



Del 28 de Febrero
al 2 de Marzo de 2006

Caso Práctico
**Estrategia de Implantación de ITIL en
una Gran Corporación: TELEFÓNICA**

Luis Morán
Jaime Pastor
José Manuel de Arce

Jornadas para Profesionales de Tecnología de la Información.

ITIL en la vanguardia de la innovación.

Hacia las mejores prácticas en la gestión de la tecnología



itSMF
E S P A Ñ A



Del 28 de Febrero
al 2 de Marzo de 2006

Índice

- La Iniciativa ITIL en Telefónica
- Automatización de flujos en Telefónica Móviles
- ITIL en el núcleo del Outsourcing de T Empresas

Jornadas para Profesionales de Tecnología de la Información.

ITIL en la vanguardia de la innovación.

Hacia las mejores prácticas en la gestión de la tecnología



itSMF
E S P A Ñ A

Telefónica en cifras



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

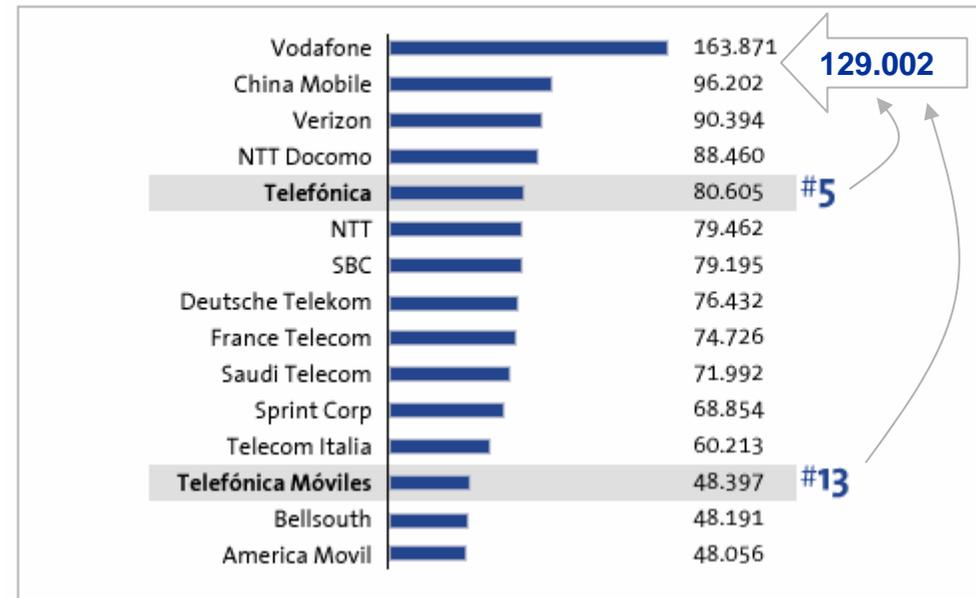
itSMF
ESPAÑA



Telefónica

- 41** millones de accesos de telefonía fija
- 93,5** millones de accesos celulares
- 12,5** millones de accesos de datos e internet

RANKING MUNDIAL DE CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL DE COMPAÑÍAS DE TELECOMUNICACIONES (FIJA, MÓVIL, DATOS)
Millones de US dólares (a 30 de septiembre de 2005)



ACCESOS DEL GRUPO TELEFÓNICA

	septiembre		
	2005	2004	% Var
Accesos de telefonía fija (1)	41.001,1	37.573,0	9,1
Accesos de datos e internet	12.549,0	10.593,3	18,5
Banda estrecha	5.503,3	6.101,6	
Banda ancha	6.251,7	4.082,1	
ADSL (2)	5.286,5	3.370,8	
Minorista (3)	4.438,4	2.851,1	
Otros accesos (4)	794,1	409,5	
Bucles alquilados (5)	361,3	72,2	
TV de Pago	543,4	399,9	35,9
Accesos celulares (6)	93.581,1	58.630,0	59,6
Total Accesos	147.674,5	107.196,2	37,8

