
INFORME ANUAL DE SERVICIO 2018

Expansión nacional

El ejercicio 2018 ha sido para Nexica | Econocom un año de consolidación de la oficina de Madrid y su expansión nacional en el territorio, expansión que empezó en 2017. Durante el año 2018, se han cerrado acuerdos con clientes referentes en sus respectivos sectores. En ese sentido y para conseguir afianzar cada vez más este crecimiento, se han ampliado los equipos destinados a dar un seguimiento a nuevas oportunidades.

Se ha potenciado el crecimiento de los clientes ya existentes en Madrid y en toda su zona geográfica de influencia. Nexica, junto al resto de las empresas del grupo, ha realizado también una serie de estrategias de posicionamiento de marca que nos permiten, cada vez más, tener una buena posición de visibilidad y notoriedad, permitiendo la aproximación a clientes cada vez de mayor envergadura.

Otro punto destacable para la expansión nacional de Nexica | Econocom es que continuamos reforzando los vínculos con los partners (líderes del sector, proveedores de las últimas soluciones tecnológicas), que nos aportan un plus a la hora de ser visibles como un socio tecnológico de nuestros clientes.

RGPD

El Reglamento general de protección de datos (RGPD) entra en vigor el 25 de mayo del 2018. Nexica se ha adaptado a esta modificación legislativa de gran importancia por su contenido y ámbito territorial de aplicación en la Unión Europea, con la implantación de nuevas metodologías de trabajo y nuevas obligaciones derivadas de la diferencia de enfoque de la RGPD respecto a la antigua Ley orgánica de protección de datos (LOPD).

Nexica | Econocom gestiona o accede a datos de clientes y potenciales clientes y por ello hemos implantado medidas de seguridad para controlar y proteger esta información.

Innovación

Continuamos innovando con nuevos servicios. Hemos creado un nuevo servicio, dando un giro más a la auditoría de bases de datos, modelando ésta como un servicio, DBAaaS, mediante el cual nuestros expertos analizan los entornos de bases de datos de nuestros clientes y les proponen mejoras. A la vez, nuestros expertos analizan los rendimientos de los entornos y acompañan al cliente en un *roadmap* de evolución.

Además, hemos ampliado la oferta de productos disponibles para Backup como servicio (BaaS), sumando a nuestra plataforma ya existente con Veeam y Netbackup, un tercer producto, de Commvault, que nos permite proteger los datos de nuestros clientes independientemente de la solución, el soporte o donde estén alojados.

Cabe subrayar también que se está trabajando en diferentes proyectos de *business intelligence* destinados a facilitar el gobierno de sus servicios a nuestros clientes y en el seguimiento de los mismos mediante paneles de control.

Seguridad

Nexica continúa apostando por la seguridad, para la protección de los datos y las plataformas de nuestros clientes. Hemos continuado con la evolución de nuestras plataformas, pasarelas de conexión, sistemas de validación y entornos de protección perimetral.

Se han puesto en marcha servicios como la autenticación de doble factor para conectarse a sus plataformas, un servicio muy valorado por nuestros clientes. Continuamos incorporando productos y servicios de partners y fabricantes líderes en el mercado a nuestro portfolio: Sophos para la protección de estaciones de trabajo y servidores, o *cloudflare* como servicio para la protección y mitigación de ataques DDoS, entre otros.

Plan de sistemas

En los últimos años, Nexica ha mantenido un crecimiento constante. Este crecimiento ha venido motivado principalmente por un cambio de orientación hacia cuentas más grandes y a la vez más exigentes con el servicio que ofrecemos. La voluntad de Nexica de dar respuesta a esta exigencia, así como la de satisfacer el crecimiento futuro, ha motivado la creación de un plan sobre los sistemas de información, para poder tener una visión de conjunto, identificar las principales carencias e identificar soluciones y tecnologías que nos permitan tener una posición cada vez más competitiva.

Hemos realizado un plan de sistemas que ha consistido en analizar los procesos y las herramientas utilizadas en todas las áreas. Se auditó la forma de operar desde la infraestructura hasta los servicios de *backoffice*, para poder definir una línea de trabajo que nos permita mejorar los sistemas de información de Nexica que impulsen el crecimiento de la compañía.

De este plan de sistemas se han extraído conclusiones que nos permiten marcar las directrices de evolución que desembocarán en proyectos internos de mejora, englobados dentro del plan de excelencia que la compañía se ha marcado hasta el 2022, siguiendo las directrices del Grupo Econocom al que pertenecemos como filial.

Crecimiento e inversión

La plataforma de Nexica continúa creciendo. Hemos aumentado capacidad de computación, añadiendo más *hosts* a nuestros entornos de virtualización, dotando a este entorno de más CPU's y memoria. Hemos crecido también en capacidad de almacenamiento. Nexica ha desarrollado una política de almacenamiento nueva, por la que todo el almacenamiento, excepto el destinado a copias de seguridad, es disco de estado sólido, aprovechando sus características de rendimiento y fiabilidad. Dentro de esta política se han creado diferentes *tiers* de rendimiento que podrán ser contratados por todos nuestros clientes en función de sus necesidades.

