



Cliente: Consorcio Nacional de Seguros

Descripción del Cliente *Consorcio es uno de los mayores Conglomerados de Servicios Financieros no bancarios del país y el mayor grupo asegurador del mercado nacional.*

Proyecto de Servicio: **Diseño e Implantación de un Sistema de Mesa de Servicio TI con Soporte en Sitio y Solución de Inventario a Nivel Nacional**

Descripción Detallada:

Sitios	Consorcio Nacional de Seguros, cobertura Nacional
Proyecto	Diseño, Implantación y Operación de una Mesa de Ayuda, control remoto del desktop, solución de Inventario, más una solución de respaldo que en la actualidad recupera datos de manera eficiente para usuarios críticos.
Inicio Servicio	Diciembre de 2005.
Tickets	2.400 mensuales aprox.
Software	HP Service Manager; Altiris Carbon Copy (Control Remoto); Altiris Inventory Solution; Altiris Recovery Solution, Help Desk.

- Problemáticas**
- Inexistencia de SLAs asociados a resolución efectiva de incidentes informáticos a nivel desktop (plataforma back office corporativa)
 - Poca visibilidad total del parque informático y del ciclo de vida operacional del hardware
 - Altos costos ocultos en contratación permanente de servicios de soporte, para problemáticas puntuales o aisladas.
 - Mala percepción de usuarios respecto a servicios informáticos
 - Pérdida de foco en el negocio principal
 - Irregularidad en procesos de operación de soporte y falta de metodologías generales y particulares para solución de problemas

- Solución**
- Diseño e Implantación de un Sistema de Mesa de Servicio con Soporte en Sitio y Solución de Inventario a Nivel Nacional

- Beneficios**
- Establecimiento de SLAs asociados a cumplimiento en la resolución efectiva de incidentes informáticos en plataforma desktop corporativa
 - Mejor toma y gestión de inventario computacional
 - Reducción de costos en soporte, al contar con un proveedor único y centralizado de servicios
 - Mayor foco en el negocio y no en tareas rutinarias de soporte, de parte de la gerencia de TI del cliente
 - Mayor inteligencia y eficacia en los procedimientos de resolución de incidentes, al integrar metodologías con estándares, como COBIT e ITIL.

Ciente: Grupo Gildemeister

Descripción del Cliente *Uno de los principales Grupos Automotores del país, concesionario de Hyundai, activo en las principales áreas de actividad económica en Chile al distribuir equipamiento para la construcción, agricultura e industria. Emplea a alrededor de 1,650 personas.*

Proyecto de Servicio: **Diseño e Implantación de un Sistema de Mesa de Servicio TI con Soporte en Campo y administración de Inventario a Nivel Nacional**

Descripción Detallada:

Sitios	Oficinas Centrales de la compañía
Proyecto	Implementación de solución de Mesa de Servicio como único punto de contacto interno de los usuarios de la compañía. Adicionalmente, incluye derivación a Nivel 2 de ticket y gestión sobre ellos.
Inicio Servicio	Diciembre de 2006.
Tickets	3.200 mensuales con un universo de usuarios de 1.500 en todo Chile, incluyendo la cadena de Supermercados Cofrima
Software	Symantec-Altiris HelpDesk, módulo Inventario.

Problemáticas

- Inexistencia de SLAs asociados a resolución efectiva de incidentes informáticos a nivel desktop (plataforma back office corporativa)
- Inconsistencia en la visibilidad total del parque informático y del ciclo de vida operacional del hardware
- Altos costos ocultos en contratación permanente de servicios de soporte, para problemáticas puntuales o aisladas.
- Mala percepción de usuarios respecto a servicios informáticos
- Pérdida de foco en el negocio principal
- Irregularidad en procesos de operación de soporte y falta de metodologías generales y particulares para solución de problemas

Solución

- Diseño e Implantación de un Sistema de Mesa de Servicio con Soporte en Sitio y Solución de Inventario a Nivel Nacional

Beneficios

- Concentración y derivación de Servicios TI en un único punto de contacto
- Establecimiento de SLAs asociados a cumplimiento en la resolución efectiva de incidentes informáticos en plataforma desktop corporativa
- Mejor toma y gestión de inventario computacional
- Mayor foco en el negocio y no en tareas rutinarias de soporte, de parte de la gerencia de TI del cliente
- Mayor inteligencia y eficacia en los procedimientos de resolución de incidentes, al integrar metodologías con estándares, como COBIT e ITIL.



