



Cas d'èxit

ABAST transforma l'administració de dispositius d'usuari de BSM amb serveis gestionats basats en HP WXP

www.abast.es



Barcelona de Serveis Municipals (BSM), empresa pública clau en la gestió de serveis urbans i de mobilitat a la ciutat de Barcelona, necessitava optimitzar la gestió, la seguretat i el rendiment dels dispositius de la seva plantilla. Per això, va confiar a ABAST per a la implementació d'una solució integral gestionada basada en la plataforma HP Workforce Experience (WXP). Aquest projecte ha permès a BSM monitoritzar proactivament la salut dels seus equips, anticipar-se a incidències i garantir una experiència digital fluida i estable per als seus usuaris, maximitzant l'eficiència del seu departament de TI.

El repte d'assegurar el màxim rendiment del lloc de treball

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) és una empresa pública municipal dedicada a la gestió de serveis urbans i de mobilitat a Barcelona. L'organització exerceix un paper fonamental en el funcionament diari de la ciutat, operant una àmplia varietat de serveis crítics, infraestructures i recintes emblemàtics de gran afluència ciutadana.

Per mantenir l'excel·lència en la prestació de tots aquests serveis, BSM necessitava assegurar el funcionament correcte i el rendiment de l'entorn de treball digital dels seus professionals. L'objectiu principal era evolucionar la supervisió i la gestió dels dispositius d'usuari final per reduir el nombre d'incidències, minimitzar els temps de resolució i garantir una experiència operativa estable i sense interrupcions. L'organització buscava una plataforma avançada que permetés monitoritzar la salut dels equips de manera proactiva i centralitzada, amb un enfocament modern i orientat a la presa de decisions basada en dades objectives (Data-Driven).

Gestió integral de l'experiència digital (DEX)

Per donar resposta a aquestes necessitats, BSM va triar la proposta presentada per ABAST, centrada en l'adopció tecnològica d'HP Workforce Experience (WXP) operada

sota un model de servei.

La decisió de recolzar-se en ABAST es va fonamentar en la seva provada capacitat com a integrador especialitzat en solucions per al lloc de treball digital i en el nivell estratègic d'aliança amb el fabricant HP. La proposta no només aportava la tecnologia líder al mercat, sinó que incloïa una capa essencial de servei gestionat i suport especialitzat per part d'ABAST que garantia l'èxit en l'adopció, la interpretació correcta de les dades analítiques i la millora contínua a llarg termini.

La solució implementada s'estructura al voltant d'HP Workforce Experience (WXP), una plataforma integral potent orientada específicament a la gestió de l'experiència digital de l'empleat (DEX). Els seus principals pilars tecnològics i funcionals inclouen:

- **Visibilitat 360° de tot l'entorn:** Plataforma centralitzada que unifica la gestió de l'inventari de hardware i software de tots els dispositius de la companyia (tant HP com altres fabricants). Facilita el control del cicle de vida, la gestió de garanties i la generació d'informes executius detallats des d'una única consola.
- **Monitorització contínua:** Supervisió telemètrica en temps real i sense interrupcions de la salut dels dispositius, analitzant de manera constant el rendiment, l'estat de les bateries, les aplicacions i els paràmetres de seguretat.
- **Gestió proactiva i remediació avançada:** Capacitat per a la detecció primerenca d'incidències i degradacions operatives. Gràcies a les funcionalitats exclusives que WXP ofereix sobre els dispositius HP de BSM, la plataforma permet executar remediacions remotes de

manera automatitzada per solucionar problemes en segon pla abans que arribin a causar un error a l'usuari.

Implementació com a solució integral gestionada

El projecte liderat per ABAST va anar molt més enllà d'un simple desplegament tècnic i es va estructurar com la implementació d'una veritable **solució integral gestionada (Abast DaaS Advanced)**.

L'equip tècnic d'ABAST es va encarregar de tota la integració i la configuració de la plataforma HP WXP, alineant-la amb els requisits operatius de BSM. Com a gran valor afegit del projecte, es va establir un model de **suport especialitzat continu** mitjançant el qual l'equip d'experts d'ABAST assumeix la interpretació de les dades telemètriques generades. Aquest acompanyament permet proposar millores constants al servei i extreure intel·ligència operativa sense sobrecarregar les tasques diàries del propi departament tecnològic del client.

Beneficis

L'adopció d'aquest model gestionat amb tecnologia HP ha suposat un salt qualitatiu a la gestió de les TI de Barcelona de Serveis Municipals, generant impactes molt positius a múltiples nivells:

- **Anticipació i proactivitat:** Ara és possible detectar i resoldre incidències o degradacions de l'equip abans que arribin a impactar negativament l'usuari o usuària a la feina diària.
- **Resolució àgil i eficient:** S'ha aconseguit una reducció dràstica del volum d'incidències reportades i una millora notable en els temps de resolució.
- **Excel·lència en l'experiència de l'empleat:** La plantilla gaudeix ara d'un entorn digital molt més estable, amb menys interrupcions informàtiques i més confort operatiu.
- **Optimització de l'equip de TI:** Major eficiència general de l'equip de suport tecnològic de BSM, que pot establir la prioritització de les tasques basant-se de forma intel·ligent en les dades.
- **Decisions estratègiques basades en dades:** La direcció tècnica compta amb informació objectiva i detallada sobre l'experiència real de l'empleat i el rendiment dels equips per fonamentar les decisions d'inversió, renovació i gestió.



"A BSM hem realitzat una evolució en la gestió del workplace amb la implantació d'HP Workforce Experience Platform (WXP). Més enllà de la gestió tradicional d'inventari i desplegament de software, WorkForce ens permet monitoritzar i optimitzar el rendiment, la productivitat i l'estabilitat dels equips. Aquest canvi ens ha permès fer un salt qualitatiu cap a una gestió proactiva."

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

Sobre BSM

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) és l'empresa pública de l'Ajuntament de Barcelona dedicada a la gestió de serveis urbans i de mobilitat. Fundada el 2002, té el propòsit ferm de millorar la qualitat de vida de les persones i generar un impacte positiu en la societat i l'entorn. El seu ampli àmbit d'actuació inclou grans solucions de mobilitat compartida i connectada, com ara la xarxa d'Aparcaments BSM, Bicing, Endolla Barcelona o l'app Smou. A més, gestiona de manera integral espais culturals, de lleure i de biodiversitat de referència internacional, destacant recintes tan emblemàtics com el Park Güell, l'Anella Olímpica, el Parc del Fòrum, el Parc d'Atraccions Tibidabo i el Zoo de Barcelona.

Sobre ABAST

A través de la seva àrea d'End User Solutions, ABAST acompanya les empreses en la transformació i l'optimització integral de l'entorn de treball dels seus usuaris. Amb un enfocament clarament orientat a millorar l'experiència digital de l'empleat (DEX), aquesta àrea proporciona solucions end-to-end que abasten des del subministrament, el desplegament i la gestió del cicle de vida dels dispositius, fins a la implementació de serveis gestionats.

Per a més informació: volum@abast.es