



Necesitábamos una solución que estuviera totalmente integrada con una compañía experta que lo respaldara y nos diera asistencia cuando la necesitáramos. / **Ibor Rodríguez Barredo. Director de Sistemas de Información y Tecnología (CIO CTO) en Grupo Amma.**

Contexto y punto inicial: el reto.

El grupo AMMA necesitaba cambiar su antigua aplicación de monitorización por una nueva y más intuitiva, a la vez que integrarlo con un sistema de 'tickets' poderoso. Habíamos estado trabajando con soluciones OpenSource como GLPI y Nagios durante bastante tiempo.

Esas dos aplicaciones fueron buenas opciones para nosotros al principio, pero ahora Grupo Amma es una empresa más compleja y grande, así que **necesitábamos una solución que estuviera totalmente integrada con una compañía experta que lo respaldara y nos diera asistencia cuando la necesitáramos.** Nos ofuscamos por como se implementaban las reglas de alarmas en nuestro sistema anterior, y con la complejidad del negocio entre manos, **necesitábamos una mejor manera de definir alarmas y gestionar incidencias de TI (a través de tickets).**

Respuesta al problema: la solución.

Elegimos esta solución porque integra el sistema de monitorización Pandora FMS con el sistema de tickets de Integria FMS. También, tomamos esta decisión porque Ártica supo

adaptarse a nuestros requisitos rápidamente, además de mostrar un compromiso grande hacia sus clientes en general.

Uno de los principales objetivos de nuestro equipo técnico es simplificarlo todo. Si las herramientas que se usan son amistosas hacia el usuario (como pueden serlo Pandora e Integria) el proceso se implementará antes y resultará más útil para el negocio. **Así es como superamos las adversidades: encontrando las herramientas correctas y aprendiendo las cosas adecuadas sobre ellas.**

Resultados de la aplicación de Integria IMS

Ahora sabemos lo que ocurre con cada sistema vinculado a TI en nuestra empresa al instante. Hemos expandido el número de procesos que

"Ahora sabemos lo que ocurre con cada sistema vinculado a TI en nuestra empresa al instante" / **Ibor Rodríguez Barredo. Director de Sistemas de Información y Tecnología (CIO / CTO) en Grupo Amma.**

controlan la herramienta. Previamente, procesos como un cambio o una configuración de gestión



no se ejecutaban usando la herramienta. También, **con Integria IMS, los SLAs están contemplados, mientras que no lo estaban en nuestra previa herramienta.**



grupoamma
centros gerontológicos

Tenemos ahora una herramienta que es fácil de usar y de operar, y que también evoluciona a lo largo del tiempo. Ahora somos 25 gestores que damos asistencia a unos 500 usuarios (gente que informa sobre problemas y que luego

“Integria IMS ha reducido el tiempo para registrar nuevas incidencias en un 25%”

Ibor Rodríguez Barredo. Director de Sistemas de Información y Tecnología (CIO CTO) en Grupo Amma.

pueden ver su estatus). Integria IMS ha logrado ofrecer un ahorro del 50% sobre desarrollos evolutivos y extras que pueden ser un requisito para el sistema, en cuanto al estándar que Integria IMS aplica. También, tiene un tiempo para registrar incidencias que es un 25% menor.

Acerca del grupo Amma

El grupo Amma es una empresa dedicada a gestionar residencias de la tercera edad en España. Con más de 500 camas y unos ingresos anuales de unos 100 millones de €, es una de las 5 empresas más grandes del sector ‘Salud’ en España. Se orienta a los pacientes, creen en una forma humanitaria de dar servicios a cada cliente, porque a todos antes que clientes se les considera personas.

Integria IMS y Ártica ST

Ártica ST es una empresa innovadora que desarrolla sus propias soluciones y es también la empresa desarrolladora de Pandora FMS y de otras soluciones de software.

Integria IMS es un software para PyMES que integra todas las labores relacionadas con la gestión de clientes, proyectos y un Help Desk todo en una sola herramienta. Incluye funcionalidades útiles para todo tipo de empresas y problemas.

