



Caso de éxito

ABAST transforma el soporte TI de BSM con una solución integral gestionada basada en HP Workforce Experience

www.abast.es



El Área Metropolitana de Barcelona (AMB) necesitaba actualizar su infraestructura tecnológica para soportar la creciente complejidad de los servicios públicos que ofrece a más de tres millones de ciudadanos. Para lograrlo, confió en ABAST para llevar a cabo la renovación integral de sus dos Centros de Procesamiento de Datos y diversas salas técnicas de red. La solución, apoyada en tecnologías líderes de Rittal y Socomec, ha dotado a AMB de un entorno altamente seguro, redundante y sostenible, logrando un hito clave: ejecutar toda la migración “en caliente” sin ninguna interrupción del servicio.

El reto de asegurar el máximo rendimiento del puesto de trabajo

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) es una empresa pública municipal dedicada a la gestión de servicios urbanos y de movilidad en Barcelona. La organización desempeña un papel fundamental en el funcionamiento diario de la ciudad, operando una amplia variedad de servicios críticos, infraestructuras y recintos emblemáticos de gran afluencia ciudadana.

Para mantener la excelencia en la prestación de todos estos servicios, BSM necesitaba asegurar el correcto funcionamiento y rendimiento del entorno de trabajo digital de sus profesionales. El objetivo principal era evolucionar la supervisión y gestión de los dispositivos de usuario final para reducir el número de incidencias, minimizar los tiempos de resolución y garantizar una experiencia operativa estable y sin interrupciones. La organización buscaba una plataforma avanzada que permitiese monitorizar la salud de los equipos de forma proactiva y centralizada, con un enfoque moderno y orientado a la toma de decisiones basada en datos objetivos (Data-Driven).

Gestión integral de la experiencia digital (DEX)

Para dar respuesta a estas necesidades, BSM eligió la propuesta presentada por ABAST, centrada en la adopción tecnológica de HP Workforce Experience (WXP) operada

bajo un modelo de servicio.

La decisión de apoyarse en ABAST se fundamentó en su probada capacidad como integrador especializado en soluciones para el puesto de trabajo digital y en su nivel estratégico de alianza con el fabricante HP. La propuesta no solo aportaba la tecnología líder en el mercado, sino que incluía una capa esencial de servicio gestionado y soporte especializado por parte de ABAST que garantizaba el éxito en la adopción, la correcta interpretación de los datos analíticos y la mejora continua a largo plazo.

La solución implementada se estructura en torno a HP Workforce Experience (WXP), una potente plataforma integral orientada específicamente a la gestión de la experiencia digital del empleado (DEX). Sus principales pilares tecnológicos y funcionales incluyen:

- **Visibilidad 360° de todo el entorno:** Plataforma centralizada que unifica la gestión del inventario de hardware y software de todos los dispositivos de la compañía (tanto HP como de otros fabricantes). Facilita el control del ciclo de vida, la gestión de garantías y la generación de informes ejecutivos detallados desde una única consola.
- **Monitorización continua:** Supervisión telemétrica en tiempo real y sin interrupciones de la salud de los dispositivos, analizando de forma constante el rendimiento, el estado de las baterías, las aplicaciones y los parámetros de seguridad.
- **Gestión proactiva y remediación avanzada:** Capacidad para la detección temprana de incidencias y degradaciones operativas. Gracias a las funcionalidades exclusivas que WXP ofrece sobre los dispositivos HP de BSM, la plataforma permite ejecutar remediaciones remotas de

manera automatizada para solucionar problemas en segundo plano antes de que lleguen a causar un fallo al usuario.

Implementación como solución integral gestionada

El proyecto liderado por ABAST fue mucho más allá de un simple despliegue técnico, estructurándose como la implementación de una verdadera solución integral gestionada (Abast DaaS Advanced).

El equipo técnico de ABAST se encargó de toda la integración y configuración de la plataforma HP WXP, alineándola con los requisitos operativos de BSM. Como gran valor añadido del proyecto, se estableció un modelo de soporte especializado continuo mediante el cual el equipo de expertos de ABAST asume la interpretación de los datos telemétricos generados. Este acompañamiento permite proponer mejoras constantes en el servicio y extraer inteligencia operativa sin sobrecargar las tareas diarias del propio departamento tecnológico del cliente.

Beneficios

La adopción de este modelo gestionado con tecnología HP ha supuesto un salto cualitativo en la gestión de las TI de Barcelona de Serveis Municipals, generando impactos muy positivos a múltiples niveles:

- **Anticipación y proactividad:** Ahora es posible detectar y resolver incidencias o degradaciones del equipo antes de que lleguen a impactar negativamente al usuario o usuaria en su trabajo diario.
- **Resolución ágil y eficiente:** Se ha logrado una drástica reducción del volumen de incidencias reportadas y una mejora notable en los tiempos de resolución.
- **Excelencia en la experiencia del empleado:** La plantilla disfruta ahora de un entorno digital mucho más estable, con menos interrupciones informáticas y mayor confort operativo.
- **Optimización del equipo de TI:** Mayor eficiencia general del equipo de soporte tecnológico de BSM, que puede establecer la priorización de sus tareas basándose de forma inteligente en los datos.
- **Decisiones estratégicas basadas en datos:** La dirección técnica cuenta con información objetiva y detallada sobre la experiencia real del empleado y el rendimiento de los equipos para fundamentar sus decisiones de inversión, renovación y gestión.



“En BSM hemos realizado una evolución en la gestión del workplace con la implantación de HP Workforce Experience Platform (WXP). Más allá de la gestión tradicional de inventario y despliegue de software, WorkForce nos permite monitorizar y optimizar el rendimiento, la productividad y la estabilidad de los equipos. Este cambio nos ha permitido dar un salto cualitativo hacia una gestión proactiva y orientada a la experiencia de usuario.”

Marta Angel Torras, CAP ÀREA SUPORT TIC I LLOC DE TREBALL de Barcelona de Serveis Municipals

Sobre BSM

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) es la empresa pública del Ayuntamiento de Barcelona dedicada a la gestión de servicios urbanos y de movilidad. Fundada en 2002, tiene el firme propósito de mejorar la calidad de vida de las personas y generar un impacto positivo en la sociedad y el entorno. Su amplio ámbito de actuación abarca grandes soluciones de movilidad compartida y conectada, como la red de Aparcamientos BSM, Bicing, Endolla Barcelona o la app Smou. Además, gestiona de forma integral espacios culturales, de ocio y de biodiversidad de referencia internacional, destacando recintos tan emblemáticos como el Park Güell, la Anella Olímpica, el Parc del Fòrum, el Parque de Atracciones Tibidabo y el Zoo de Barcelona.

Sobre ABAST

A través de su área de End User Solutions, ABAST acompaña a las empresas en la transformación y optimización integral del entorno de trabajo de sus usuarios. Con un enfoque claramente orientado a mejorar la experiencia digital del empleado (DEX), esta área proporciona soluciones end-to-end que abarcan desde el suministro, despliegue y gestión del ciclo de vida de los dispositivos, hasta la implementación de servicios gestionados avanzados.

Para más información: volum@abast.es