Telefónica en cifras

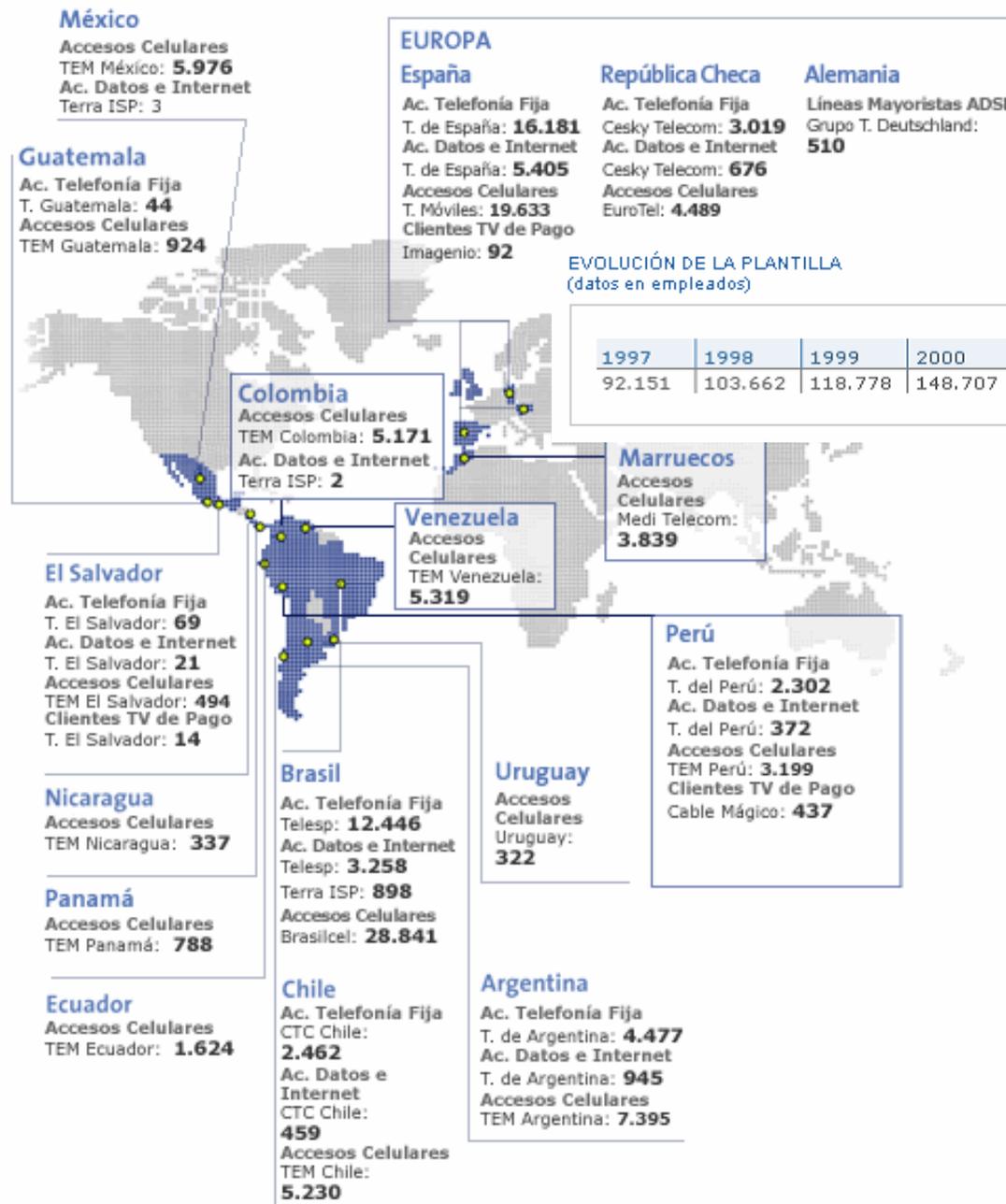


ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefónica

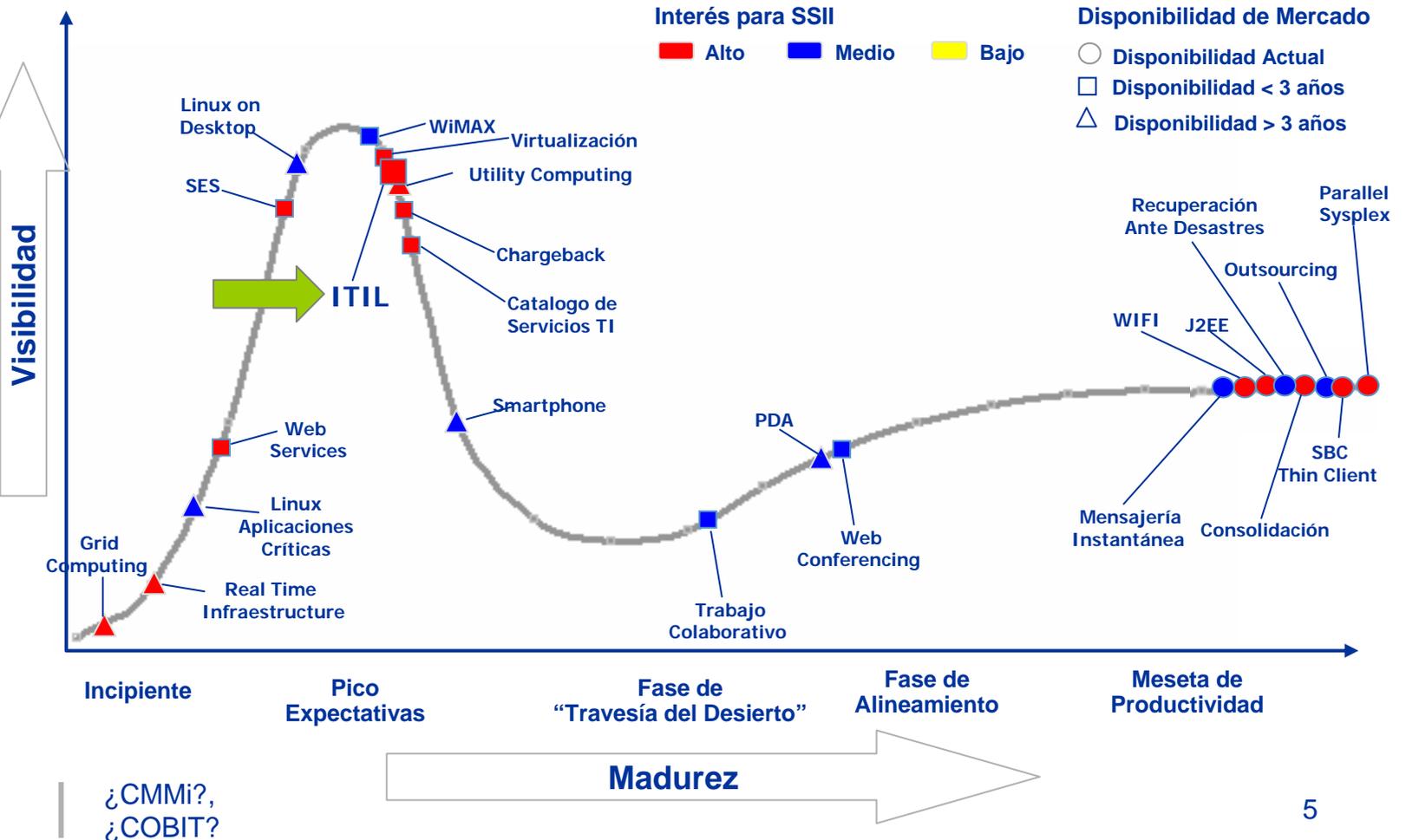


30 Septiembre 2005
Datos en miles de accesos

El punto de partida en ITIL

En el estudio de las líneas de evolución para los 3 próximos años en el Grupo Telefónica realizado basándose en las técnicas de análisis Gartner y criterios de interés para las empresas. Se plantea la Gestión de TI basada en procesos ITIL como una de las líneas de alto interés para las empresas del Grupo.

