

# INFORME ANUAL DE SERVICIOS DE ECONOCOM CLOUD

## Certificaciones y procesos

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 sigue contando con las certificaciones propias de servicio ; ISO 20000, ISO 27001 y la ISO 90001 de calidad y se ha incorporado la norma ISO 270018.

Mantenemos la certificación de ENS en nivel Medio, trabajando ya para llegar a nivel ALTO en 2024.

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

La plataforma de Econocom Cloud ha experimentado un crecimiento durante el 2023, respaldada por una inversión económica. Esta inversión se ha focalizado en la propia infraestructura de la compañía, en la que se ha ampliado la capacidad de computación y almacenamiento hiperconvergentes, evolución tecnológica para proporcionar mejora del rendimiento y para la preparación de nuevos elementos de catálogo de cara a 2024.

También una buena parte de la inversión ha correspondido con la evolución del core de networking del datacenter además de la parte eléctrica, y en la parte de sistema de DR.

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 y del propio uso interno para dar servicio final.

## 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, 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 2023 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 será 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.

## Soporte

<b>Tipo</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Proactivo	5.975	6.772	7.289	4017	1998
Solicitud	15.854	14.786	13.546	12418	19601
Incidencia	2.455	2.589	3.154	7611	16837
Problema	50	16	24	29	15
Tarea				1346	1127

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.

Adicionalmente se ha generado una nueva categoría (Tarea) que tiene como objetivo identificar a actividades rutinarias o informativas así como actividades internas que antes no se transformaban necesariamente en un ticket y ahora se reflejarán para cuantificarlas y poder medirlas.

## Proyectos

A lo largo del 2023 se han realizado 188 proyectos para nuestros clientes existentes o para clientes nuevos.

Balance Pedidos recibidos/cerrados - Evolución 2023



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.