

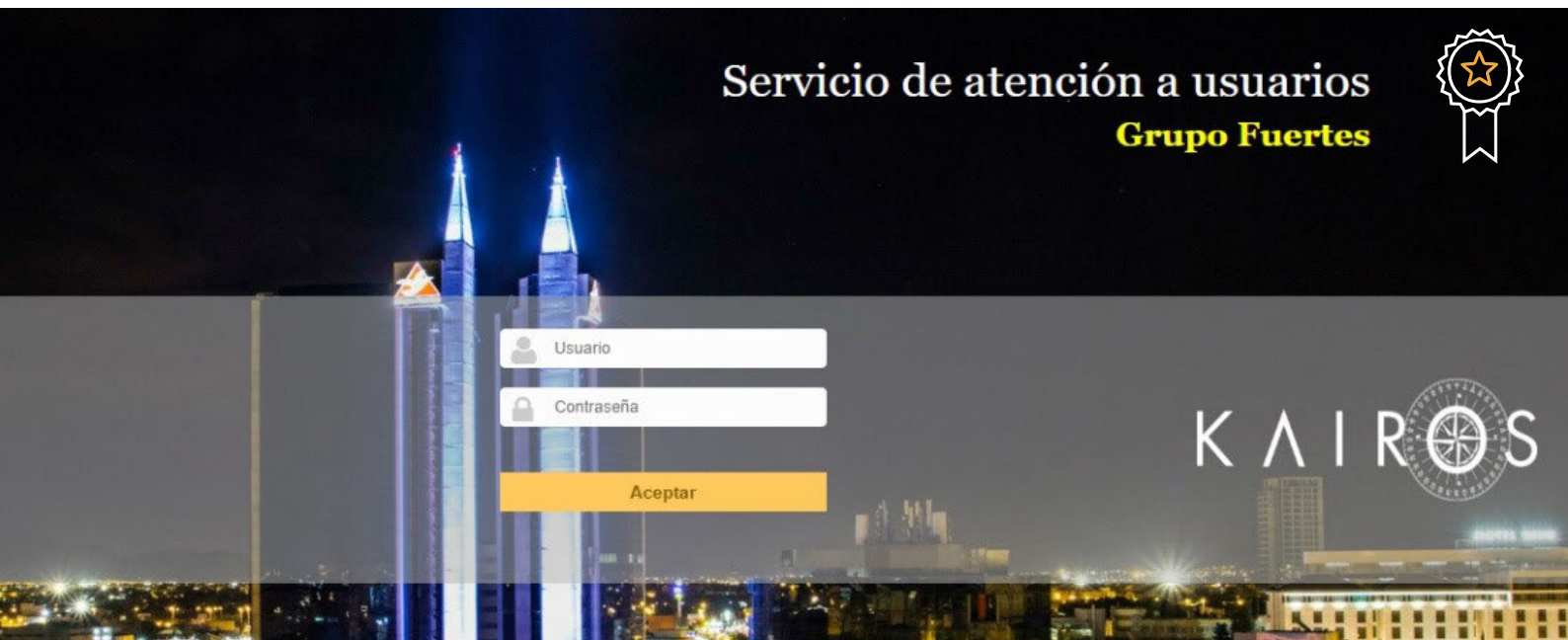
Caso de éxito: Grupo Fuertes apuesta por Tilena

KAIRÓS ITSM, ALGO IMPORTANTE SUCEDE

Extender la Gestión de Servicios TIC para mejora de la productividad

Servicio de atención a usuarios

Grupo Fuertes



Empresa:

GRUPO FUERTES
www.grupofuertes.com

Sector:

Agroalimentario
Inmobiliaria
Petroquímica
Hostelería
Cerámica
Ocio y Entretenimiento

Tamaño de la compañía:

+ 1.855 M€ facturación
+ 8.000 empleados

Localización:

Alhama de Murcia | Murcia

Solución:

KAIRÓS ITSM
KAIRÓS DashBoard
y Gestión Analítica
KAIRÓS Monitoring
KAIRÓS BPM

GRUPO FUERTES es uno de los principales grupos empresariales de España que gestiona una veintena de empresas organizadas estratégicamente en dos grandes áreas de negocio. El holding consta de un potente núcleo agroalimentario y un conjunto de inversiones diversificadas que garantizan su solidez y futuro.