Cabe destacar que hemos efectuado una fuerte inversión destinada al crecimiento de las plataformas en nuestros centros de procesamiento de datos (CPD). Se ha destinado una importante partida en la ampliación de la plataforma para nuestro CPD de Madrid, repartida entre computación, almacenamiento, comunicaciones y seguridad.

Organización

Las áreas de gestión de proyectos (PMO, *project management office*) y la oficina de gestión de servicios (SMO, *service management office*) se han consolidado en nuestro organigrama. Esta consolidación ha dado paso también a la expansión de estas áreas en Madrid con la finalidad de dotar al área de operaciones de estructura de gobierno para los clientes.

Se ha promovido una reestructuración del área de operaciones de cara a 2019 con el fin de adaptarla a las nuevas necesidades de la compañía. Aparecen nuevas áreas como son la TMO (*technology management office*), que se encargará de englobar a los responsables técnicos de una cuenta (TAM, Technical Account Manager). Los TAM serán los encargados del gobierno técnico de las plataformas de nuestros clientes y de su arquitectura.

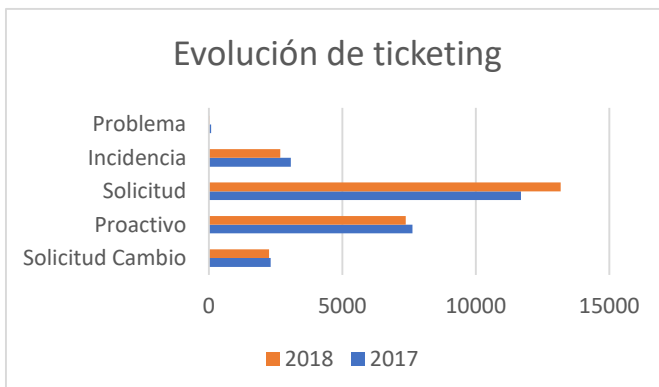
Se crea también el área de servicios gestionados. Esta área consta con un equipo de personas especializadas que conocerán a la perfección las plataformas de sus clientes: son responsables de la gestión de la administración diaria y mejora proactiva y constante de la plataforma asignada a clientes.

Por último, nacen las figuras de los Product Owners con el objetivo de promover, potenciar y mejorar la línea tecnológica de su responsabilidad. Dentro de estas funciones está la parte tecnológica, potenciando el crecimiento, desarrollo y evolución de los productos. Pero también la responsabilidad de gestionar la capacitación de los expertos: el Product Owner garantiza el crecimiento profesional de los equipos distribuidos en todas las áreas que interaccionen con la tecnología de su responsabilidad.

Soporte

	2017	2018
Solicitud cambio	2.320	2.263
Proactivo	7.628	7.378
Solicitud	11.697	13.177
Incidencia	3.073	2.679
Problema	88	24

En el ejercicio 2018, Nexica ha continuado invirtiendo esfuerzos en la mejora continua de nuestras áreas de soporte. El área de soporte tiene un alto ratio de resolución de tickets de incidencias en primera instancia, sin necesidad de escalado a segundos niveles.



Los tickets proactivos, que se inician a través, por ejemplo, de la monitorización, contribuyen de forma destacada a reducir el número de incidencias sobre la plataforma, puesto que la pronta detección de ciertas situaciones contribuye a corregir situaciones que, de no solucionarse, provocarían una incidencia.

Gracias a esto, se puede apreciar que las incidencias y los problemas tienen una tendencia a la disminución. En la comparación de las estadísticas de 2017 con las de 2018, se constata un aumento de tickets de tipo solicitud. Este aumento se engloba dentro de, por un lado, el número

creciente de clientes, y, por otro lado, un aumento de la delegación de la administración de las plataformas que nuestros clientes nos hacen.

Labor social

Nexica continúa involucrada en la creación de una sociedad cada vez mejor, con igualdad de oportunidades para todos. Lo hacemos de diferentes formas, participando en retos solidarios como lo fue el *crowdfunding* lanzado para Càritas Diocesana en la Barcelona Triathlon, o participando en el proyecto “donalo.org” de la fundación Real Dreams.

Continuamos dando nuestro apoyo y colaboración a otras entidades sin ánimo de lucro del ámbito cultural y social, como el Gran Teatre del Liceu, Ulls del Món, Fundació Pare Manel, Fundació Real Dreams, Càritas Diocesana de Barcelona, Telecom.cat o el Hospital Sant Joan de Déu.

Además, para Nexica es una prioridad el fomentar las STEM (acrónimo de los términos en inglés *Science, Technology, Engineering and Mathematics* - Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) entre niñas y mujeres. En ese sentido, Nexica participó en el “g4g Day” con un taller en el que participaron más de 200 chicas de 11 a 15 años. El taller de Nexica dio a conocer qué es la nube o cloud computing o cómo funciona Internet mediante una vivencia práctica, en primera persona.

Casos de éxito

Durante el 2018, Nexica ha sido invitada a participar en *request for proposal* (RFP's) para clientes de gran envergadura, líderes de sus sectores en el mercado, como puede ser por ejemplo Idilia Foods, empresa alimentaria, o también Daba, distribuidor en exclusiva de Nespresso. Son dos ejemplos de clientes que han confiado en Nexica para albergar toda su plataforma tecnológica, sistemas que serán explotados por el área de servicios gestionados.