

## **Acerca de Econocom:**

Grupo Econocom diseña, financia y acompaña a las empresas en su transformación digital aportando soluciones innovadoras y a la medida de los clientes. Cuenta con más de 9.000 colaboradores y está presente en 19 países y ha realizado en 2016 una facturación superior a los 2.300 M€. En España, el Grupo ofrece un completo portfolio de soluciones TI desarrollando las Actividades de Proyectos & Consultoría, Servicios, Arrendamiento & Pago por uso y Productos & Soluciones. Como Partner de servicios independiente con alto valor añadido y como integrador de soluciones digitales, Grupo Econocom desarrolla acuerdos de colaboración con los principales fabricantes y editores de este país, que destacan por ser pioneros en el uso de las nuevas tecnologías. Con un equipo de cerca de 850 colaboradores y con oficinas en Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia, Zaragoza, Vigo, A Coruña, Sevilla, Santa Cruz de Tenerife y Palma de Mallorca, Grupo Econocom asegura una gran cobertura en todo el territorio nacional.

## **Contacto Prensa:**

[susana.gilabert@econocom.com](mailto:susana.gilabert@econocom.com)

## **Para más información:**

[www.econocom.es](http://www.econocom.es)

- Síguenos en Twitter:

[@econocom\\_sp](https://twitter.com/econocom_sp)

## RIBERA SALUD CONFÍA A GRUPO ECONOCOM LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y EL GOBIERNO TI CON LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE SERVICE DESK

**Madrid, 04 de Julio de 2017**

Ribera Salud es un grupo empresarial de gestión sanitaria líder en España. Fue fundado en 1997 y es pionero en el desarrollo de su conocido como "Modelo Alzira" de colaboración público/privada en el sector de la sanidad, basado en cuatro pilares fundamentales: la propiedad pública, el control público, la financiación pública y la gestión privada. Su campo de actuación es tanto a escala nacional como internacional.

Desde finales del 2014, Ribera Salud inicia un proceso de transformación de su gestión IT que le lleva a internalizar parte de los servicios que tenían gestionados a través de terceros. Es entonces cuando dada la complejidad de los activos a gestionar, comprendiendo múltiples niveles de criticidad y familias, deciden apostar por una herramienta que les ayude de forma interna en la gestión integral de los activos conforme a los procesos ITIL®/ITSM.

En este sentido, Grupo Econocom les plantea el suministro e implantación, en modalidad "llave en mano", de una Solución Service Desk basada en tecnología del fabricante CA (CA SDM) escalable, sencilla y fácil de implementar, operar y mantener y que va a permitir una cobertura global de las necesidades presentes y futuras de Ribera Salud.

*"Necesitábamos contar con una herramienta que quedara integrada en el proceso de transformación del modelo de prestación de servicios y que lograra el objetivo de establecer procesos que nos permitieran simplificar la administración de nuestros servicios."*



*Nuestra experiencia satisfactoria con Econocom en el mantenimiento y soporte hardware nos llevó a emprender este proyecto dirigido a los recursos críticos de los CPDs de 3 de nuestros hospitales”, comenta **Manuel Sánchez, Responsable de Operaciones Sistemas de Información de Ribera Salud.***

El principal objetivo a la hora de desplegar la Solución Service Desk ha sido permitir a Ribera Salud gestionar de forma integrada y homogénea las incidencias, solicitudes, problemas y cambios, clasificándolos por localización, tipo de analista dedicado o nivel de prioridad. Además, la herramienta les permite la resolución de eventos de forma más rápida gracias a que cuenta con una base de conocimientos común. Por otro lado, y gracias al módulo CA CMDB, Ribera Salud puede contar con una base de datos de gestión de configuración que le permita la gestión de los elementos de configuración tal y como los entiende ITIL®, según familias, clases y jerarquías de clasificación. Se ha buscado también que el sistema elegido sea capaz de alimentar informes y cuadros de mando que sirvan de base a las labores de control, gestión y mejora continua. Finalmente, dentro del proyecto se ha contemplado un proceso progresivo de evolución hacia la madurez en la aplicación de los procesos definidos y mejores prácticas de ITIL®. Por tanto, el aprovechamiento del potencial de la solución implantada irá aumentando gradualmente con el tiempo.

*“Dentro del compromiso de Grupo Econocom de hacer a Ribera Salud un proyecto end-to-end hemos llevado a cabo una consultoría y hemos elaborado un plan de actuación que ha comprendido desde el análisis de los requisitos, pasando por el diseño detallado de la arquitectura de la solución, la fase de integración y configuración, la realización de pruebas, el proceso de documentación de la configuración y la realización de copia de seguridad, formación y transferencia de conocimientos al personal interno del cliente, el despliegue en producción y, finalmente, el seguimiento del post-arranque. No solo han mejorado todos los procesos en torno a la gestión de sus servicios IT, sino que, además, de forma automatizada, con controles de rendimiento que permiten mejorar las funcionalidades de la herramienta continuamente y, gracias al módulo de movilidad que también han instalado, han conseguido incrementar la productividad del usuario final y de los analistas de soporte”, declara **Pedro Saiz, Director Regional Zona de Levante del Grupo Econocom.***

En definitiva, el grupo Ribera Salud, yendo en línea con su compromiso con los ciudadanos de ofrecerles servicios de calidad, con la máxima eficiencia y con la garantía de aplicar las mejores prácticas conocidas, ha dotado a sus servicios IT de mayor agilidad, homogeneidad y eficiencia, dando como resultado un aumento de la efectividad de los servicios, lo que se traduce en una mejor experiencia y en un incremento de la productividad de sus usuarios finales.

**Econocom:**

Directora de Marketing y Comunicación

Susana Gilabert

marketingycomunicacion@econocom.com