El reto. ¿Qué hace KAIRÓS?

KAIRÓS permite automatizar el flujo de comunicación entre todos los departamentos de la organización, cada uno con sus propias singularidades, conceptos y términos de los procesos de negocio en los que participan. Y lo hace acorde a las prioridades y plazos establecidos por la dirección de GRUPO FUERTES.

El objetivo es obtener el máximo beneficio en la organización a partir del éxito obtenido para la gestión de servicios en el ámbito tecnológico (ITSM) estableciendo una hoja de ruta hacia una completa gestión empresarial (ESM).

La organización del área de sistemas de información de GRUPO FUERTES se basa en la entrega de servicios horizontales así que necesita una manera uniforme de registrar, catalogar, priorizar, asignar y gestionar cualquier demanda de servicio en horario 24x7.

INFORGES ha trabajado en la implementación de un Catálogo de Servicios organizado por tipos de demanda y adaptado a cualquier organización de GRUPO FUERTES. KAIRÓS pide al solicitante la información necesaria en cada caso para reducir así los tiempos de atención y tratamiento. Hemos integrado a los proveedores externos en el flujo de soporte según el rol y perfil desempeñado en aquellas demandas de servicios en las que participan.

Se integran en KAIRÓS las alarmas y eventos generadas por la infraestructura enlazada al Sistema de Monitorización desplegado en la organización. En tiempo real se registran, se enlazan con los activos involucrados y son tratadas según su grado de impacto en los servicios corporativos.

Además, hemos desplegado un sistema de Gestión de Activos centralizado que permite disponer de forma automática y unida de la información en tiempo real de todo elemento hardware y software conectado a la red de corporativa en cualquiera de nuestras compañías. Este sistema también permite el control de licencias de software desplegado.

Esta Gestión de Activos permite mejorar la toma de decisiones durante el ciclo de vida de cualquier elemento bajo la responsabilidad del área de Sistemas de Información, optimizando así los costes corporativos.



© Fotografía de archivo. Grupo Fuertes.

“Los empleados de más de 20 compañías precisan una manera ágil y común de gestionar cualquier demanda de servicio informática para el desarrollo de su actividad. KAIRÓS, comenzó como el sistema central para gestionar incidencias o peticiones sabiendo que llegarían automáticamente a la persona adecuada para su tratamiento, sin importar el día o la hora y en un tiempo mínimo. Y ahora se ha convertido en un sistema fundamental para nuestra Gestión de Servicios Empresariales”.

Carlos Enrique González Martínez
Jefe de Proyectos en Grupo Fuertes
y Jefe del Proyecto KAIRÓS

© Fotografía de archivo. Grupo Fuertes.

Solución implantada

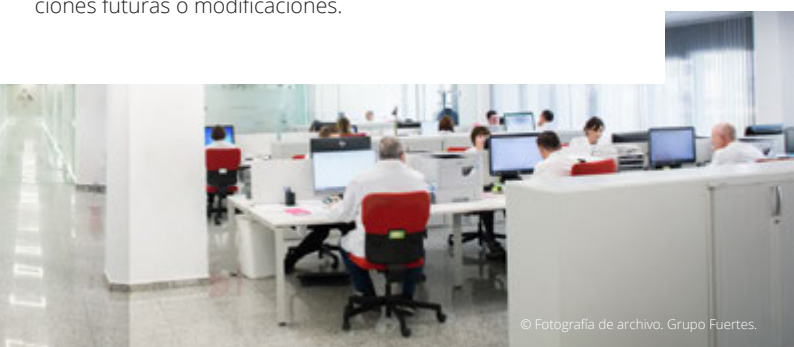
Adopción de un modelo ágil de Gestión de Demandas de Servicios basado en buenas prácticas ITIL con las capacidades de la Solución ITSM KAIRÓS de INFORGES.

