



Opnatel integra la gestión de sus procesos junto con CA y Osiatis

● Opnatel, empresa pública responsable de proveer a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra soluciones de comunicación, ha decidido emprender un proyecto que le permita disponer de una plataforma integral de gestión de procesos que siga las mejores prácticas ITIL, es decir, con el que pueda evolucionar de forma sencilla hacia ITILv3, y le facilite el desarrollo de prácticas

de mejora continua en sus servicios. Para llevar a cabo este proyecto, Opnatel ha seleccionado la plataforma de gestión de procesos CA Service Desk Manager de CA Technologies como base tecnológica, que ofrece a Opnatel un punto único de contacto para gestionar todas las incidencias, problemas, cambios y configuraciones de su entorno TIC, con especial relevancia para aquellos que

afecten a la infraestructura de red y comunicaciones. Y, para desarrollar e implantar la plataforma, la empresa pública Navarra ha optado por los servicios de Osiatis, que llevará a cabo el suministro de licencias, la definición de un modelo funcional, la parametrización de los procedimientos existentes, el desarrollo de la solución, y el proceso de formación de operadores y administradores.