

CAU Global de Santillana

Centro de Atención
a Usuarios



caso de éxito

digital **evolution**
www.iecisa.com

INFORMÁTICA

El Corte Inglés



CASO DE ÉXITO

CAU GLOBAL DE SANTILLANA

Santillana es la compañía líder en España y LATAM en la creación de contenidos y servicios educativos. Es sinónimo de calidad e innovación dirigida a la comunidad escolar desde su creación en 1960. Con 4.085 personas y presencia en 23 países, el objetivo global de Santillana es establecer profundas raíces en cada uno de los mercados locales y la difusión mundial de la cultura.

SUS VALORES:

- Contribuir a la educación y formación para el desarrollo de las personas.
- Fomentar la cultura, promoviendo estímulos para desarrollarla o cauces para difundirla.
- Impulsar los valores compartidos por las sociedades democráticas.
- Potenciar los vínculos que unen a Europa y América Latina.
- Editar obras de calidad para la educación.
- Completar nuestras ediciones con servicios que faciliten el acceso a la formación y a la cultura.
- Actuar con profesionalidad, rigor, respeto y honestidad intelectual.

VISIÓN GENERAL

El departamento de IT de Santillana persigue proporcionar

soluciones y servicios tecnológicos de alta disponibilidad y rendimiento que permiten mantener el negocio actual, así como explorar y desarrollar nuevos modelos en el futuro.

Es la intención fortalecer y mantener la eficiencia de su modelo actual de aprovisionamiento en los servicios relacionados con la operación de los sistemas de información. Los objetivos que Santillana tiene son:

- Garantizar el soporte a negocio asegurando la producción
- Mejorar la flexibilidad ante cambios y nuevos proyectos.
- Mejorar la eficiencia del servicio.

ALCANCE GEOGRÁFICO DE LOS SERVICIOS DE SANTILLANA

Santillana tiene presencia en los siguientes países / sedes:

Descripción de servicio de Centro de Atención a Usuarios (CAU)



ESPAÑA

Delegaciones:

Ciudad Real, Alicante, Murcia, Barcelona, Bilbao, Palma de Mallorca, Granada, Las Palmas, Málaga, Tenerife, Santiago, Sevilla, Valencia, Cáceres, León, Oviedo, A Coruña, Zaragoza

Oficinas Comerciales:

Albacete, Lleida, Girona, Tarragona, Pamplona, Oyarzun, Jaén, Almería,

Cádiz, Córdoba, Badajoz, Valladolid, Salamanca, Santander, Lugo, Ourense, Vigo, Burgos

CHILE

Antofagasta, Concepción, Temuco, Viña del Mar

BOLIVIA

Santa Cruz, Cocha Bamba, Oruro

COLOMBIA

Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Córdoba, Medellín, Bogotá (Ediciones Norma)

ARGENTINA

Mar del plata, Santa Fé, Córdoba, Mendoza, Tucumán, Buenos Aires (Editorial Norma)

ECUADOR

Ambato, Guayaquil

PERÚ

Arequipa, Trujillo, Lima (Ediciones Norma)

PORTUGAL

Oporto


Descripción de servicio de Centro de Atención a Usuarios (CAU)



El **CAU** es el centro de atención a los usuarios finales de Santillana, mediante el cual los propios usuarios o empresas proveedoras de servicios dan entrada a las incidencias y peticiones sobre los servicios ofertados, procediendo al registro de dicha incidencia o petición, tratando de resolverla o bien dirigirla al punto más adecuado para su resolución.

IECISA se encarga de las incidencias del servicio en modo extremo a extremo. En caso de transferencia de dichas incidencias a otros grupos deberá seguir al tanto de su estado hasta su resolución. Cualquier tipo de solicitud de servicio informático, los usuarios se ponen en contacto con el **CAU**, siendo éste el encargado de abrir un ticket, para resolverlo o distribuirlo a los grupos de solución que corresponda, gestionando el seguimiento de la incidencia hasta su solución y cierre.

El canal preferido por los usuarios de Editorial Santillana para abrir incidencias es el teléfono, **IECISA** deberá garantizar que cuenta con las suficientes capacidades para atender, gestionar, monitorizar y reportar la atención de llamadas en base a los SLAs



IECISA atiende en su totalidad los requerimientos de 18 países, teniendo como objetivo principal ser el único punto de contacto para el usuario final de TI de Santillana; **resolver Incidentes y Peticiones de TI, Aplicativos core del Negocio como son Minerva (editor de contenidos) y su ERP SAP.**"

indicados en los niveles de servicio.

El **CAU** permite a Editorial Santillana responder ante los incidentes inesperados dentro de la infraestructura IT o los servicios que provee. Reacciona ante los incidentes cuando los mismos surgen, permitiendo llevar un registro, control y finalmente llegar a una resolución.


El **CAU** se enfoca en facilitar la comunicación entre el equipo de soporte y los usuarios, y su propósito es mantener activa la infraestructura y los servicios en el día a día.

IECISA se encarga de la gestión de los contratos de soporte de nivel 3 con fabricantes. La gestión multiproveedor es

responsabilidad de **IECISA**. El gobierno de los contratos lo ejecutará Editorial Santillana.

En particular, el **CAU** es el encargado de:

- Verificar las incidencias.
- Registrar las incidencias de clientes.
- Clasificar y realizar soporte inicial.
- Realizar diagnóstico.
- Resolver incidencias con herramientas, procesos e instrucciones de trabajo.
- Acordar tal y como aparecen en la base de conocimientos.
- Proporcionar soporte remoto a los usuarios finales.
- Escalar incidencias que no haya podido resolver según procedimientos, cierre de incidencias.

A close-up photograph of a person's hands interacting with a silver laptop on a wooden desk. One hand is on the trackpad, while another points at a document held above the laptop. The document features a bar chart with blue and yellow bars. The background is a blurred cityscape.

más de
1,209
usuarios solicitan
atención al trimestre

más de
150
reportes
al día

Función del CAU global

Garantiza la correcta resolución de las incidencias y la restauración del servicio asegurando la adecuada documentación y cierre de las mismas. Esta función se debe llevar a cabo asegurando los máximos niveles de calidad de servicio y siempre dentro del marco de los acuerdos de nivel de servicio descritos en el presente RFP.

Asimismo, se debe realizar la gestión e interlocución con los terceros implicados (fabricantes de HW, fabricantes de SW, seguridad, otros proveedores de servicios a Santillana implicados y otros equipos de soporte de Santillana) para garantizar la resolución de incidencias en su ámbito de actividad, asegurando una correcta coordinación orientada

al cumplimiento de los niveles de servicio y realizando una medida objetiva de los ANS que Santillana tenga contratados con esos terceros.

Las tareas que debe incluir la función de soporte son, al menos:

- Diagnóstico, seguimiento y resolución de las incidencias.
- Escalado de la incidencia a terceros (internos de Santillana y fabricantes), si procede.
- Restauración del servicio.
- Documentación del estado de la incidencia.
- Comunicación con los grupos de gestión interna de Santillana sobre el estado de la incidencia.



