

Ibermática realiza los servicios de asistencia informática de la UNED

Ibermática gestionará y coordinará los servicios de asistencia informática de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Alumnos y profesionales se beneficiarán diariamente de la atención IT

(Madrid, 2 de junio de 2009) La UNED ha confiado nuevamente a Ibermática la cobertura de la gestión y coordinación de sus servicios de atención informática. Hasta finales de 2010, la consultora ampliará los acuerdos de asistencia que ya venía ofreciendo a la Universidad Nacional de Educación a Distancia, presente en los campus y unidades de su sede central en Madrid, y sus centros asociados.

Los alumnos y los profesionales de la UNED se beneficiarán de un servicio de atención en tiempo real para la resolución informática de sus necesidades y sus incidencias del "día a día". Para ello, Ibermática ha proporcionado la infraestructura necesaria para la ejecución, gestión y coordinación del servicio, que resolverá las dudas de los usuarios y consultas de forma inmediata.

Además, la consultora ha puesto a disposición de la universidad un equipo de técnicos especializados para que den soporte in situ a las solicitudes y garantice la calidad del servicio en cualquier situación. A estos profesionales se les ha dotado de equipamiento tecnológico portátil para la realización de su labor, que les permite la movilidad entre los edificios dentro de los campus y las diferentes sedes de la UNED.

Centro de Atención

Ibermática dará la cobertura del servicio integral de atención a usuarios (CAU), mediante el soporte informático especializado. El objetivo es superar las barreras de tiempo y espacio en la gestión de los recursos implantados en aras a una efectiva unificación tecnológica de la universidad.

El control del servicio, que supone un único punto tecnológico de contacto entre el usuario y el soporte, se realizará mediante informes de seguimiento del funcionamiento del centro a usuarios para determinar su eficacia.

La Universidad, en su interés por redefinir los procesos funcionales para que sean eficientes y efectivos tal como exige la sociedad de la información hoy en día, ha confiado en Ibermática por ser una compañía consolidada en el mercado de tecnologías de la información, con experiencia en la gestión y coordinación informática en otros centros universitarios españoles.

Aspectos técnicos

Los procesos de soporte y provisión de servicios que desarrollará Ibermática para la UNED se basarán en las mejores prácticas de referencia denominada Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL). La solución tecnológica está basada en las herramientas de help-desk, VozIP y control remoto del puesto de trabajo. El centro de atención a usuarios de la UNED se compone de una herramienta certificada help desk ITIL, un portal web para alta y

consulta de incidencias, una aplicación de “reporting” y gestión SLAs. Además, está dotado de herramienta con tecnología VoziP, diseñada específicamente para call-centers; herramientas de distribución de software y control remoto de puesto.

Al objeto de mejorar la calidad del servicio, se dotará al equipo de trabajo, compuesto por más de una cuarentena de profesionales, de equipos portátiles para el desarrollo de las funciones de los técnicos SAI.

Ibermática

Ibermática es una de las principales compañías de servicios en Tecnologías de la Información (TIC) del mercado español. Creada en 1973, su actividad se centra en las siguientes áreas: Consultoría TIC, equipamientos e infraestructuras, integración de sistemas de información, outsourcing, e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial.

Asimismo, está presente en los principales sectores de actividad: Finanzas, seguros, industria, servicios, telecomunicaciones, sanidad, utilities y Administración Pública, donde ofrece soluciones sectoriales específicas. Completa su oferta con soluciones tecnológicas como Business Intelligence, ERP/CRM, gestión de procesos (BPM), recursos humanos, movilidad, gestión documental, formación/eLearning/HCM, SOA-Web services, trazabilidad y accesibilidad.

Además, Ibermática desarrolla una apuesta decidida por la innovación como ventaja competitiva fundamental en el crecimiento de cualquier proyecto empresarial. Por eso, desde el Instituto Ibermática de Innovación (i3B), se diseña la aplicación de modelos mejorados con el objetivo de aportar al mercado soluciones innovadoras basadas en el uso de las Tecnologías de la Información.

Tras más de 35 años de actividad en el sector de las TIC, Ibermática se ha consolidado como una de las primeras empresas de servicios de TI de capital español. Actualmente agrupa a 3.300 profesionales y representa un volumen de negocio de 260 millones de euros.

UNED

La UNED es hoy una gran institución: la universidad más grande de España por su cercanía –ya que dispone de 62 centros asociados y más de 150 aulas abiertas- y su metodología semipresencial, lo que ha supuesto un aumento progresivo de alumnos en sus 36 años de historia.

El número de estudiantes matriculados en cada convocatoria académica superó este año los 200.000. Las 9 Facultades, 2 Escuelas Técnicas Superiores, el Curso de Acceso Directo para mayores de 25 años y el Centro Universitario de Idiomas a Distancia -CUID- realizan una oferta académica de 33 titulaciones oficiales y más de 50 programas de formación continua. Para llevar a cabo la labor docente la UNED cuenta con 1.400 profesores universitarios y más de 6.900 profesores-tutores.

Para más información:

Juan Carlos Malet
Tel.: 943 413 509
jc.malet@ibermatica.com

Belén Mainer
Tel.: 91 3849916
b.mainer@ibermatica.com