Cliente: Red de Salud UC

Descripción del Cliente *Una de las más importantes redes de salud del país, compuesta por más de 10 centros de salud, Clínica UC San Carlos de Apoquindo, Clínica UC, y el Hospital Clínico UC*

Proyecto de Servicio: **Diseño e Implantación de un Sistema de Mesa de Servicio TI con Soporte en Sitio y Administración de Activos a Nivel Nacional**

Descripción Detallada:

Sitios Red de Salud en Santiago y Talca

Proyecto Implementación de solución de Mesa de Servicio centralizada para proveer los siguientes servicios: Consultoría de procesos ITIL y COBIT, soporte de campo, servicios a usuarios VIP, monitoreo de infraestructura y servicios TI; renovación tecnológica; y servicio de rollout.

Inicio Servicio Marzo de 2011.

Tickets 5900 mensuales con un universo de usuarios de 3000 en toda la red.

Software Symantec-Altiris: Service Desk Suite, Asset Management

Problemáticas

- Inexistencia de SLAs asociados a resolución efectiva de incidentes informáticos a nivel desktop plataforma back office corporativa)
- Poca visibilidad total del parque informático y del ciclo de vida operacional del hardware
- Altos costos ocultos en contratación permanente de servicios de soporte, para problemáticas puntuales o aisladas.
- Mala percepción de usuarios respecto a servicios informáticos
- Pérdida de foco en el negocio principal
- Volumen de llamadas en abandono importante en el servicio (56%)
- Irregularidad en procesos de operación de soporte y falta de metodologías generales y particulares para solución de problemas

Solución

- Diseño e Implantación de un Sistema de Mesa de Servicio con Soporte en Sitio y Solución de Inventario a Nivel Nacional
- Monitoreo de servicios e infraestructura 7 x 24

Beneficios

- Concentración y derivación de Servicios TI en un único punto de contacto
- Establecimiento de SLAs asociados a cumplimiento en la resolución efectiva de incidentes informáticos en plataforma desktop corporativa
- Mejor toma y gestión de inventario computacional
- Reducción de costos en soporte, al contar con un proveedor único y centralizado de servicios
- Mayor foco en el negocio y no en tareas rutinarias de soporte, de parte de la gerencia de TI del cliente
- Mayor inteligencia y eficacia en los procedimientos de resolución de incidentes, al integrar metodologías con estándares, como COBIT e ITIL

Cliente: Caja de Compensación Los Andes



Descripción del Cliente

La CCAF Los Andes es la caja previsional más importante del país, con más de 2.000.000 de afiliados a lo largo de todo el país. Cuenta con una red de sucursales de atención de Arica a Punta Arenas, albergando a más de 3000 trabajadores.

Proyecto de Servicio:

Diseño e Implementación de Servicio de Gestión de Inventario de Hardware y Software + Solución de Respaldo.

Descripción Detallada:

Proyecto

Servicio de Gestión de Inventario de Hardware y Software + Solución de Respaldo

Número Usuarios

3000 usuarios controlados, con administración de inventario 150 usuarios VIP.

Inicio Servicio

Marzo de 2008

Software

Symantec-Altiris: Inventory + Recovery Solution

Problemáticas

- Inconsistencia en la visibilidad total del parque informático y del ciclo de vida operacional del hardware
- Riesgo no controlado en caso de pérdida y recuperación de DATA ren caso de desastre

Solución

- Servicio de Gestión de Inventario de Hardware y Software + Recovery Solution

Beneficios

- Mejor toma y gestión de inventario computacional
- Mayor foco en el negocio y no en tareas rutinarias de soporte y administración, de parte de la gerencia de TI del cliente
- Mayor inteligencia y eficacia en los procedimientos de resolución de incidentes, al integrar metodologías con estándares, como COBIT e ITIL



Cliente: Aguas Andinas

Descripción del Cliente *Con sus empresas Aguas Cordillera, Aguas Manquehue y Aguas Andinas, el Grupo Aguas es la red sanitaria de mayor presencia en la Zona Central del país, albergando a más de 1700 trabajadores.*

Proyecto de Servicio: **Diseño e Implantación de un Sistema de Mesa de Mantenimiento para la Gerencia de Abastecimiento**

Descripción Detallada:

Sitios Todas las oficinas del país

Proyecto Implementación de solución de Mesa de Abastecimiento para la Gerencia de Abastecimiento. Servicios asociados: Gestión de Compras; Administración Centralizada de Requerimientos de Proveedores Externos

Inicio Servicio Enero de 2011 – Marzo de 2011

Tickets 1000 mensuales aprox.

