



Caso de éxito

AST mejora la gestión de la demanda y el control de sus proyectos TIC

www.abast.es



Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) es una entidad de derecho público creada para proveer de infraestructuras y servicios TIC a todos los Departamentos y Organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Una de sus líneas principales de actividad es la gestión de proyectos, con el objetivo de dar respuesta a las demandas del Gobierno de Aragón asegurando las mejores condiciones de calidad, precio y tiempo.

ABAST ha sido el encargado de implantar HP PPM, la herramienta de la IT Performance Suite de HP Software para la gestión de la demanda y los proyectos, una solución que ha permitido a AST mejorar el control de estos procesos e integrarlos con su gestión de operaciones y sus cuadros de mando de gobierno TIC.

La entidad Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) necesitaba poder afrontar con las mayores garantías posibles sus responsabilidades como proveedor principal ante los departamentos del Gobierno de Aragón para solventar sus necesidades en relación con los servicios, sistemas y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones. Es por ello que apostó por la mejora de su gestión interna, mediante la aplicación de procedimientos, implantación de herramientas de soporte a los mismos y la adecuación de sus recursos humanos persiguiendo los objetivos de mejora continua y reducción de riesgos en la gestión.

Con el objetivo de automatizar los procesos y mejorar la gestión de la demanda y los proyectos decidieron abordar un plan de mejora basado en tres puntos:

- El desarrollo e implantación de un subsistema que gestionara las demandas por parte del cliente y permitiera gestionar el proceso completo, desde la recepción de la petición hasta el envío de la propuesta al cliente, y la ejecución del proyecto en caso de ser aceptada, según el proceso implantado en la organización y con la correspondiente parametrización de las plantillas ya existentes.
- El desarrollo e implantación de un subsistema que permitiera visualizar el estado de los proyectos, para conseguir obtener una panorámica de su estado y la relación entre ellos, y poder tomar decisiones y actuar sobre ellos.

- La implantación de un subsistema de Gestión de Proyectos que permitiera introducir un entorno colaborativo, a través del cual se pudiera conseguir un conocimiento más ajustado de la evolución de los proyectos y los recursos requeridos.

Desde la unidad que se ocupa de la generación de los informes para el control de la calidad de los servicios en AST se nos comenta: “Llegó un momento en que por volumen, por madurez del proceso, necesitábamos una herramienta que automatizara el proceso, facilitara las comunicaciones, y sobre todo diera mucha visibilidad a la información que había sobre demanda y proyectos, y permitiera la toma de decisiones de manera global.”

Dadas las demandas de cobertura que debía tener el producto a implantar, AST decidió utilizar la herramienta HP Project & Portfolio Management (HP PPM), que cumplía con todos los requerimientos funcionales para desarrollar dichos objetivos y además se integra perfectamente con otras soluciones de HP Software ya implantadas en la gestión de la entidad (HP Service Manager). Esta integración permitiría tener una visión global y homogénea de toda la actividad desarrollada por AST.

AST sacó a concurso público el proyecto de implementación de esta herramienta y el adjudicatario, por haber obtenido la mayor puntuación según los criterios del pliego, fue ABAST, un gran especialista en las soluciones de



HP Software. ABAST fue el primer partner que HP Software tuvo en España (desde el año 1999) y actualmente es el único acreditado como HP Software Gold Business Partner.

El proyecto se ha incluido en una de las actuaciones del proyecto "Centro de Conocimiento sobre Servicios Públicos Electrónicos", que cuenta para su ejecución con una ayuda del Plan Avanza del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dentro de su programa Avanza Contenidos - Centros de Conocimientos.

Asimismo, al enmarcarse dentro de la línea "Servicios de Administración Electrónica y Equipamientos necesarios para su prestación" incluida en el programa operativo FEDER ARAGON 2007-2013, el proyecto es susceptible de cofinanciación con Fondos FEDER en un 50%.

