



UNIÓN EUROPEA
FONDO
EUROPEO DE
DESARROLLO
REGIONAL



Junta de
Castilla y León

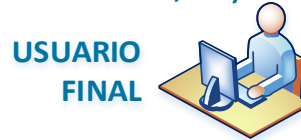
Proyecto ASISTA.3

Gestión de Servicios TI

Un proceso de transformación digital

Estado del ARTE – Servicios que proveemos

Empleados públicos y personal al servicio de la ACCYL
en sus distintos roles (usuarios, técnicos, validadores, ...)



	IDENTIFICACIÓN de Usuarios ACCyL cargo, organismo, perfil, DNI, ...
	Estructura orgánica y funcional
	Validadores dinámicos
	Dependencias prestación informática



Servicios (CMDDB+SRM)

Niveles de servicios (SLM)

Configuración (CMDDB)

Conocimiento (KM)

Activos y cambios. Orquestador

Gestión de problemas (PM)

Gestión de peticiones (SRM)

Gestión de incidentes (IM)



Justificación del Proyecto

NUEVO SISTEMA	ACTUAL
 OPORTUNIDADES ☐ Mejora uso y autoservicio de los usuarios ☐ Fondos de financiación ☐ Nuevas funcionalidades	 DEBILIDADES ☐ Limitación tecnológica para realizar cambios ☐ Versión actual BMC con soporte extendido ☐ Insatisfacción de los técnicos de soporte
 FORTALEZAS ☐ Conocimiento y experiencia en servicios TIC ☐ Experiencia en productos BMC ☐ Concurrencia de proyectos: interfaz web.	 AMENAZAS ☐ Decremento de uso por parte de los usuarios ☐ Complejidad acumulada: baja respuesta de desarrollos a medida ☐ Más riesgos: soporte de navegadores a flash.

Justificación del Proyecto

Objetivos

RENOVACIÓN del ACTUAL interfaz Asista Web (As Is)

- Mejorar el servicio al usuario
- Garantizar la sostenibilidad del servicio

EVOLUCIONAR la plataforma BMC

- Eliminar el riesgo por obsolescencia técnica
- Asegurar la implantación de nuevos procedimientos de gestión

Implantar MEJORAS en los servicios TIC: ESCALABILIDAD

- Resolver solicitudes de mejora “acumuladas” de los usuarios y técnicos
- Simplificación de categorías orientada a cliente.

Financiación FEDER

OE.2.3.2. Reforzar el e-gobierno, e-cultura y la confianza en el ámbito digital.

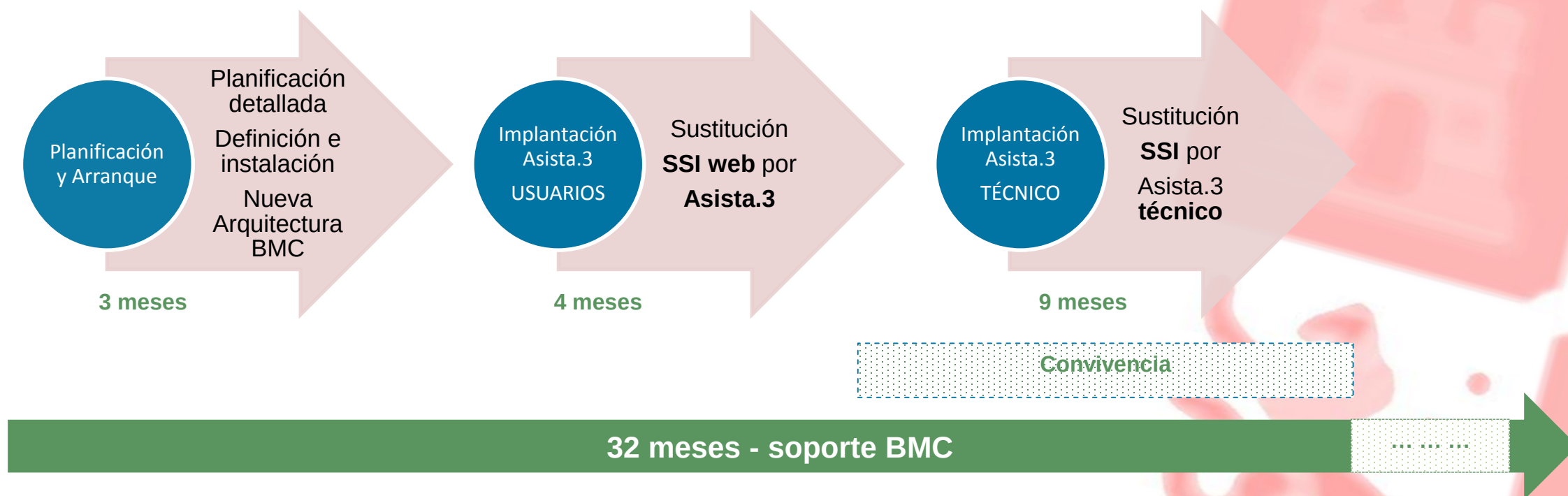
Consolidación de la Administración electrónica, las infraestructuras y los servicios TIC que le dan soporte...

