



System Center Service Manager Caso de éxito



Menores costos y mayor productividad en el área de soporte de infraestructura

Resumen

Región: América Latina

Industria: Petróleo y Gas

Perfil del cliente

San Antonio Internacional es una empresa que brinda soluciones integrales de perforación y gerenciamiento en la industria del petróleo y gas.

Situación Inicial

Problemas con la atención de incidentes en el área de infraestructura y soporte, en un contexto de dispersión geográfica y crecimiento continuo.

Solución

Se implementó System Center Service Manager a través del partner Prisma.

Beneficios

- Control de incidentes
- Aumento de la productividad
- Reducción de costos en viajes
- Estadísticas y reportes
- Control de fuljos de trabajo

“La gran integración de Service Manager con el resto de las soluciones de la suite nos facilitó las tareas y nos permitió realizar automatizaciones antes impensadas para el área”. Marcelo Pereyra, Gerente de Sistemas Corporativo.

San Antonio Internacional desarrolló la aplicación de Service Manager dentro de la Suite de System Center con el objetivo de mejorar la atención del área de soporte e infraestructura, disminuyendo costos y generando mayor productividad y calidad de servicio del área. Como parte de la implementación, la empresa obtuvo un notable aumento de la productividad y reducción de costos, relativos a viajes semanales, y una mejora en todo el flujo de trabajo relativo a los tickets de incidentes generados por los usuarios. La integración con otras herramientas de la suite System Center mejoró los procesos y alertas de la plataforma en servicio de la prevención de riesgos y la atención rápida de incidentes en aplicaciones o sistemas críticos para la compañía.

“Tenemos un gran control del flujo de trabajo y de los cierres de cada incidente, esto significa un control para los usuarios y para los empleados de TI (...) Además, a través de los artículos de conocimiento que vamos elaborando, podemos brindarle mayor independencia a los usuarios finales para determinadas tareas como pueden ser la conformación de una clave de seguridad o la generación de un archivo pst.”.

Marcelo Pereyra, Gerente de Sistemas Corporativo.

Situación

San Antonio Internacional, es una empresa que brinda soluciones integrales de perforación y gerenciamiento en la industria del petróleo y gas. Cuenta con 17 bases distribuidas en varios países de América Latina y más de 7000 empleados. Su núcleo de infraestructura tecnológica está ubicado en Buenos Aires, desde allí se gestionan los recursos tecnológicos para toda la región.

Para albergar todos los servicios, el área de TI cuenta con 300 servidores, entre los que son físicos y virtuales, los cuales constituyen el núcleo de todas las plataformas informáticas de las 17 bases distribuidas en América Latina, ubicadas en Argentina, Bolivia, Perú, Ecuador, México y Venezuela,

Gerente de Sistemas Corporativo de San Antonio Internacional y agrega que “todo ese volumen de servicios que administramos desde Buenos Aires fue creciendo a lo largo del tiempo, y nos vimos obligados a implementar una solución que centralice la administración de tantos servicios, como procesos”.

Por otro lado, la empresa al tener una dispersión geográfica importante, requería constantemente viajar a las diferentes bases para solucionar problemas con puestos de trabajo. “En determinados lugares, no se justifica tener una persona de TI para 20 puestos de trabajo, y esto nos obligaba a viajar semanalmente para solucionar problemas del área” afirma Mariano Schafer, Coordinador de Infraestructura y Soporte.



El área de TI que se constituye de un pequeño grupo de especialistas en Buenos Aires, inició la búsqueda de una solución que le permita optimizar sus recursos para brindar el servicio a los diferentes soportes en cada región. “La diversidad de servidores, entre físicos y virtuales, y la cantidad de equipos fue saturando la disponibilidad de atención de nuestra área, lo que alentaba a la desorganización y generaba una reducción de la productividad”, resalta Marcelo Pereyra,

Solución

Esta situación originó que el área de TI de San Antonio Internacional comenzara a pensar en una solución a esta problemática, formalizando los procesos de atención a los usuarios de todas las áreas en una única mesa de ayuda de sistemas y mejorando las herramientas de resolución de esas demandas. En este sentido, Schafer comenta que “la mesa de ayuda estaba saturada por la gran cantidad de tickets que se recibían

“Dentro de los beneficios que trajo la implementación de SCSM, destacamos la organización de las tareas en el área de Help Desk, la incorporación de métricas y el seguimiento simplificado de las mismas, ahora contamos con información gerencial que nos facilita la toma de decisiones.”