Software Symantec-Altiris: Service Desk Suite

Problemáticas

- Requerimientos de compras a proveedores descentralizados, gestionados vía mail.

- Pérdida de visibilidad de flujos
- Seguimiento ineficiente de requerimientos

Solución

- Implementación de solución de Mesa de Abastecimiento para la Gerencia de Abastecimiento. Monitoreo de servicios e infraestructura 7 x 24

Beneficios

- Concentración y derivación de servicios de la Gerencia de Abastecimiento en un único punto de contacto
- Mayor eficiencia en el seguimiento de los flujos
- Mayor foco en el negocio y no en tareas rutinarias de soporte, de parte de la gerencia de abastecimiento
- Mayor inteligencia y eficacia en los procedimientos de resolución de incidentes, al integrar metodologías con estándares, como COBIT e ITIL



BAM CENTRAL DE RIESGOS SINACOFI



**Servicio
Entregado:**

Outsourcing de Monitoreo Proactivo de Proceso de Consulta de **Central de Riesgo**

**Objetivos de Calidad
Asociados:**

Disponibilidad y Tiempo de Respuesta de Consulta de Clientes

Beneficios Logrados:

- Tiempos de Interrupción minimizados y controlados de Servicios
- Reducción de costos operacionales
- Mayor foco en actividades propias del negocio del cliente
- Mejora continua de arquitectura y rendimiento de plataforma
- Indicadores para efectuar mejor Capacity Planning
- Indicadores para Incorporar a Balanced Scorecard

BAM SERVICIOS CORE MUTUAL DE SEGURIDAD



Servicio Entregado:

Outsourcing de Monitoreo Proactivo de **Servicios Core** de Mutual

Objetivo de Calidad Asociados:

Disponibilidad y Tiempo de Respuesta de Consulta de Clientes

Servicios Críticos Monitoreados por ANIDA:

- Servicio Sistema Seguro Integrado (SSI)
- Servicio SAP – Apoyo de GAF (Administración y Finanzas)
- Servicio Medisyn (apoyo en operación y gestión de personal de Hospital y Clínicas Regionales)
- Portal del Adherente
- Sistema de Seguridad Ocupacional (Prevención de Riesgos)

Beneficios Logrados:

- Tiempos de Interrupción Minimizados y Controlados de Servicios
- Mayor Foco en Actividades Propias del Negocio del Cliente



MONITOREO PROACTIVO DE SERVICIOS TI DE RED SALUD UC



Objetivo de Calidad Asociado:

Disponibilidad y Tiempo de Respuesta de Servicios TI (Sistemas y Comunicaciones) utilizados por los usuarios (Médicos, Enfermeras, Auxiliares y Administrativos) de la Red Salud UC.

Servicios Monitoreados por ANIDA:

- Sistema de correo (EXCHANGE OWA)
- Sistema Ficha Clínica Electrónica
- Sistema de Agenda para reservas de horas de atención
- Enlaces de comunicaciones de Centros Médicos
- Enlaces de comunicaciones de Unidades de Tomas de Muestras

Monitoreo de eventos y alarmas para:

- Infraestructura de red y centros
- Infraestructura de sistemas operativos y servidores

Beneficios Logrados:

- Disminución de tiempos en detección de interrupciones
- Identificación precisa de los focos de problemas a intervenir
- Disminución de tiempos de downtime
- Reducción de costos operacionales por automatización de tareas
- Mayor foco en actividades propias del negocio del cliente
- Mejora continua de arquitectura y rendimiento de plataforma
- Indicadores para el desarrollo de Capacity Planning
- Identificación proactiva de errores de sistemas
- Identificación de componentes con mayor uso de recursos para su optimización