El área de Tecnología de GRUPO FUERTES presta servicios informáticos y de comunicaciones a todos los usuarios pertenecientes a las distintas áreas de la organización en las diferentes sedes y países.

KAIRÓS se adapta a 3 niveles de soporte en función de la naturaleza de las solicitudes y el nivel de especialización requerido para el tratamiento de las mismas.

Beneficios del modelo

- Más de 7.000 equipos informáticos inventariados automáticamente y en los que se actualiza, también de forma automática, cualquier cambio que se produzca en ellos.
- Apoyo importante para el despliegue y puesta en marcha ágil de nuevas funcionalidades alineadas con el modelo de negocio de GRUPO FUERTES.
- Identificación de forma ágil de las necesidades en la infraestructura de la organización.
- Actualmente, todos los centros de trabajo en España tienen gestionada su infraestructura TIC, hardware y software a través de KAIRÓS
- Más de 500 fabricantes hardware y software inventariados en la CMDB ¿Sería posible llevar un control óptimo, en tiempo real y a un coste tan acotado, como el que ofrece KAIRÓS?
- KAIRÓS está integrada con otros sistemas y fuentes de información de GRUPO FUERTES como las plataformas PANDORA FMS para la gestión de alertas e INFORMIX para integrarlo con las imputaciones de tiempos del departamento de tecnología..
- Más de 40.000 demandas de servicios registradas en 9 meses de 2019 durante la ejecución de los procesos en KAIRÓS. No hay medios informales para realizar solicitudes.
- Más de 100 proyectos de la organización se gestionan en KAIRÓS de una forma normalizada e integrada con toda la información que trata el sistema. Los grupos de la organización que participan en estos proyectos permiten unificar la manera de trabajar y los responsables y gestores de proyectos tienen una visión ágil y fácil de la información generada.
- Gestión documental adecuada a los procesos de trabajo operativos.
- Cuadro de mando e indicadores que permiten cuantificar en tiempo real el resultado de todos y cada uno de los procesos implantados en KAIRÓS. El CIO dispone así de una fuente de información ágil para apoyar la toma de decisiones.
- INFORGES ha colaborado en la formación del personal de GRUPO FUERTES apoyando en las fases de despliegue de todas las funcionalidades en uso, sin interferir en el trabajo diario del equipo técnico lo que agiliza la ejecución y se alinea con las prioridades establecidas por la dirección de la organización para el despliegue de esta solución.
- GRUPO FUERTES no tiene ninguna restricción funcional o técnica en KAIRÓS ni variable alguna que pueda limitar ampliaciones futuras o modificaciones.



© Fotografía de archivo. Grupo Fuertes.

Sólo algunos aspectos contemplados

Despliegue de inventario asociado a todos los centros de trabajo de GRUPO FUERTES sin importar su ubicación geográfica y volumen de infraestructura existente.

Gestión de la calidad del inventario, mejorando la calidad de la CMDB que contiene la información de la infraestructura bajo control a lo largo del tiempo. La toma de decisiones se basa así en información válida en cualquier momento.

Ampliación del alcance de inventario. Gestionando de forma centralizada Proveedores, Contratos y otros elementos de interés para la gestión óptima de servicios TIC.

Gestión de Proyectos. Incluyendo el modelo de alta de actividades, fases y tareas asociadas a los proyectos corporativos. Su integración y relación entre ellos; control del grado de ejecución según los plazos estimados. Diagramas de Gantt representativos por cada proyecto.

Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicios (SLAs y OLAs) asociados al tratamiento de las demandas de servicios que requieren un compromiso para su cumplimiento que debe ser medido y evaluado a lo largo del tiempo contemplando calendarios y franjas horarias para su control.

Multi-ubicación. Organización del modelo de servicio de acuerdo a las diferentes ubicaciones geográficas y localizaciones de la organización.

Multi-perfiles. Según roles y responsabilidades de GRUPO FUERTES.