El futuro en 3 años



ACCELERAR PARA SER MÁS LÍDERES

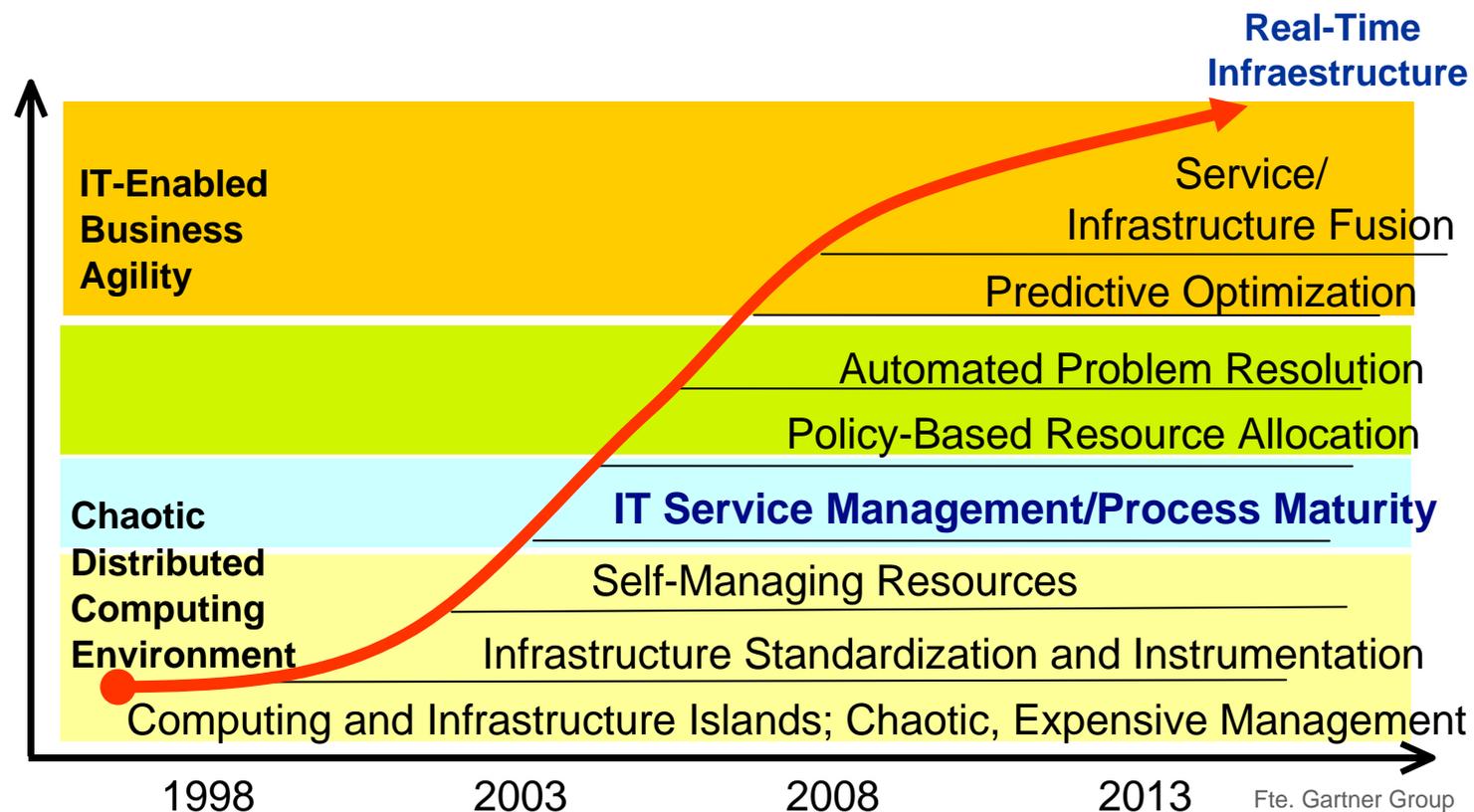
itSMF ESPAÑA



Telefonica

Gestionar TI por procesos es el siguiente paso

La Gestión de los sistemas de Información por procesos y la orientación a servicios, son los pasos previos en el camino de evolución hacia otras mejoras (Centros de recuperación antes desastres, Virtualización, On demand, etc.) que permitan el alineamiento de las Infraestructuras SSII con las necesidades del negocio.



- Consolidación Infraestructura SSII

- Virtualización

- Gestión SSII por Procesos

- RTI

ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Modelos de Procesos en el ámbito TI

Los estándares internacionales de procesos deben ser el marco de referencia para la evolución de los procesos en Telefónica.

Producción IT (Gestión Servicios)



ITIL es el estándar de facto de procesos para la producción de servicios TIC.

La eficiencia en la gestión de la TIC incide directamente en la excelencia operativa de la organización.

