidente de FROET

¿Por qué Inforges?

Somos una consultora con presencia a nivel nacional, especializada en Tecnología, Consultoría de negocio, Gestión del Talento, Innovación, Transformación Digital, Marketing y Comunicación. Transformamos organizaciones, tanto del sector público como privado, haciendo que evolucionen y sean más eficientes, rentables e inteligentes, contribuyendo además a construir un mundo respetuoso con la sociedad y el entorno.