

# 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

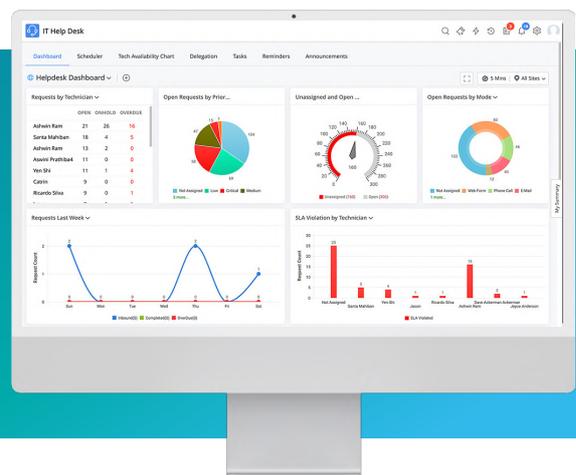
Como referencia en el desarrollo de software de administración integral TI, **ManageEngine** se enfoca en ofrecer soluciones que facilitan la gestión de activos dentro de la estructura TI, con un catálogo de más de 90 productos y herramientas.

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.

ManageEngine  
**ServiceDesk Plus**

## 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





## ¿Cómo hemos trabajado desde ToBeIT para el Hospital Clinic de Barcelona?

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 de la DSI 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 ServiceDesk Plus la DSI.

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 DSI 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 DSI, este 2022 abriremos una nueva plataforma de ServiceDesk Plus para la gestión de personal del departamento de RRHH del hospital (DPP).

### 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 operabilidad y seguridad; del mismo modo que ha sido totalmente flexible con las peticiones que el cliente 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