Marcelo Pereyra, Gerente de Sistemas Corporativo.

diariamente. No por la falta de personal, sino que al no contar con una solución basada en procesos se les dificultaba el seguimiento de cada uno de los incidentes, requerimientos y problemas. La necesidad de controlar el área, brindar una mejor calidad de servicio tanto al cliente interno, como externo, dio origen a este proyecto.” La empresa analizó entonces distintas soluciones de service desk, pero tomó la decisión de avanzar con Microsoft System Center Service Manager, ya que la solución se complementaba e integraba con el resto de los productos de Microsoft System Center ya implementados de manera nativa.

El proyecto se implementó en conjunto a través del partner Prisma y del equipo de Microsoft y se llevaron a cabo dos etapas. En primer término con Service Manager 2010, a fines del 2011 y durante el 2013 se migró a la versión 2012, adquiriendo esta versión definitiva orientada a las mejores prácticas internacionales e incluyendo la gestión de incidentes, la gestión de problemas y la gestión de cambios.

Beneficios

A través de Service Manager San Antonio Internacional logró mejorar la atención a los usuarios internos y externos, formalizar procesos orientados a ITIL, tener visibilidad de las tareas realizadas por el personal de tecnología y adicionalmente, se comenzaron a recolectar datos fundamentales para el correcta transformación del área. En este sentido, señala Pereyra que “Dentro de los beneficios que trajo la implementación de SCSM, destacamos la organización de las tareas en el área de Help Desk, la incorporación de métricas y el seguimiento simplificado de las mismas, ahora contamos con información gerencial que nos facilita la toma de decisiones. Es importante resaltar que la gran integración de SCSM con el resto de las soluciones de la suite nos facilitó las tareas y nos permitió realizar automatizaciones antes impensadas.”

Desde el punto de vista del trabajo diario, la implementación de la solución generó mayor productividad y una reducción de costos operativos notables. “Si nosotros anteriormente íbamos semanalmente desde Neuquén a Catriel, donde hay una base de operaciones de la empresa pero no existe personal de TI, ahora, gracias a la atención remota que adquirimos con Service Manager, vamos 1 vez por mes” asegura Schafer.

Otra de las ventajas que aparecen con la implementación, está relacionada con el seguimiento de cada demanda. “Tenemos un gran control del flujo de trabajo y de los cierres de cada incidente, esto significa un control para los usuarios y para los empleados de TI” destaca el gerente del área y agrega que “además, a través de los artículos de conocimiento que vamos elaborando, podemos brindarle mayor independencia a los usuarios finales para determinadas tareas como pueden ser la conformación de una clave de seguridad o la generación de un archivo pst. Esta alternativa nos libera de mucho trabajo cotidiano y al mismo tiempo, aporta mayor productividad a todos los sectores de la empresa que dejan de depender del área de TI para determinadas situaciones”

Desde el punto de vista de la integración con las demás herramientas de la suite, Service Manager aporta una mejora en los procesos de trabajo que requieren una respuesta inmediata. “La integración con Operation Manager permitió la automatización de carga de incidentes, documentando ciertos inconvenientes que antes no eran advertidos. Por ejemplo, cualquier incidente que se genere a partir del fallo en un disco rígido de un servidor, donde corre un servicio crítico como el de Exchange, dispare alertas y de aviso a los involucrados para darle solución rápida el problema y de esta manera evitar un escenario más complejo donde la

Para más información

Acerca de los productos y servicios de Microsoft visite:

www.microsoft.com/argentina

Para más información sobre San Antonio, visite: www.sanantoniointernacional.com

Para más información sobre Prisma Soluciones Tecnológicas, visite: www.prisma.cc

compañía pueda pasar por una interrupción del servicio de mail”.

Con Service Manager, el área de TI organiza de mejor manera el trabajo de la mesa de ayuda, gracias a los servicios de Ticketing a través del cual, se automatizan muchas de las respuestas a las demandas de los usuarios. “Antes recibíamos los pedidos por e-mail, por teléfono, y no teníamos una plataforma unificada que pudiera darle seguimiento a cada reclamo, pero hoy en día el usuario puede cargar el incidente por la web y automáticamente se le asigna a quien corresponde tomar esa demanda, e incluso si el usuario envía un correo a la mesa de ayuda, el Service Manager lee la información del cuerpo del mensaje y la categoriza para que vaya a determinadas personas de acuerdo a los campos y palabras claves que se definieron previamente” destaca Schafer y agrega que “por otro lado, también pueden establecerse usuarios VIP, o casos diferenciales que por la jerarquía de quién lo solicita tienen una prioridad mayor o dispara otro flujo de trabajo, por la criticidad del pedido y los tiempos de espera que requiere ese incidente”.