Asista.3 – Plan de Proyecto

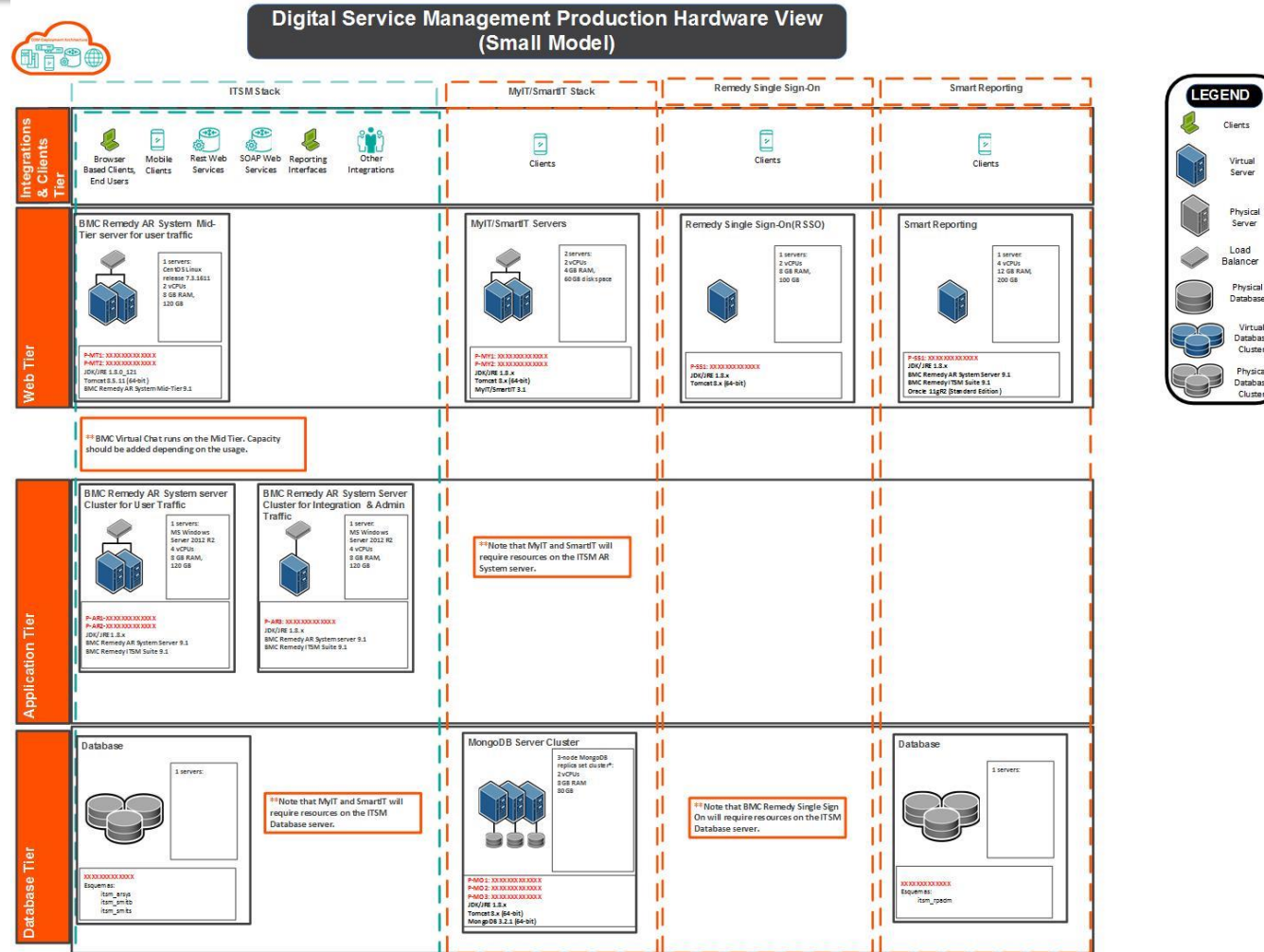
Inicio de los trabajos: enero de 2017



Plan de Proyecto.



Fundamentación y Arquitectura – FASE 1



Fundamentación y Arquitectura – FASE 1

Fundamentación

Datos básicos de instalación ITSM

Simplificación de categorías de 15.000 a 370 SRDs.

Construcción de artículos de conocimiento.

Unificación de estructuras organizativas:

Orgánica, funcional y administrativa a una sola.

Arquitectura. Capas

Base de datos. Oracle y MongoDB.

