

Caso de éxito | Hospital Clínic Barcelona



El Hospital Clínic de Barcelona (HCB), con más de 100 años de historia, es un centro público de salud referente en la ciudad de Barcelona, en Cataluña y en el mundo, con una clara voluntad de excelencia en sus tres principales áreas de acción: la asistencia, la investigación y la docencia.

El Reto | Mejorar la gestión interna con una herramienta de ticketing automatizada

El cliente demandó una **herramienta de gestión de tickets** que fuera **visual, intuitiva, y flexible** a la hora de generar informes y estadísticas. Además, debía reunir los siguientes requisitos:

- La herramienta debía contar con la posibilidad de **gestionar el inventario de activos**, tanto a **nivel de servidor** como de **plataforma de usuario**, de forma **automatizada**.
- Contar con la **funcionalidad CMBC**, permitiendo conocer las relaciones entre los distintos activos e identificando el impacto empresarial de cada incidente.

Hasta el momento, las herramientas anteriores con las que se había trabajado eran independientes entre ellas, con entornos de trabajo y usabilidad poco amigables, y no ofrecían toda la flexibilidad demandada por los usuarios en cuanto a reporte y tratamiento del dato.

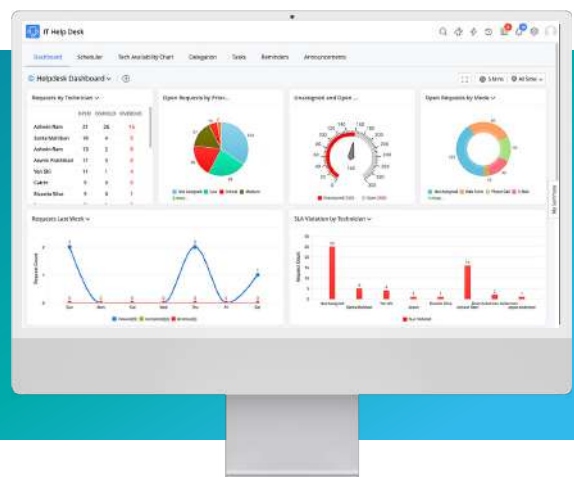
La Solución | ServiceDesk Plus, la herramienta de Help Desk de ManageEngine

Como referencia en el desarrollo de software de administración integral TI, **ManageEngine** se enfoca en ofrecer soluciones que facilitan la gestión de activos dentro de la estructura TI, con un catálogo de más de 90 productos y herramientas.

Gracias a sus múltiples funcionalidades, **ServiceDesk Plus** se ha convertido en la herramienta por excelencia para potenciar la asistencia técnica y gestión de activos de las compañías. Además de ser una solución modular y escalable, esta herramienta permite centralizar las peticiones en una interfaz completamente intuitiva.

— Construimos para potenciar tu IT help desk

- Workflow ITSM con mejores prácticas
- Potentes integraciones apps para administración TI
- Automatización inteligente
- Amplias capacidades de informes
- Personalizaciones sin código
- Implementación en la nube u on-premises





Entre trabajadores internos del hospital, investigadores, personal externo y proveedores... Desde 2019, **más de 25.000 personas** han trabajado de alguna forma u otra con el ServiceDesk del Departamento de IT del HCB.

Las funcionalidades más demandadas son resolver incidencias o solicitar alguno de los más de 80 servicios que actualmente ofrece de manera online a través de su Departamento de IT.

Todas estas peticiones, **más de 6.500 mensuales, más de 150.000 en total** desde la apertura de la plataforma en 2019, son tratadas y resueltas por **110 técnicos**, con la ayuda de las automatizaciones que ofrece la herramienta.

Además, con el uso de ServiceDesk Plus, el equipo de IT ha logrado inventariar más de **13.000 dispositivos electrónicos** (entre hardware y servidores) junto con el software desplegado en cada uno de ellos.

Probada la eficacia de ServiceDesk Plus a lo largo de 3 años de servicio ayudando a gestionar el día a día del Departamento de IT, este 2022 abriremos una nueva plataforma de ServiceDesk Plus para la gestión de personal del departamento de RRHH del hospital.

Patxi Corbelle

Jefe del Área de Tecnologías de la Información (CTO) en el Hospital Clínic de Barcelona



Sin duda, ToBeIT ha demostrado ser una empresa altamente especialista, cercana y comprometida, nos ayuda a evolucionar la plataforma con el objetivo común de mejorar cada día los servicios que presta la Dirección de Sistemas de Información (DSI) al HCB.

ToBeIT en estos años, ha dado un soporte proactivo ante los evolutivos a aplicar en el producto para mantener su operatividad y seguridad, del mismo modo que ha sido totalmente flexible con las peticiones que le hemos ido planteando para evolucionar nuestro reporting y cuadro de mandos, ayudándonos a anticiparnos y mejorar tanto en la operativa como en el dimensionamiento de los equipos.

¿Qué podemos hacer desde ToBeIT por ti?

Desde ToBeIT nos hemos especializado en implementar soluciones tecnológicas para mejorar los procesos dentro de la infraestructura IT, en base a las best practices ITIL. Ayudamos a las empresas a entender qué son las herramientas de Help Desk como ServiceDesk Plus y cómo pueden aumentar el rendimiento de tu organización.

MADRID

C/ Luis Buñuel, 2 28223
Pozuelo de Alarcón
info@tobeit.es | 910 604 006

BARCELONA

C/ Mallorca, 272 08037
info@tobeit.es | 937 377 773

BILBAO

C/ Alameda Mazarredo 15, 48001
info@tobeit.es | 910 604 006