Desarrollo IT (Desarrollo Servicios)



CMMi es un modelo de mejora de procesos para ingeniería de sistemas, ingeniería de SW, desarrollo de productos integrados y adquisición de SW. Toda Telco puede y debe exigir una calidad del desarrollo SW propio y a sus proveedores

Funciones de Negocio de las Telcos



eTOM es el marco de referencia para los procesos de negocio de una operadora de telecomunicaciones.

La eficiencia operativa de estos procesos dependen de la producción de los BSS (Business Support Systems) y los OSS (Operational Systems Support).



Indicadores de Gobierno por proceso de TI

COBIT, es el estándar de facto para el control de la gestión de las unidades de tecnologías de la información. Desarrollado inicialmente como un modelo de auditoría, ha evolucionado para extenderse su uso en el ámbito del control de los procesos.



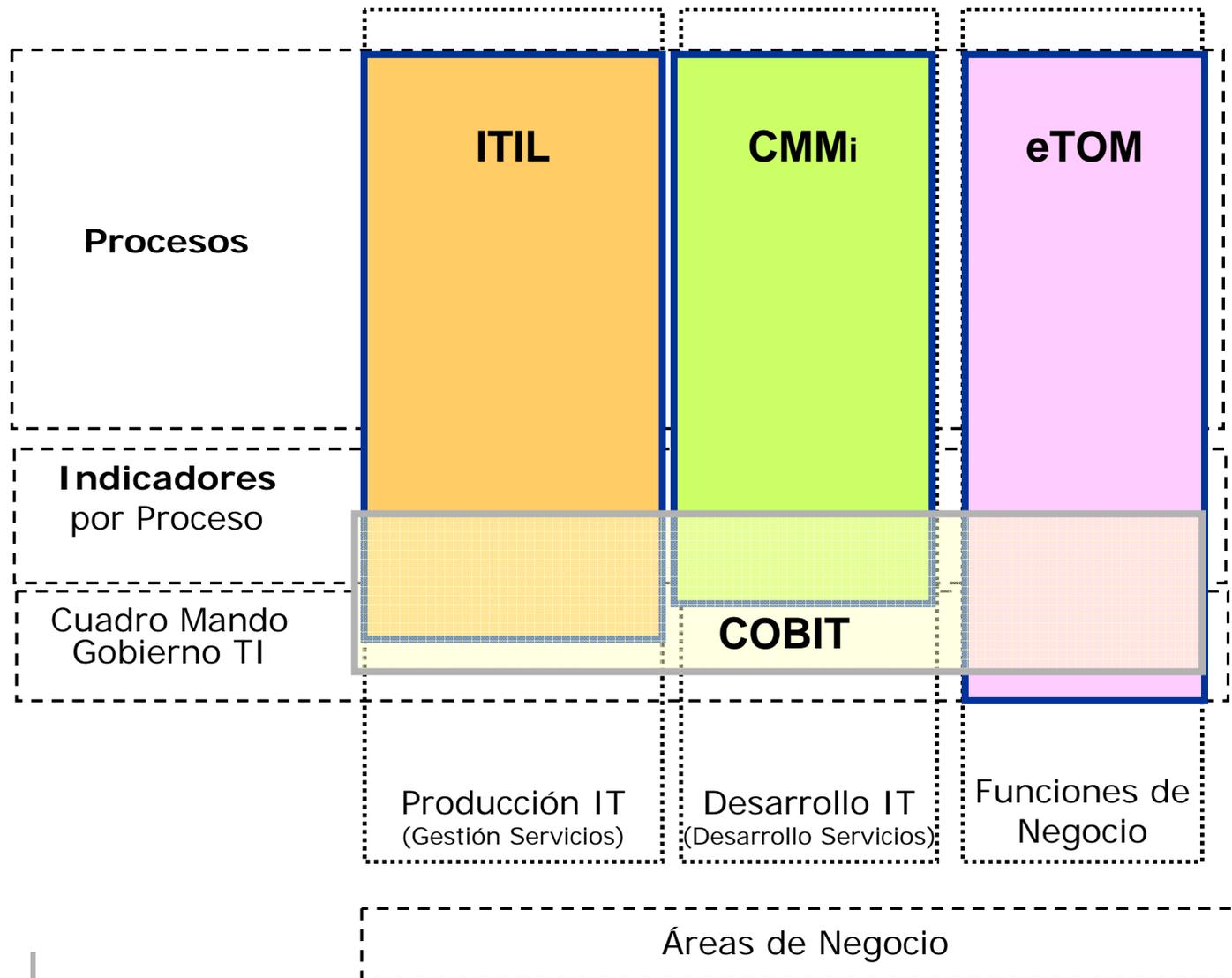
ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Integración de Modelos de Procesos de TI en el Grupo



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

¿Qué se demanda a TI?

