

Caso de éxito Servicios Gestionados

Daniel Gómez Servicios Portuarios apuesta por la externalización de TI, delegando la administración de su infraestructura.



Empresa:

Daniel Gómez Servicios Portuarios S.L.
www.dgg.es

Sector:

Actividades anexas al transporte marítimo
y por vías navegables interiores
Consignatario

Tamaño de la compañía:

> 10.5 M € facturación
+ 50 empleados

Localización:

Cartagena | Murcia
(España)

Solución:

Centro de Servicios Gestionados

Fundada por Daniel Gómez Gómez en 1942, la actual empresa mantiene un estricto carácter familiar. Los principales tráficos de su trayectoria empresarial han sido la exportación de fruta fresca y de conservas vegetales. En 1955 obtiene el contrato de descarga de material militar que entró en España tras el Acuerdo de Cooperación Hispano Americana de 1953, lo que supuso una gran potenciación de esta agencia, que diversificó en otros negocios sus inversiones.

En el año 1996 comienza el tráfico de importación de cítricos desde el hemisferio Sur hasta Cartagena. Paulatina inversión en cámaras frigoríficas a pie de muelle. De las primeras 3.000 toneladas en sus inicios, a las 75.000 toneladas actuales, siendo la **empresa europea líder en descarga de cítrico** procedente de Argentina, Uruguay y Sudáfrica.

Somos agentes de terminal de MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY, WEC HOLLAND MAAS, COOL CARRIER, SEATRADE y MAESTRO SHIPPING, y mantenemos acuerdos con MAERSK y HAMBURG SÜD para manipulación y entrega de cargas procedentes del hemisferio sur.

Especializados en descarga y carga de contenedores, cítrico en paletizado, plomo en lingotes atados y big bags, bobinas, vigas, planchas y tubos de acero con diferentes dimensiones.

Y también somos agentes en el puerto de diferentes armadores como Polaris Shipping, Ozone Shipping, Thorco, Flintner BV, entre otros.

En la actualidad DGSP es reparador oficial de unidades tanto Reefer como Dry en el puerto de Cartagena para MAERSK, MSC, CMA-CMG (OPDR).

Estamos certificados por Bureau Veritas en la ISO 9001:2000 desde 2005, y en las ISO 14001 y OSHAS 18001 desde 2012.

Y estamos certificados como Operador Económico Autorizado (OEA) desde 2011, siendo uno de los primeros operadores en obtener dicha certificación a nivel regional y nacional.

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?

La Dirección General de Daniel Gómez Servicios Portuarios S.L. 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, 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 Daniel Gómez Servicios Portuarios S.L.

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.



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 con los componentes existentes en el CPD que refleja en tiempo real el estado de la plataforma.

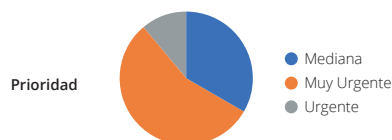


Partiendo de la información disponible y el conocimiento adquirido de la plataforma y procesos de negocio de Daniel Gómez Gómez SP, se elaboró un **Plan de Sistemas y Recomendaciones**. Los objetivos de este son la consolidación y mejora de la plataforma de sistemas con foco en:

- **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 |

“Conocemos muy bien el transporte de mercancías marítimo y a ello dedicamos todo nuestro esfuerzo. Inforges gestiona y evoluciona la tecnología de nuestra compañía al ritmo que requiere nuestro negocio”

Daniel Meca Gómez, General Manager
Daniel Gómez Servicios Portuarios S.L.

¿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.