Alineado con normas de calidad y de seguridad corporativas. Registrando los datos requeridos de forma segura, en los formatos necesarios y disponibles cuando son solicitados de forma ágil.

Y lo anterior ha sido sólo el principio...

KAIRÓS implementa una Gestión de Procesos Corporativos, definiendo e incluyendo flujos de procesos normalizados lo que permite modelar y unificar el desarrollo de las actividades de los equipos de trabajo corporativos. Los procesos que requieren flujo de aprobaciones, intervención de diferentes áreas de la organización, enlazar con otras actividades... Un proceso se puede iniciar en diversas situaciones, ya sea manual o automáticamente. La mejor forma para unificar la forma de trabajar.

KAIRÓS implementa el Sistema de Imputaciones y Facturación de Servicios. El sistema introduce un modelo automático de cálculo de costes en la entrega de servicios horizontales. A partir de imputaciones realizadas mediante peticiones, incidencias o proyectos, el sistema obtiene los costes incurridos y la facturación asociada. Todo bajo el mismo sistema.

KAIRÓS y Gestión de Proveedores. En función de rol asignado, cada proveedor de GRUPO FUERTES que participa en la Gestión de Servicios TIC hace uso de las funcionalidades que le son autorizadas, acorde a los procesos en los que participan, interactuando bajo un mismo modelo, y el resultado de su actividad queda registrado en el sistema. La valoración de los servicios se cuantifica de forma ágil y objetiva.

KAIRÓS se enfoca hacia una Gestión de Servicios Empresariales, haciendo partícipes de forma gradual a otras áreas de negocio. Más de 20 grupos de soporte en la organización participan en los procesos implementados expandiendo la gestión de servicios TI a la gestión de servicios de cualquier naturaleza. Son los usuarios de la organización en foco de atención, no importa su ubicación o movilidad. Se establece un canal único para interactuar con la organización, mejorando la productividad de la misma.



© Fotografía de archivo. Grupo Fuertes.

“Inforges ha colaborado de forma estrecha con nuestra organización para diseñar el catálogo de servicios más adecuado a nuestras necesidades así como a implementar nuestro modelo de servicios de forma gradual y al ritmo que establece nuestra actividad empresarial.”

Francisco Martínez López

Responsable del CAU de Grupo Fuertes.

Miembro del equipo de Gestión de Activos y Procesos de Incidencias y Solicitudes.



© Fotografía de archivo. Grupo Fuertes.

Beneficios

KAIRÓS supone una fantástica iniciativa en GRUPO FUERTES, iniciada en el área de Sistemas de Información, orientada a:

- **Optimizar muchos procedimientos en cualquier área:**
 - o Se trata de conseguir mucho más con menos esfuerzo.
 - o Se evitan duplicidades en diversas áreas.
- **Aplicar BUENAS PRACTICAS en toda la organización:**
 - o Extendiendo las que ya funcionan con éxito en el ámbito ITSM y han demostrado ser eficientes.
 - o Siguiendo un modelo de mejora continua.
- **Potenciar el autoservicio:**
 - o Mejorando la productividad al normalizar la forma de trabajar y las herramientas utilizadas.
 - o Haciendo uso de menos recursos, tiempo y esfuerzo y consiguiendo mejores resultados en la entrega de servicios.
 - o Perfeccionando el nivel de servicio entregado.

En definitiva...

¡MAYOR APORTACIÓN AL NEGOCIO EN LA ORGANIZACIÓN!

¡Gracias a GRUPO FUERTES
por su confianza!

Equipo KAIRÓS



© Fotografía de archivo. Grupo Fuertes.

Enrique Suarez Pérez
Miembro del equipo de Sistemas e Integración
con Pandora (alertas)



© Fotografía de archivo. Grupo Fuertes.

Enri Santoyo López
Miembro del equipo en la parte funcional
de los procesos de Incidencias y Solicitudes
y de Catálogo de Servicios.

¿Quieres conocer Tilena?

- Visita nuestra web: www.tilena.net
- contacta por email: marketing@inforges.es
- O llámanos por teléfono al **900 350011**

¿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.