
INFORME ANUAL DE SERVICIO 2020

Absorción

En 2020, siguiendo con los cambios estructurales iniciados en el 2019 con el cambio de denominación social, ECONOCOM NEXICA S.L.U. como sociedad absorbente y ECONOCOM CLOUD SERVICES, S.L.U. como sociedad absorbida, acordaron la fusión por absorción.

Esta fusión se ha encuadrado dentro de un proceso de reorganización de la estructura del grupo, cuyo objetivo principal es simplificar la estructura operativa, creando sinergias de homogenización de recursos, métodos y procedimientos internos.

Certificaciones y procesos

La pandemia mundial y el confinamiento de este año no ha impedido continuar con nuestros procesos de certificación. Así pues, se ha continuado trabajando en la renovación y mantenimiento de las certificaciones propias de infraestructura, tales como SAP certified in cloud and infrastructure operations. También se continúan contando con las certificaciones propias de servicio como pueden ser la ISO 20000 o la ISO 27001 y la ISO 90001 de calidad.

También se ha trabajado en una revisión de gran parte de los procesos administrativos del ciclo de vida de nuestros servicios. Se ha trabajado y mejorado procesos como los de análisis de oportunidades y propuestas, los de gestión de cambios de cuotas, bajas y los de regularizaciones. Pero además se han revisado muchos de los procesos de carácter operacional como el proceso de handover, que nos garantiza el correcto paso a servicio de los proyectos realizados para nuestros clientes.

Crecimiento e inversión

La plataforma de Nexica ha experimentado durante el 2020 un importante crecimiento, que ha supuesto una inversión muy importante. Esta inversión se ha basado en la propia infraestructura de la compañía, en la que se ha ampliado la capacidad de computación de nuestro cloud, con la incorporación de nodos de computación, se ha ampliado la capacidad de memoria de la infraestructura existente, y se ha renovado y ampliado nuestra capacidad de almacenamiento, con tecnologías SSD y AFF. Dentro de nuestra plataforma, se han realizado también mejoras de la electrónica de red.

También una buena parte de la inversión, ha correspondido a las herramientas implantadas como mejoras de los servicios de nuestros clientes, como las herramientas de monitorización, CMBD, ticketing, o bien las herramientas de gestión interna como nuestro CRM.

Así mismo, se ha realizado una fuerte inversión en el aumento del licenciamiento de varios productos, directamente relacionada con el crecimiento del uso de estos, vinculado a las plataformas de nuestros clientes.

Innovación

La innovación en Nexica continúa siendo uno de los puntos prioritarios, que nos permiten la entrega de servicios de gran valor añadido para nuestros clientes. Dentro de

esta filosofía, se está redefiniendo todo el programa de herramientas para el gobierno y gestión de los servicios.

Así mismo, se están realizando diferentes proyectos ligados con la hibridación de nuestros servicios cloud con los servicios de proveedores cloud generalistas, permitiendo así un abanico superior de opciones para nuestros clientes.

También, dentro del entorno de virtualización, se está trabajando en tecnologías de híper convergencia, y de virtualización de almacenamiento.

Además, desde el punto de vista de la seguridad se han incorporado a nuestro portfolio productos de fabricantes de reconocido prestigio, como Palo Alto o Fortinet, que vienen a aumentar el abanico de soluciones disponible para nuestros clientes.

Plan de Transformación

Continuando con los cambios iniciados en años anteriores, englobados dentro del plan de sistemas de la compañía, durante el 2020 se ha abordado un plan de transformación del modelo operativo de Nexica. Dentro de este plan se han implantado nuevas herramientas de gestión:

Jira Service Management como nueva herramienta de ticketing de la compañía que nos permite la gestión de solicitudes, incidencias, problemas y cambios.

Zabbix como nueva herramienta de gestión de eventos y monitorización, además de también para la gestión de la capacidad. Es una herramienta altamente parametrizable que nos permite la monitorización de elementos, servicios y aplicaciones de extremo a extremo sobre cloud privado, público e híbrido.

Device42 como herramienta utilizada para el control de la producción. Nos permite la gestión de la configuración y los activos, además de la gestión de vulnerabilidades de los activos.

Confluence como nuestro nuevo portal unificado de cliente, con integración total de las anteriores herramientas, para el seguimiento en tiempo real del estado de las plataformas y servicios. Además, nos facilita también un repositorio de documentación técnica, procedimientos e informes para nuestros clientes.

