



# LightHouse

INNOTEC SYSTEM



Business Service Management

CASO DE ÉXITO



## CAJA DE AHORROS DE GALICIA

El Grupo Caixa Galicia es una entidad sin ánimo de lucro y de naturaleza fundacional, que compagina su actividad financiera como una de las diez primeras entidades financieras españolas, con su clara vocación social destinando cerca del 50% de sus beneficios a ámbitos socio-culturales.

Presente en **11 países** y en **más de 20 sectores**, el Grupo Caixa Galicia genera un volumen de negocio anual de más de **76.800 millones de euros**.

Dispone de una extensa red de oficinas en España, Europa e Iberoamérica. Con cerca de **600.000 clientes** de banca electrónica y telefónica dispone de aproximadamente **800 oficinas** en España con un **millar de cajeros** automáticos y más de **23.000 TPVs** distribuidos por múltiples zonas geográficas. Su inventario de tarjetas supera los **1,3 millones**.

Con **1,9 millones de clientes** a nivel mundial, el core bancario de Caixa Galicia realiza **1.774 millones de transacciones** cada año.

### EL RETO

**Alinear la infraestructura tecnológica de Caixa Galicia respecto al negocio**, cuantificando los incidentes de TI en base al impacto sobre los servicios de negocio que soportan con el objetivo de **mejorar y asegurar la calidad y disponibilidad de los servicios financieros 24x7** ofrecidos a sus clientes.

### EL PROYECTO

A través de nuestro partner AFI, se inicia un proceso de consultoría basado en las mejores prácticas ITIL que, identificando con precisión los elementos de TI y vinculándolos con los servicios de negocio que apoyan, se logra establecer un **control del nivel y calidad de servicio** de los servicios de negocio de Caixa Galicia, ofreciendo una correcta localización de la casuística que afecta a los acuerdos de niveles de servicio y proporcionando un camino eficaz para la asistencia y rápida **detección de incidencias de negocio**.

### EL SOFTWARE

Software : **LightHouse** - Fabricante: InnoTec System.

Caixa Galicia se sirve desde el año 2006 de LightHouse como **cuadro de mandos corporativo** para el control del nivel de servicio y grado de eficiencia y efectividad de sus servicios de negocio.

LightHouse ofrece una **visión integral del estado de sus procesos de negocio** reduciendo notablemente los tiempos de indisponibilidad de servicio y, en consecuencia, mejorando la capacidad de Caixa Galicia para operar correctamente en el desarrollo de sus funciones de negocio.

### BENEFICIOS CLAVE

- Gestión inteligente de TI, ahora, en base al negocio.
- **Ponderación del impacto** en base al calendario de negocio.
- Reducción de los tiempos de identificación de los incidentes de TI que realmente afectan al negocio.
- **Mejora** en la calidad de los servicios bancarios 24x7.
- **Reducción de costes optimizando el esfuerzo** en acciones sobre TI en base al impacto en el negocio.
- Mejora en la **satisfacción de los clientes**.
- **Mejora en la comunicación** entre la dirección y los responsables de TI.
- Reducción de tiempos y coste para obtener certificaciones **ISO 20000**.

### CONTROL EN TIEMPO REAL

"Gracias al control en tiempo real que LightHouse nos ofrece, somos capaces de seguir con detalle cualquier incidencia que afecte al negocio, agilizando así nuestra **respuesta frente a incidentes** y, en consecuencia, **mejorando** notablemente nuestros niveles de **calidad de servicio**."

*Manolo Gato*  
- Gerente Calidad de Servicio y Disponibilidad -  
- Caixa Galicia -



# LightHouse

INNOTEC SYSTEM



## Business Service Management

## CASO DE ÉXITO

### CAIXA GALICIA & LIGHTHOUSE EN LA ACTUALIDAD

#### Infraestructura Tecnológica y Operativa de Negocio

Infraestructura TI de Caixa Galicia y Operaciones de Negocio.

- 977 cajeros automáticos.
- 28.086 operaciones de cajeros.
- 797 oficinas.
- 23 Portales de Negocio.
- 27 operaciones de Banca Electrónica y Telefónica.
- Core Bancario – Host.

#### Integración en LightHouse Console

Modelado de servicios y correlación de eventos

- 56.895 sensores fuente con información tecnológica.
- 172,2 millones/año de datos estadísticos de tecnología y negocio.
- 6,1 millones/año de eventos tecnológicos correlacionados según reglas de impacto.
- 38.166 reglas de impacto sobre el negocio.
- 37.093 elementos modelados en Árboles de Servicio.

#### Integración en LightHouse Control Panel

Visión de Negocio y Cuadros de Mando

- 13 servicios integrados en cuadros de mandos.
- 37.395 indicadores de rendimiento del negocio.
- 857 informes de niveles de servicio de negocio.
- 54,6 millones/año en históricos de niveles de servicio.



### CERTIFICACIÓN ISO 20000 – AÑO 2008

“Con el apoyo de la visión de negocio aportada por **LightHouse** en el ámbito de Business Service Management, **Caixa Galicia** ha sido la **primera entidad financiera española** en obtener la **certificación ISO 20000** en sus servicios de **Banca Electrónica**, Caixa Activa y Caixa Gestión.”

*Fernando Abad*  
- Director de Tecnologías y Procesos -  
- Caixa Galicia -

### SERVICIOS INTEGRADOS EN LIGHTHOUSE

- Cajeros Automáticos – Disponibilidad
- Cajeros Automáticos – Operatividad
- Caixa Activa – Banca Electrónica ( **ISO 20000** )
- Caixa Gestión – Banca Telefónica ( **ISO 20000** )
- Portales Corporativos
- Teleproceso – Oficina 2000
- Teleproceso - Autoservicio
- Servicio Merca
- Servicio Swift Alliance
- Líneas de Comunicaciones de Oficinas
- Correo Electrónico Corporativo
- Servicio de Aplicaciones
- Servicio de Ficheros

### PONDERACIÓN SOBRE EL NEGOCIO

“Con LightHouse establecemos una relación específica entre una incidencia tecnológica y su **valor real de impacto en el negocio**, ponderando siempre la indisponibilidad de la tecnología en su justa medida y teniendo en cuenta las excepciones impuestas por el **calendario de negocio** y los **tramos horarios críticos** de cada jornada.”

*Enrique Gutierrez*  
- Dpto. Calidad de Servicio y Disponibilidad -  
- Caixa Galicia -

