

**Indra**

# UNIDAD DE GESTIÓN Outsourcing

-Casos de éxito ITIL -

[CasoExito\_ITIL\_Fosyga-V1.0.ppt]

Junio 2008



## Control del documento

▪ Autor	<b>Sigifredo Hernández</b>
▪ Fecha de creación	<b>18/06/2008</b>
▪ Revisado por	<b>Pablo Villegas</b>
▪ Fecha de revisión	<b>20/06/2008</b>
▪ Situación	<b>Primera Versión Revisada</b>

## ■ Caso de éxito

**Sector:** Banca

**Cliente:** CONSORCIO FIDUFOSYGA 2005

**Solución:** Consultoría e Implantación del Plan de Operaciones de Sistemas alineado con ITIL

**Tecnología:** Aranda SERVICE DESK y Aranda ASSET MANAGEMENT

**Resultados:** La consultoría en ITIL en conjunto con las soluciones de Aranda Software permitieron estandarizar la configuración de las máquinas, controlar de manera efectiva las licencias de software y conocer el nivel de uso de las estaciones de trabajo, es decir, definir y conocer quién las usa, para qué, cuál es su estado, y su respectiva ubicación, entre otras características.

**Fecha:** 30 / 12 / 2006

**Duración:** 8 meses

**Importe:** USD 72645

<http://www.fosyga.gov.co/>



### ANTECEDENTES

- De acuerdo con lo establecido en el artículo 218 de la ley 100 de 1993 y el artículo 1 del Decreto 1283 del 23 de julio de 1996 el cual reglamento el funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Garantía del Sistema General de Seguridad en Salud donde establece que el Fondo de Solidaridad y Garantía (Fosyga) es una cuenta adscrita al Ministerio de la Protección Social manejada por encargo fiduciario, sin personería jurídica ni planta de personal propia.
- El proyecto nació de la necesidad de ofrecer un mejor servicio a los funcionarios del la CONSORCIO FIDUFOSYGA 2005 quién maneja el encargo fiduciario del FOSYGA. El soporte que presta el área de Sistemas se controla de forma centralizada, por lo que era necesario mantener información confiable y poder llegar a todos los usuarios de una manera eficiente para resolver las diferentes inquietudes o problemas que se les pudieran presentar a nivel de Tecnología.
- El CONSORCIO FIDUFOSYGA 2005 necesitaba instalar una solución integrada que permitiera, de manera centralizada, gestionar correctamente los procesos de TI. Para ello, contó con el acompañamiento de los consultores de INDRA, expertos en las mejores prácticas de ITIL y en la implementación de las herramientas adquiridas.

**Sector:** Banca

**Cliente:** CONSORCIO FIDUFOSYGA 2005

**Solución:** Consultoría e Implantación del Plan de Operaciones de Sistemas alineado con ITIL

### Objetivos

- Diseño del modelo de mesa de ayuda ajustado a las necesidades específicas del FOSYGA y de acuerdo con las mejores prácticas internacionales (ITIL)
- Licenciamiento de las herramientas de software para realizar adecuadamente las actividades propias de mesa de ayuda, control de inventarios, y administración remota.
- Instalación, configuración y parametrización del software.
- Acompañamiento de los consultores durante y luego de instalada la solución.
- Capacitación

### Valor aportado al cliente

La consultoría en ITIL en conjunto con las soluciones de Aranda Software permitieron estandarizar la configuración de las máquinas, controlar de manera efectiva las licencias de software y conocer el nivel de uso de las estaciones de trabajo, es decir, definir y conocer quién las usa, para qué, cuál es su estado, y su respectiva ubicación, entre otras características. Por lo tanto, la terminación satisfactoria del proyecto fue de gran utilidad para brindar un adecuado soporte a los usuarios del CONSORCIO.

### Nuestra solución

- Implementar la mesa de ayuda y cumplir con el requerimiento de gestionar los procesos de soporte mediante las mejores prácticas; y con una herramienta que tuviese una interfaz amigable y de fácil uso, tanto para los administradores de la misma, como para los funcionarios que hacen uso de ella.
- Cumplir con los requisitos de controlar los inventarios y cambios de componentes de hardware y software, y poder tomar control remoto de las estaciones de trabajo de los usuarios para agilizar el soporte y controlar las licencias de software

**Sector:** Banca

**Cliente:** CONSORCIO FIDUFOSYGA 2005

**Solución:** Consultoría e Implantación del Plan de Operaciones de Sistemas alineado con ITIL

### Enfoque tecnológico

- Consultoría de procesos basados en ITIL
- Aranda SERVICE DESK .
- Aranda ASSET MANAGEMENT

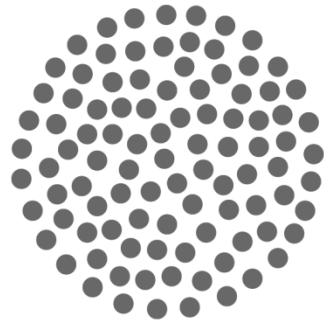
### Acciones futuras

Actualmente se encuentra documentado el proceso de Gestión Financiera y se esta analizando la necesidad de adquirir Aranda CMDB (ACMDB) con el siguiente propósito:

- Gestión de contratos
- Gestión de Costos
- Cálculo de Depreciación

### Observaciones especiales

Las herramientas por si solas no son la solución para lograr optimizar la inversión es necesario que su implementación este acompañada de políticas, procesos, procedimientos y la respectiva capacitación a los implicados en la Gestión de Infraestructura y lograr que el usuario final comprenda que existen Acuerdos de Niveles de Servicios y en esa medida serán atendidos sus requerimientos sin descuidar los procesos críticos del CONSORCIO FIDUFOSYGA 2005



**Indra**

Transformar el conocimiento en valor

**Sigifredo Hernández**

Outsourcing / ITIL

[shernandezh@indracompany.com](mailto:shernandezh@indracompany.com)