



UCAM

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE MURCIA

Implantación de ERP de IT

Caso de éxito

Inforges



Sobre la empresa

La UCAM es una Universidad Católica en la que se imparte docencia superior, se forman investigadores y se preparan profesionales mediante la generación y transmisión de la ciencia, la técnica y la cultura, según la verdad racional y a la luz de la fe de la Iglesia Católica.

La Universidad Católica San Antonio (UCAM), desde su creación en el año 1996 pretende como objetivo fundamental garantizar de una forma institucional la presencia de cristianos con vocación docente y evangelizadora en el mundo universitario, científico y cultural de nuestro tiempo, con el deseo de proporcionar un instrumento válido que dé respuesta desde la Fe a los grandes problemas e interrogantes de la sociedad contemporánea, de profundo arraigo cristiano y contribuyendo con ello al desarrollo y progreso cultural, social y humano de la misma.

La UCAM ofrece un importante catálogo de Títulos Oficiales de primer, segundo y tercer ciclo; prestando una especial atención a los Títulos Propios y a las Escuelas de Especialización Profesional a fin de mejorar la cualificación de los titulados universitarios, adaptándolos a las nuevas tecnologías y a las transformaciones de la sociedad de la información y de las comunicaciones. En este sentido mantenemos una estrecha colaboración con diferentes colegios y asociaciones profesionales de ámbito local y nacional y con el mundo de la empresa.



Solución Implantada

ERP de IT basado en buenas practicas ITIL

El área de Tecnología de la UCAM, bajo la dirección de Samuel Mendoza (Director TIC y Multimedia) presta servicios de soporte y gestión a más de 14.000 alumnos y más de 1.000 profesionales de las áreas docentes e investigación (PDI) y de administración y servicios (PAS). Cada uno de estos perfiles hace uso de unos servicios tecnológicos específicos y acorde a su rol dentro de la comunidad universitaria. Uno de los elementos diferenciadores de la UCAM en su actividad formativa, es el gran apoyo en las nuevas tecnologías para hacer más eficiente el desarrollo de las tareas y acercar las figuras de profesor y alumno en el desempeño de sus actividades. Un modelo de buenas prácticas en la gestión IT se hace obligado para alcanzar estos objetivos.

“Inforges colabora de forma estrecha con nuestra organización para alinear el modelo de servicios TIC implementado en la UCAM con las necesidades específicas de un entorno universitario y con el crecimiento y expansión que nuestra Universidad está desarrollando actualmente ”

*Miguel Angel Guillén Navarro
Subdirector TIC y Multimedia*

Beneficios del modelo

- Definición de los procesos de gestión IT modelados de acuerdo a las necesidades específicas de la UCAM.
- Automatización de dichos procesos con el apoyo de herramientas software fáciles de implementar y capaces de adaptarse, con esfuerzo controlado, a las especificaciones de servicios de la Universidad.
- Simplicidad en las aplicaciones informáticas asociadas a los procesos ITIL: Fácilmente integrables evitando “silos” funcionales aislados.
- Alineación de la estructura del personal informático con los procesos implementados compartiendo conocimiento y hábitos de funcionamiento.
- Haciendo partícipes a todo el personal del departamento TIC en la adopción de este modelo, dando respuesta a los escenarios específicos y casos concretos que se plantean en el día a día maximizando así el grado de satisfacción del personal y asegurando la calidad de los resultados.
- Colaboración activa desde el primer momento con la Dirección IT de la UCAM, compartiendo resultados y dando respuestas a sus necesidades de control y cuadros de mando, necesarios para el apoyo a las tomas de decisiones.

A photograph of a person's torso wearing a white t-shirt. The t-shirt features the UCAM logo in large, bold, blue letters with a yellow outline. The logo consists of the letters 'UCAM' on the top line and 'UNIVERSIDAD' on the bottom line, both in a sans-serif font.

UCAM
UNIVERSIDAD

Principales funcionalidades

- **Despliegue automático** de agentes de inventario en PCs y Servidores minimizando el esfuerzo para su instalación y despliegue.
- **Integración del inventario NO TIC** asociado a otras unidades organizativas de la UCAM: investigación, diseño y multimedia, telefonía...
- **Gestión de Inmovilizado** asociado a las distintas sedes de la UCAM.
- **Implementación de los siguientes procesos y funciones ITIL:**
 - Service Desk
 - Gestión de la configuración
 - Gestión de incidencias, peticiones y consultas
 - Gestión de eventos
 - Gestión de niveles de servicio
 - Gestión del catálogo de servicios
- **Integración** de todas las herramientas software utilizadas para canalizar las demandas de servicios de los usuarios y las demandas de servicios de la infraestructura IT.
- **Multi-ubicación:** Organización del modelo de servicio de acuerdo a las diferentes ubicaciones geográficas y localizaciones de la organización.
- Uso de **tecnología abiertas** en su programación (Php) y gestión de bases de datos (MySQL)
- **Multi-perfiles:** Según roles y responsabilidades en la Universidad (Dirección, Alumnos, PAS, PDI)
- **Integración de Proveedores:** Sistema único de gestión de servicios y procesos integrado para proveedores internos y externos.

- **Cuadro de mando e indicadores:** Asociados a los distintos grupos de soporte. Capacidad de gestión de SLAs, OLAs y UCs.
- **Integración con gestión de proyectos:** Trabajos y tareas, planificaciones temporales, diagramas de Gantt, asociación a Inventario IT y resto de procesos de ITIL.
- **Integración con otros entornos corporativos:** ERP, intranet, gestor documental, correo electrónico corporativo.
- **Alineado con normas de seguridad corporativas:** ISO 27.000
- **Integración con LDAP** para autenticación única. Asociación automática del equipamiento informático con los usuarios que lo utiliza.
- **Búsquedas y consultas** avanzadas y personalizables por los usuarios.

