

TRANSPORT FOR LONDON

IMPULSOR DE CAMBIOS EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

EN UNO DE LOS MAYORES NÚCLEOS COMERCIALES, FINANCIEROS Y CULTURALES DE TODO EL MUNDO, CADA DÍA SON MILLONES QUIENES CONFÍAN EN LA ENORME RED DE TRANSPORTES URBANOS LONDINENSE PARA TRANSITAR DE FORMA SEGURA HASTA SUS DIFERENTES PUNTOS DE DESTINO. NO OBSTANTE, LA TAREA DE MANTENER UNA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA QUE PERMITA GESTIONAR UNA RED DE AUTOBUSES, BARCOS, TAXIS Y TRENES DE ESTA ENVERGADURA SE HACE CADA VEZ MÁS COMPLEJA.



Letrero del metro de la parada Westminster

puntos repartidos por todo Londres. Se proporciona una amplia gama de servicios de proyecto que permiten mejorar los servicios existentes e incorporar simultáneamente nuevos usuarios a la comunidad.

UN PLAN DE CAMBIO

TfL se ha trazado un objetivo. Consiste en un plan de inversión de diez años y 39 mil millones de libras esterlinas para dotar a Londres de un sistema de transporte digno del siglo XXI y preparar la estructura para la afluencia masiva de visitantes que, sin duda, acudirán a Londres con motivo de la celebración de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de 2012. No obstante, antes de que puedan emprenderse iniciativas importantes que permitan suplir a una ciudad en constante crecimiento, tales como un mayor acceso al transporte público para residentes y visitantes, o mejorar la seguridad y promocionar un transporte “más ecológico” haciendo que cada vez más gente deje el coche en su casa, es necesario proceder a una reforma completa de algunos de los sistemas auxiliares que forman la red. “CSC ha colaborado estrechamente con TfL procurando proporcionar la flexibilidad necesaria que les permita desplazarse en la dirección hacia la que tienen previsto evolucionar” nos comenta Steve Nugent, director de contabilidad de CSC para el contrato con TfL. “CSC ha demostrado su capacidad para proporcionar un entorno de servicios estable, prestando continuamente apoyo e implementando un servicio de asistencia profesional para TfL desde el primer día de inicio de las operaciones”. Un enfoque basado en la colaboración Aferrándose a su amplio compromiso en

El Departamento de transportes urbanos de Londres, “Transport for London” (TfL), se encarga de gestionar los servicios de transporte urbano de toda la capital desde el año 2000.

Además de formar parte de las Autoridades Metropolitanas de Londres, TfL es el mayor grupo de transporte del mundo. CSC lleva desde enero de 2007

gestionando y respaldando sus aplicaciones de escritorio y servicios de asistencia, así como gran parte de sus servidores y dispositivos de almacenamiento de datos.

Los servicios proporcionados por CSC prestan asistencia a los más de 13.000 usuarios internos de TfL, que realizan sus actividades en numerosos



“La aplicación informática crucial para una entidad de transporte en una capital como Londres estriba en la información en tiempo real. Esto es algo que exigimos

de nuestros proveedores de servicios, con vista a poder ofrecerlo también a nuestros clientes para que pueden tomar por sí mismos las decisiones que estimen pertinentes acerca de sus trayectos.”

PHIL PAVITT,
DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE TFL

materia de servicios y estrecha relación laboral con TfL, CSC, en su papel de contratista externo de tercera generación, acaba de lanzar con éxito en Europa la herramienta de gestión de servicios más amplia de su clase y que recibe el nombre de BMC Remedy 7. “Lo que acabamos de lanzar no deja de ser simplemente un producto estándar, pero de lo que se trata realmente es de la ventaja de una política de colaboración entre ambas partes tras haberse producido un caso de emergencia; es decir, la rotura de una relación con el proveedor anterior que, prácticamente, no dejó tras de sí ningún tipo de herramientas o datos,” añade el Sr. Nugent. Esta herramienta centraliza las aplicaciones de gestión del servicio de asistencia, de incidentes, problemas, cambios y niveles de servicio en una base de datos de gestión e interfaz de usuario de configuración única. “Cuando llegué aquí en 2007, el sistema informático estaba muy fragmentado, nos comenta Phil Pavitt, director de servicios informáticos de TfL. Mi responsabilidad básica consistía en colaborar con todos los socios para hacer que la organización pudiera tratar, entender y desarrollar los sistemas informáticos como una sola entidad a través de la empresa.” Si bien fueron necesarios extensos seminarios para tratar en profundidad los procesos que incumbían a todas las partes, el proyecto logró culminarse con éxito en menos de un año y consiguió demostrar las ventajas que proporciona una colaboración a todos los niveles, incluyendo el ejecutivo patrocinador. “TfL requería una organización que pudiera no sólo respaldar el cambio sino desarrollarlo en términos de eficacia de

servicios de escritorio”, concluye Phil Pavitt. “Nuestros sistemas informáticos están ahora seguros en buenas manos.” CSC dirige también el programa de archivo de correos electrónicos que sigue ahorrando enormes cantidades de espacio de almacenamiento y permite una transición más fluida y segura hacia la aplicación Exchange 2007; la última versión de Microsoft Exchange que proporciona la solución de correo electrónico utilizada por TfL. La estabilidad en la prestación de servicios quedó confirmada cuando el auditor externo Lloyds aprobó la cuenta de TfL para obtener simultáneamente las certificaciones ISO 9000 (gestión de calidad) e ISO 20000 (gestión de servicios de librería de infraestructura de servicios informáticos). Estos proyectos mejoran la dirección y sinceridad a través de la empresa, ya que CSC trata directamente con el cliente para completar el trabajo de una manera eficaz a través de una sola oficina de gestión de proyectos, en lugar de las cinco con las que TfL contaba anteriormente.

CONTACT
MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com



De izquierda a derecha: autobuses londinenses y tren DLR (Docklands Light Railway).



FOCUS

DESDE EL CONSUMIDOR INTERNO AL EXTERNO

La totalidad de la organización de servicios informáticos de TfL se diseñó en torno al “cliente como centro”. Esto se inició principalmente el año pasado con los clientes internos, concentrándonos en consolidar y reforzar los servicios informáticos... y haciendo que desempeñaran exactamente el papel para el que habían sido diseñados. “Para conseguirlo, tuvimos que realizar inversiones importantes no sólo en el plano económico sino también temporal en nuestros socios, nosotros mismos, nuestra marca e infraestructura con nuevos servicios y, finalmente, fusionar dichos servicios, señala Phil Pavitt. Como resultado, hemos conseguido reducir los costes de suministro, mejorando al mismo tiempo la integración entre los distintos componentes. Para 2009, TfL tiene como objetivo concentrarse en los clientes externos e implementar el mismo concepto: proporcionarles información fiable y ofrecerles una visión global de las actividades en curso.