DEMANDAS DEL NEGOCIO

- Eficiencia en la gestión de TI
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Time to Market
- Calidad de los servicios de TI
- Cumplimiento de compromisos. Ser predecible
- Eficiencia en la ejecución, eficiencia en costes
- Alineación de TI con el negocio
- Comunicación y planificación

Objetivos del CIO

Mejorar la agilidad:

- Habilitar los ambientes de IT para adaptarse a los cambios y necesidades del negocio

Administrar los costos:

- Bajos costos de operación y adquisición
- Administración de costos fijos
- Optimizar costos fijos contra variables
- Administrar el costo del cambio

Incrementar la calidad:

- Mejorar los niveles de disponibilidad
- Extender los niveles de Servicio a toda la organización
- Capacidad de cambiar el servicio y poderlo entregar
- Agilidad como un nivel de servicio

Mitigar el riesgo:

- Asegurar la continuidad y seguridad de las operaciones del negocio
- Riesgo de innovación
- Impacto de implantar tecnología

Fuente: Gartner



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

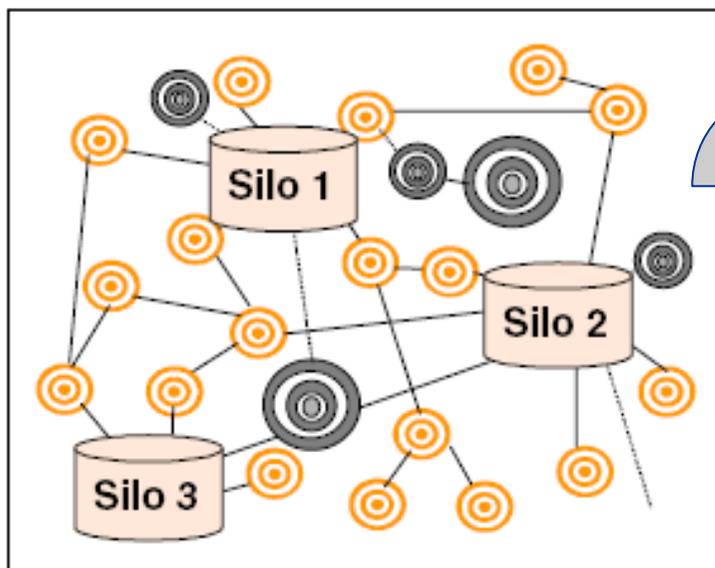
itSMF
ESPAÑA



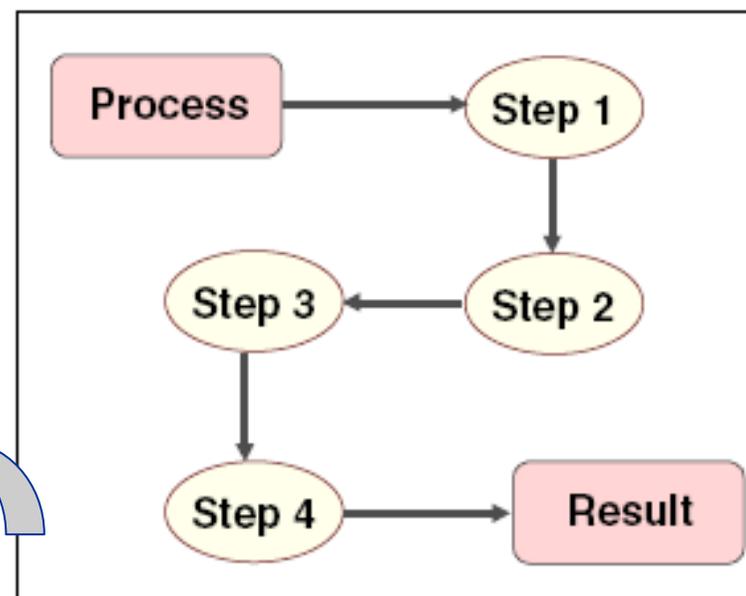
Telefonica

Optimizar la gestión de TI

Desde la gestión caótica por silos o grupos de tecnología aislados ...