CRM

Durante el 2020 se ha finalizado la implantación del nuevo CRM corporativo de SAP Hana. Este nuevo CRM ha implicado la unificación de procesos y herramientas, como el antiguo CRM, el configurador y presupuestador, y la herramienta de solicitud de nuevos contratos.

Esta implantación ha supuesto una revisión completa de los procesos de generación de ofertas y contratos, una redefinición completa de los ítems de nuestro catálogo y un análisis de los procesos de facturación de la compañía.

Este nuevo CRM ha permitido mejorar diferentes procesos de la compañía, además de tener una gran capacidad de adaptación y mejora.

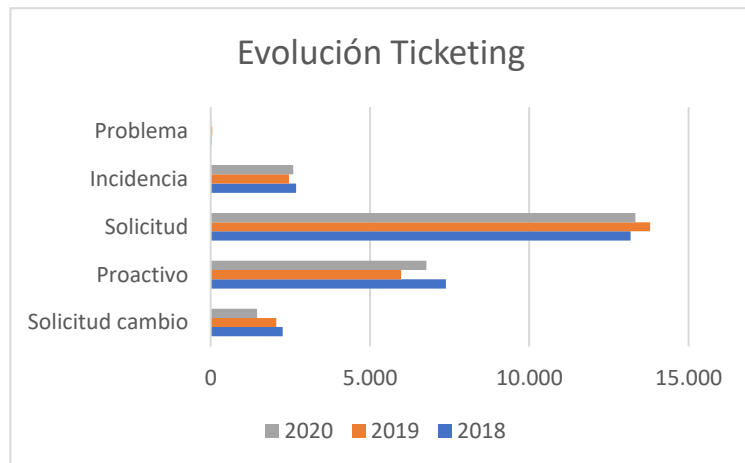
Soporte

	2018	2019	2020
Solicitud cambio	2.263	2058	1459
Proactivo	7.378	5975	6772
Solicitud	13.177	13.796	13327
Incidencia	2.679	2.455	2589
Problema	24	50	16

En el ejercicio 2020, Nexica continúa en la línea de resolución de tickets de ejercicios anteriores. Un alto porcentaje de estas incidencias, son solucionadas en primera instancia sin necesidad de escalado a grupos de segundos niveles.

Se observa un fuerte descenso de los tickets de tipo problema. Este descenso obedece a las inversiones que se han realizado en la plataforma, que redundan en una mejora de las capacidades de la misma, mostrándose más estable. Además, los equipos cada vez más especializados, contribuyen mediante trabajos proactivos de revisión a la prevención de posibles problemas.

Pese a que los tickets de tipo incidencia han experimentado un pequeño repunte de aproximadamente el 5%, esto viene justificado por un lado por el aumento de servicios entregados a nuestros clientes desde nuestra plataforma, y por otro lado por el incremento de los tickets de carácter proactivo, los cuales identifican las incidencias de forma temprana, permitiendo la solución de las mismas, evitando la afectación de los servicios.



Proyectos

A lo largo del 2020 se han realizado 157 proyectos para nuestros clientes existentes o para clientes nuevos. Esto supone un descenso en el número de proyectos respecto al año anterior del 10%, si bien es cierto que al comparar el alcance de los proyectos se identifican proyectos de media de una magnitud superior, hecho que provoca que sean de una mayor duración.



De entre las encuestas realizadas a la finalización de los proyectos, destacar la satisfacción de los clientes, que establecen que con una puntuación promedio de 9 nos recomendarían a alguien de su confianza.



Labor social

Nexica continúa comprometida con la contribución a la mejora de nuestra sociedad. Durante este 2020 hemos continuado contribuyendo a iniciativas sociales de Cáritas Diocesana con la donación de tablets para diferentes iniciativas, como el facilitar que los escolares pudieran continuar su formación desde casa durante la pandemia, o el proyecto espacio abierto de búsqueda de empleo.

Así mismo, a través de convenios de intercambio de servicios con diferentes organizaciones sin ánimo de lucro, se han lanzado campañas de recaudación de fondos para diferentes iniciativas de asistencia a pacientes o contribuciones a investigación ante el COVID-19

Continuamos también con nuestro apoyo a entidades como el Gran Teatre del Liceu, Ulls del Món, Fundació Pare Manel, Fundación Real Dreams, o Càritas Diocesana de Barcelona,

Nexica participa en Apadrina TIC, iniciativa que promueve becas para estudiantes de carreras tecnológicas. Estas becas nacen para fomentar la presencia de estudiantes en carreras de carácter tecnológico.