El proyecto

Después del análisis de la situación actual, los requerimientos de AST, la solución propuesta (HP PPM) y la visión y alcance de los resultados, el proyecto se centró en 5 puntos:

- **Flujos de trabajo:** Automatización de la secuencia de acciones, actividades o tareas utilizadas para la decisión y ejecución del proceso, incluyendo la definición del estado de cada una de sus etapas, los perfiles autorizados para su visión, la aportación de las herramientas necesarias para gestionarlo, etc. con objeto de reducir tiempo y acelerar la realización del trabajo.
- **Información:** Una vez establecidos los parámetros de los flujos de trabajo, el siguiente paso fue diseñar los formularios y campos que deben rellenar cada una de las partes implicadas en el proceso, establecer cuáles serán los documentos adjuntos requeridos en cada una de las fases del proyecto para poder seguir adelante, así como el establecimiento automático de las notificaciones que recibirán todos los perfiles involucrados.
- **Experiencia del usuario:** Seguidamente se determinó qué información en portada debería ver cada uno de los trabajadores implicados en los procesos. Es decir, la creación de cuadros de mando e informes a medida según el cargo y la responsabilidad de la persona que tenía que ver dicha información. A su vez se hizo una formación para los mismos usuarios.
- **Desarrollos a medida:** Implementación de comandos y scripts para cubrir requerimientos que quedaban fuera de las características de HP PPM.
- **Integración:** Para el funcionamiento completo fue necesaria la correcta integración de HP PPM con otros sistemas y herramientas ya instalados en AST (servidor de correo, gestión de cambios en HP Service Manager...)

Beneficios

La implantación de esta solución ha permitido la automatización e informatización de los procesos, para evaluar, priorizar y resolver las demandas y proyectos TI para los diferentes departamentos y organismos del Gobierno de Aragón. AST, como entidad que los gestiona de forma centralizada, dispone ahora de una mejor visibilidad y un mayor control de los mismos. La información relacionada con estos es ahora más fácil de explotar para realizar informes precisos, análisis y toma de decisiones. En definitiva, se ha conseguido mejorar de manera efectiva la medición, la gestión y la Información sobre la Demanda y los Proyectos.

Aragonesa de Servicios Telemáticos

Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) es una entidad de derecho público creada en mayo de 2001 con el objetivo de proveer de infraestructuras y servicios para la información y las telecomunicaciones a todos los Departamentos y Organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Los servicios prestados por AST se enmarcan en tres líneas principales de actividad: Consultoría y gestión de proyectos TIC, Telecomunicaciones y Centro de servicios informáticos y soporte al usuario.



ABAST – Área de Gestión TI

ABAST cuenta con un área especializada en consultoría y soluciones para la Gestión de TI, integrando herramientas líderes del mercado y utilizando marcos de referencia y metodologías como ITIL, COBIT, CMMI o ISO.

ABAST fue el primer partner que HP Software tuvo en España y desde entonces se ha mantenido como uno de los partners más importantes a nivel nacional, siendo distinguido en dos ocasiones con el premio HP Software Channel Excellence Award por su destacada labor como integrador de las soluciones de gestión TIC de HP. Actualmente está certificado como HP IT Operations Gold Specialist y aporta gran experiencia y conocimientos en las soluciones HP Software para Service and Portfolio Management (SPM) y Business Service Management (BSM). ABAST es además miembro fundador del capítulo español del itSMF y colabora con otras organizaciones que definen y mantienen los estándares de la gestión de servicios TI y gobierno de las TIC.

Para más información:
gestionti@abast.es



www.abast.es · info@abast.es

Tel. 933 666 900
Fax 933 666 910
Carrer Equador 39-45
08029 Barcelona

Tel. 914 061 601
Fax 914 061 604
Calle de la Basílica 19, 9º B
28020 Madrid

Tel. 97 170 68 82
Calle Fluvial 1, Bajos dcha.
Despacho 25 (Son Fuster)
07009 Palma de Mallorca