... a los resultados predecibles con procesos organizados y eficaces



Resultado: una organización con menos estrés y más centrada en lo importante para la empresa



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

¿Cuales son los procesos importantes en TI?

Necesidad

Garantizar que TI se gestiona en base a servicios, se mantiene un diálogo con las áreas cliente, y se gestionan adecuadamente los ANSs o SLAs

Reducir el tiempo de parada de los sistemas por caídas

Asegurar que se investiga la causa raíz de las averías, se registra el conocimiento y se evitan incidentes repetitivos

Disponer de información actualizada sobre los sistemas y componentes que soportan un servicio

Asegurar que los frecuentes cambios no impactan negativamente en el servicio y que se realizan de una forma controlada

Asegurar que los pasos a producción de cambios se realizan con un impacto mínimo en los usuarios y que se dispone de un inventario adecuado

Proceso



✓ **Gestión de Servicio**

✓ **Gestión de Incidentes**

✓ **Gestión de Problemas**

✓ **Gestión de Configuración**

✓ **Gestión de Cambios**

✓ **Gestión de Versiones**



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

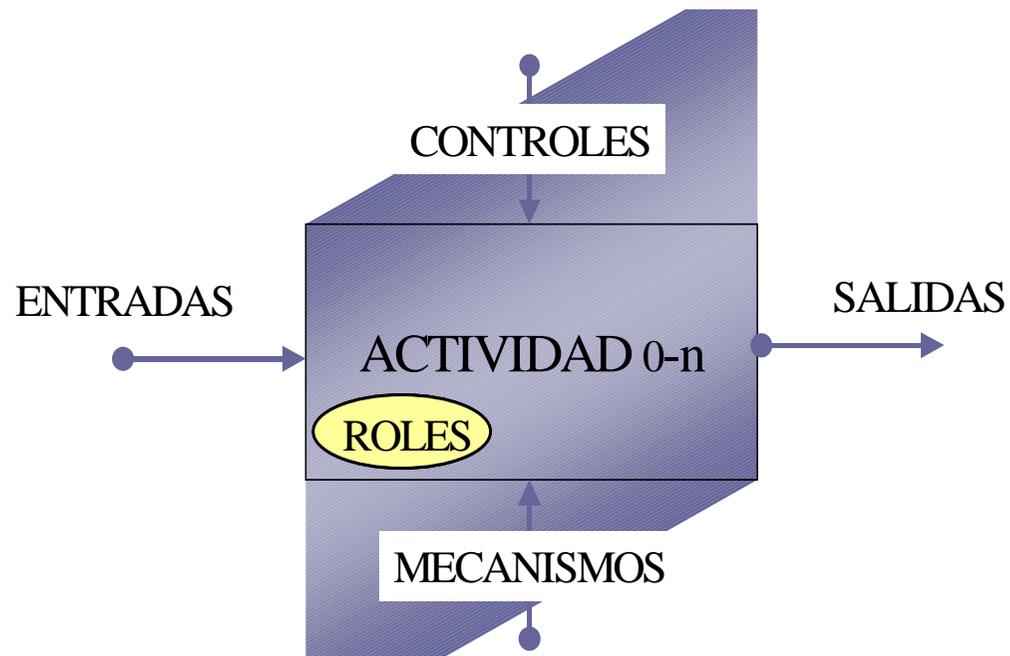
itSMF
ESPAÑA



Telefonica

¿Cómo se define un proceso?

En la definición de un proceso se deben especificar los apartados siguientes: las **actividades** que se deben realizar, las **entradas** que activan el proceso, las **salidas** o resultados del mismo, los **mecanismos** necesarios para realizar las actividades, los **roles** o perfiles profesionales y los **controles** que indican si el proceso se está realizando correctamente.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

¿Cómo se define un proceso?



