INFORME ANUAL DE SERVICIO 2024

Certificaciones y procesos

Se ha continuado trabajando en la renovación y mantenimiento de las certificaciones; ISO 90001 , ISO 20000, ISO 27001 e ISO 270018.

Recertificamos ENS a nivel ALTO.

Estamos alineando nuestros certificados y gestiones de proveedores y riesgos a DORA y NIS2 para seguir siendo un proveedor de confianza que cumple con todos los estándares de seguridad que requieren nuestros clientes.

También se ha trabajado en una revisión de gran parte de los procesos administrativos del ciclo de vida de nuestros servicios. Pero además se han revisado muchos de los procesos de carácter operacional alineándolos a los cambios internos de organización para hacerlos más eficaces y eficientes.

Crecimiento e inversión

Durante el año 2024 se han ampliado y reforzado los servicios gestionados a clientes con infraestructuras criticas on-premises, tanto de clientes ya existentes como de nuevos clientes que han confiado en la propuesta de valor de Econocom Cloud.

Para garantizar la calidad y el éxito en la gestión de este tipo de clientes se ha llevado a cabo un proceso de reordenación dentro del equipo del CGR y de Managed Services, con la incorporación de nuevos perfiles que nos permitan realizar las tareas específicas, tanto en horario laboral como en 24x7, en estos servicios de manera eficiente y adecuada.

Dentro del plan de innovación, iniciado en 2023 y que también tiene continuidad en 2025, referente a la creación de oferta de servicios de clouds hiperescalares, durante el 2024 se han incorporado perfiles especialistas que nos permitan diseñar y operar este tipo de servicios, así como facilitar procesos de hibridación de servicios y procesos de migración/transformación a este tipo de cloud. En 2025 está previsto ampliar el equipo con nuevos recursos técnicos, así como rediseñar el catálogo de servicios basados en clouds hiperescalares.

En paralelo se ha afianzado la integración de Econocom Cloud en Econocom Servicios, lo que ha permitido ampliar los servicios ofrecidos a cliente, aprovechando de manera transversal las capacidades de otras áreas dentro de Econocom.

Para el próximo año se han planificado inversiones y mejoras en

- Core de networking, evolución tecnológica.
- Aumento en la capacidad de Management, para poder abordar la unificación de los servicios ofrecidos entre ambos datacenter
- Renovación tecnológica del storage Cloud y de Clientes
- Datacenter, renovación de sistemas físicos como sistemas de protección contra incendios, instalaciones de climatización del centro de datos

Innovación

La innovación en Econocom Cloud continúa siendo uno de los puntos prioritarios, esto nos permite 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 públicos sobre todo focalizado en Azure, y renovación tecnológica, transformación a sistemas hiperconvergentes, permitiendo así un abanico superior de opciones para nuestros clientes. Adicionalmente se ha desarrollado la base de la plataforma de almacenamiento por objetos y presentado en nuestro catálogo.

Además, desde el punto de vista de la seguridad se ha seguido reforzando nuestro portfolio de productos de fabricantes de reconocido prestigio, además dentro del grupo Econocom y del proyecto One Econocom, se esta definiendo un catálogo único para poder ofrecer a los clientes servicios transversales desde cualquiera de las organizaciones.

Plan de Transformación

Continuando con los cambios iniciados en años anteriores, englobados dentro del plan de sistemas de la compañía, se ha abordado un plan de transformación del modelo operativo de Econocom Cloud. Dentro de este plan se han realizado mejoras en la definición de herramientas de gestión:

Jira Service Management empezando a integrar el apartado Insight que es la nueva CMDB.

Zabbix evolución en las capacidades para gestionar la monitorización de procesos de negocio de nuestros clientes, y evolutivo para la integración con las tecnologías basada en contenedores.

Volumetría de tiquets

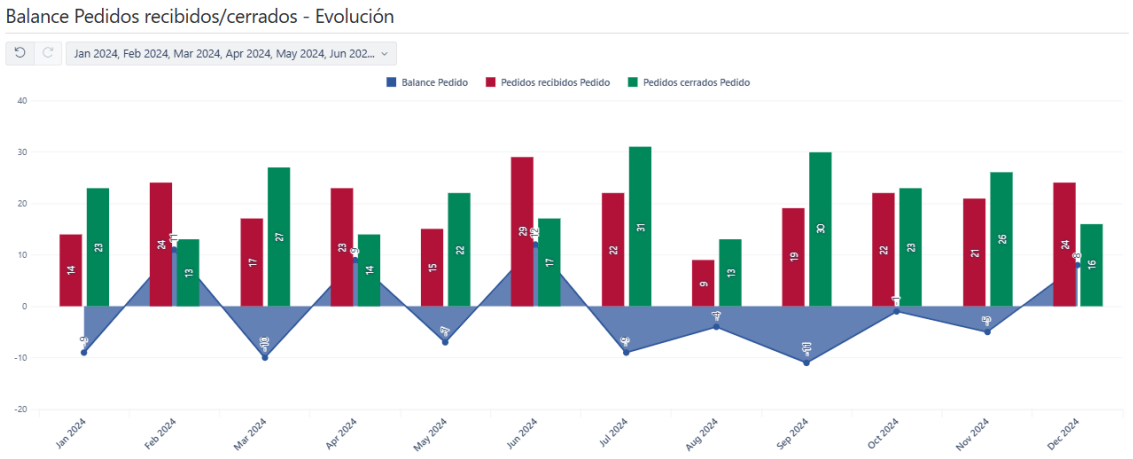
Tipo	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Proactivo	5.975	6.772	7.289	4017	1998	1782
Solicitud	15.854	14.786	13.546	12418	19601	13721
Incidencia	2.455	2.589	3.154	7611	16837	21.841
Problema	50	16	24	29	15	6
Tarea				1346	1127	1942

El incremento del número de incidencias está motivado principalmente por la automatización de la antigua rutina de revisión proactiva de Jobs de backup: las diferentes plataformas (VEEAM, NetBackup y Commvault) notifican automáticamente y crean un ticket en Jira cuando se produce un error en un job de

backup. Existen algunas casuísticas en las que los retries de job de backup, aunque se esté tratando el ticket, generan nuevos tickets que se enlazan al ticket padre principal. En Jira no existe la función de fusionar tickets por lo que una incidencia puede tener *n* tickets asociados que son meramente informativos sobre la incidencia que ya está tratando por el departamento técnico.

Proyectos

A lo largo del 20234 se han realizado 188 proyectos para nuestros clientes existentes o para clientes nuevos.



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

Labor social

Econocom Cloud continúa comprometida con la contribución a la mejora de nuestra sociedad. Durante este 2023 continuamos con nuestro apoyo a Ulls del Món.

Ha sido un año especialmente duro para Econocon Cloud, por los difíciles momentos marcados por las catástrofes naturales que afectaron a Valéncia y otras zonas del país afectadas por la DANA.

Desde el primer minuto de la tragedia, los compañeros de Econocom Valencia ofrecieron toda la ayuda en su mano a clientes, partners, familiares y amigos, demostrando que son el mejor significado posible para la palabra “equipo”.
Econocom España ha estado y estará al lado de las personas y las empresas de la Comunidad Valenciana, especialmente, pero también del resto de regiones afectadas por la catástrofe climática, de varias maneras:

- A través de la entrega gratuita de equipos informáticos para aquellos que los necesiten.

- Mediante la puesta a disposición de infraestructura cloud para que empresas de la zona puedan volver a operar.