



**TURESPAÑA (Instituto de Turismo en España)**

**Caso Práctico**

## **TIC EN EL DESARROLLO DEL TURISMO**

Turespaña – Instituto de Turismo en España, es una organización gubernamental cuya finalidad principal es la promoción del turismo español en el extranjero. Turespaña planifica, desarrolla y lleva a cabo actividades promocionales en los mercados internacionales; colabora activamente con todas las Comunidades Autónomas de España, entes locales y el sector privado, en programas promocionales, cubriendo áreas diferentes, tales como viajes de ocio o de negocio, eventos deportivos y culturales, transporte y hoteles, así como la habilidad esencial de poder compartir y acceder a la información global puntualmente.

Los Servicios Centrales de Turespaña están situados en Madrid, donde trabajan 350 personas, conectados a una red de 20 OET's – Oficinas de Turismo Español en el extranjero situadas en 20 países, donde trabajan 250 personas dando servicio a las mismas.

Turespaña dispone de una red de área extensa y compleja compuesta por un total de 600 usuarios y 50 servidores. La amplia dispersión geográfica de las OET's y los diferentes usos horarios con España creaban serios problemas de funcionamiento y operativos a los responsables de informática de Turespaña.

### ***Necesidad***

Turespaña, necesitaba un sistema de gestión para todos sus Servicios de Información, que pudiese soportar un entorno integrado hasta ahora ampliamente disperso. Su información tecnológica depende de los sistemas de Internet, que transfieren toda la información y conexiones entre las sucursales y la oficina central hecha a través de e-mail y su potente Intranet. Todos sus sistemas están basados en los productos Microsoft y todas sus redes en productos Cisco, por tanto era importante para ellos colaborar con una compañía TIC como TecnoCom la cual tiene una fuerte presencia internacional y alianzas con Cisco y Microsoft.

Turespaña era consciente de que TecnoCom contaba con esas ventajas, pero su decisión se basó en saber que podían contar con

### SECTOR

Administración Pública

### SOLUCIÓN

- ❖ Migración de red
- ❖ Diseño y planificación de sistemas
- ❖ Correo corporativo
- ❖ Solución de seguridad
- ❖ Gestión global de servicios
- ❖ Gestión de activos
- ❖ Gestión de redes
- ❖ Gestión de sistemas y puestos de trabajo
- ❖ Plan tecnológico de Instalaciones y Actualizaciones

### BENEFICIOS

- ❖ Disponibilidad garantizada de información y servicios vitales para una amplia red de agencias



**TURESPAÑA (Instituto de Turismo en España)**

**Caso Práctico**

un socio que conocía los sistemas de información y que podía ajustarse al alcance global de sus operaciones. Necesitaban un socio como TecnoCom, con buenos antecedentes de entrega al estricto Acuerdo de Nivel Servicios (SLA) y con el cual podrán colaborar en un momento dado eligiendo las tecnologías más apropiadas para el desarrollo de sus sistemas de comunicación.

TecnoCom fue capaz de cubrir todos los requisitos de Turespaña a través de su oferta de integración de sistemas y redes; que incluye el diseño, el mantenimiento, el control y la gestión en la implementación de su infraestructura TIC; así como asesoramiento en los posibles cambios de hardware y software e identificando el modo más efectivo para reducir su Coste Total de Propiedad (TCO).

### **Solución**

El servicio de soporte principal era la valoración de la intervención y registro de activos de todos los recursos TIC de Turespaña en sus Servicios Centrales y en todas las Oficinas de Turismo. Además de aplicar nuevos sistemas de mantenimiento y bases de datos para registrar y controlar el entorno Cisco y Microsoft, TecnoCom preparó unas pantallas de ayuda, a través de las cuales los empleados de Turespaña podrían mantener contacto directo con el soporte de profesionales de TecnoCom.

A través del Acuerdo de Disponibilidad de Servicios (SLA), TecnoCom apoya los negocios de Turespaña suministrando:

- ❖ Gestión de los sistemas y elementos de red de forma proactiva durante los 365 días del año, 24 horas al día.
- ❖ Administración de servidores de Turespaña en las oficinas centrales, asegurando continuidad de servicio.
- ❖ Administración y control de todos sus sistemas remotos en 20 países.
- ❖ Soporte a los usuarios vía Help-Desk 24 horas, unidos a técnicos entrenados especialmente en la tecnología y procedimiento de Turespaña.

### **Beneficio**

Esta asociación le ha proporcionado a Turespaña muchos beneficios:

*“Con el fin de evitar la diversificación técnica, buscábamos un proveedor que pudiese suministrarnos hardware, software y sistemas de comunicaciones. TecnoCom hizo esto tan bien como para satisfacer las necesidades del soporte TIC de Turespaña”*

Dirección de  
Comunicaciones y Sistemas  
- Turespaña.



**TURESPAÑA (Instituto de Turismo en España)**

**Caso Práctico**

- ❖ Garantizar la disponibilidad de servicios críticos.
- ❖ Soporte a los usuarios 24 horas al día, 365 días al año
- ❖ Tecnomcom como un solo interlocutor para todos los desarrollos y problemas, capaz de dar una respuesta global cubriendo todos los sistemas.
- ❖ Reducción del Coste Total de la Propiedad.
- ❖ Permite a Turespaña concentrarse en la gestión de su principal negocio.

Mientras que el negocio de Turespaña y TCI continúan desarrollándose, es importante tener un socio con independencia del fabricante como Tecnomcom para ayudarles a tomar las decisiones correctas, elegir las mejores tecnologías y cómo desarrollar su infraestructura de negocio. El control proactivo de Tecnomcom, junto con una consistente y regular información, asegura a Turespaña el estar posicionada para conseguir el mejor rendimiento de inversión en tecnología y construir juntos un camino para el desarrollo, lo que quiere decir coste efectivo y enfoque de negocio.

*“En esta oficina no somos expertos en informática por lo que es tranquilizador saber que podemos confiar en la ayuda de Tecnomcom. Ellos poseen una línea de atención las 24 horas, por lo que si tenemos un problema con el email, con un virus o con el sistema de soporte, ellos lo resuelven todo.”*

**Olga Velasco**, Oficina de Turismo Española, Londres