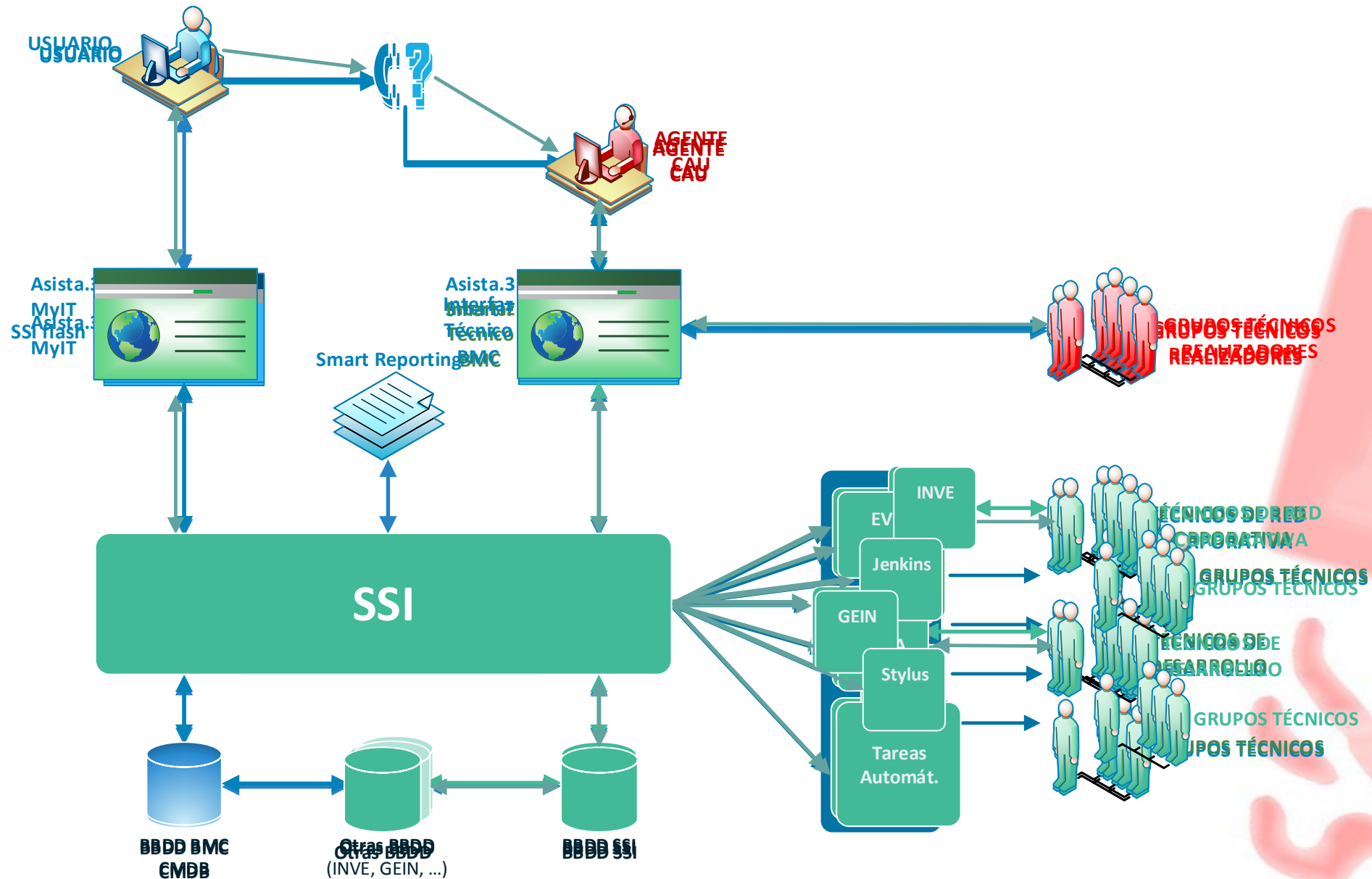
Aplicación. AR System y cluster.

Web. Midtiers, MyIT, SmartIt, SmartReporting y RSSO.

Capa de integración y clientes. Servicios web, SOAP, mobile, ...



Desarrollo del proyecto – Fases 2 y 3



Examinar catego...

Buscar en catálogo

Solicitudes de Servicios Informáticos y de Comunicaciones

Crear solicitud

¿Qué necesita? → ¿Para quién? → Detalle → Revisión y Envío

Seleccionar un elemento:

Más frecuentes	Todas
ALTA/MODIFICACION DE USUARIO Y PREPARACION DE PUESTO DE TRABAJO	PARA OTRAS PETICIONES, PULSE EN LA PESTAÑA "TODAS"
CORREO: PROBLEMA CON CLIENTE OUTLOOK	PROBLEMA CON IMPRESORA
PERSIGO: USUARIOS (EXCEPTO GRIS-SWCYL) - ALTA/BAJA/MODIFICACION (OBLIGATORIO ADJUNTAR PDF)	ALTA ACCESO A LA INTRANET PARA TELETRABAJADOR
PROBLEMA CON SICAL	SOLICITAR COPIAS CD/DVD
SOLICITAR EL SERVIDOR	

Elemento seleccionado

Solicitudes de Servicios Informáticos y de Comunicaciones

Módulo Principal

Atención a Usuarios



Buscar personas



Solicitar



Consultar



Validar



Delegar o Compartir



Ver Anuncios

Teléfono ASISTA

6116 / 983 41 94 80



ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA WIFI CORPORATIVA



REGIONAL

Castilla y León



UNIÓN EUROPEA
FONDO
EUROPEO DE
DESARROLLO
REGIONAL



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN



BMC DAY MADRID 2017