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Patrón de un proceso en Telefónica

1. Introducción

- Objetivo del documento
- Términos y definiciones clave
- Documentos de Referencia

2. Descripción del Proceso

- Misión
- Objetivos
- Alcance
- Ciclo de Vida (elementos y estados)
- Conceptos clave del Proceso

3. Detalle del Proceso

- Diagrama de Flujo
- Detalle de actividades y E/S
- Relaciones con otros procesos

4. Roles y Responsabilidades

5. Documentos de Soporte

6. Elementos de Control de Procesos

(Métricas de gestión, Métricas de actividad)

7. Cómo Implantar el Proceso

(Factores críticos de éxito)

8. Anexos

Modelo implantación a nivel de Grupo

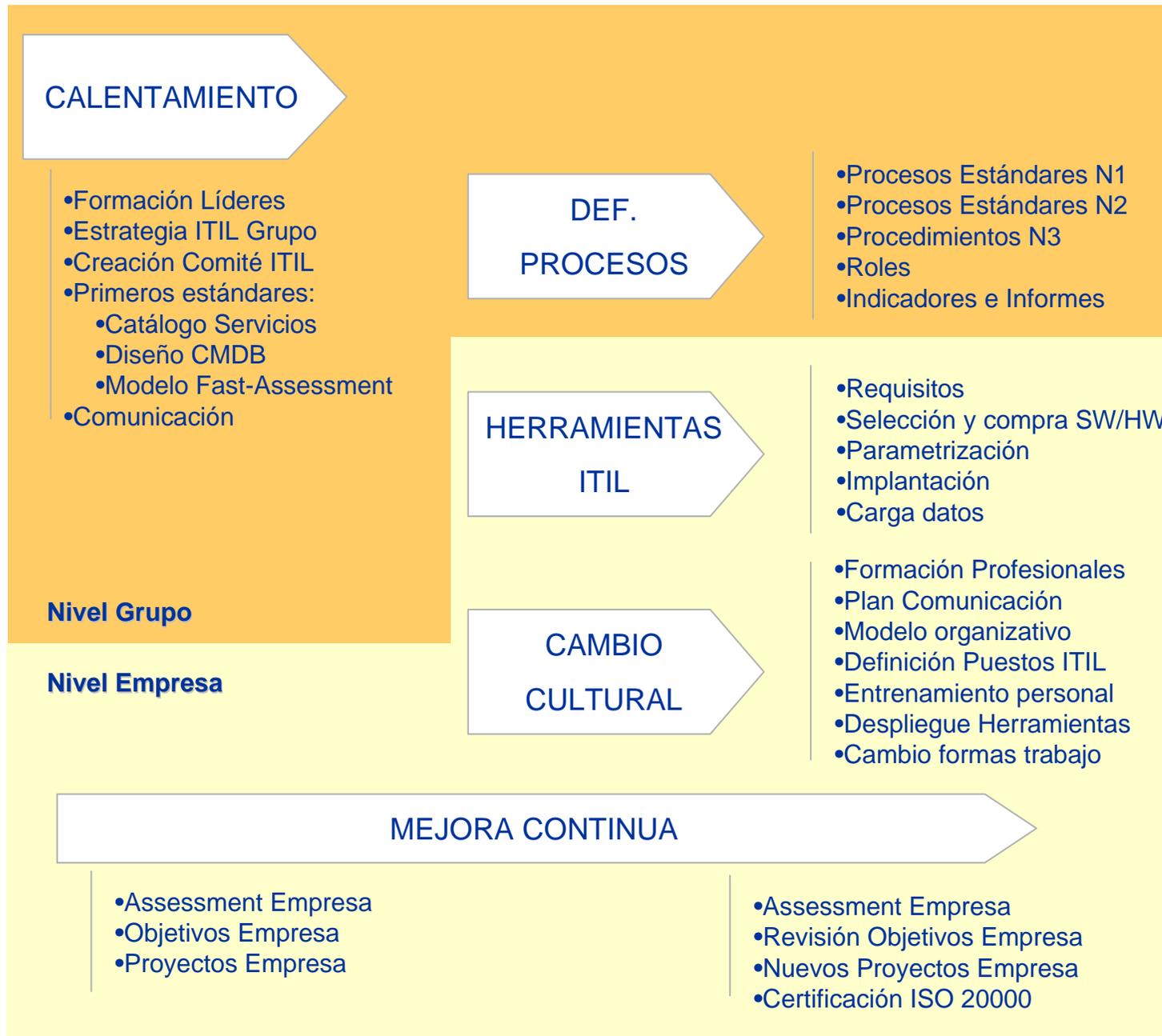


ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA

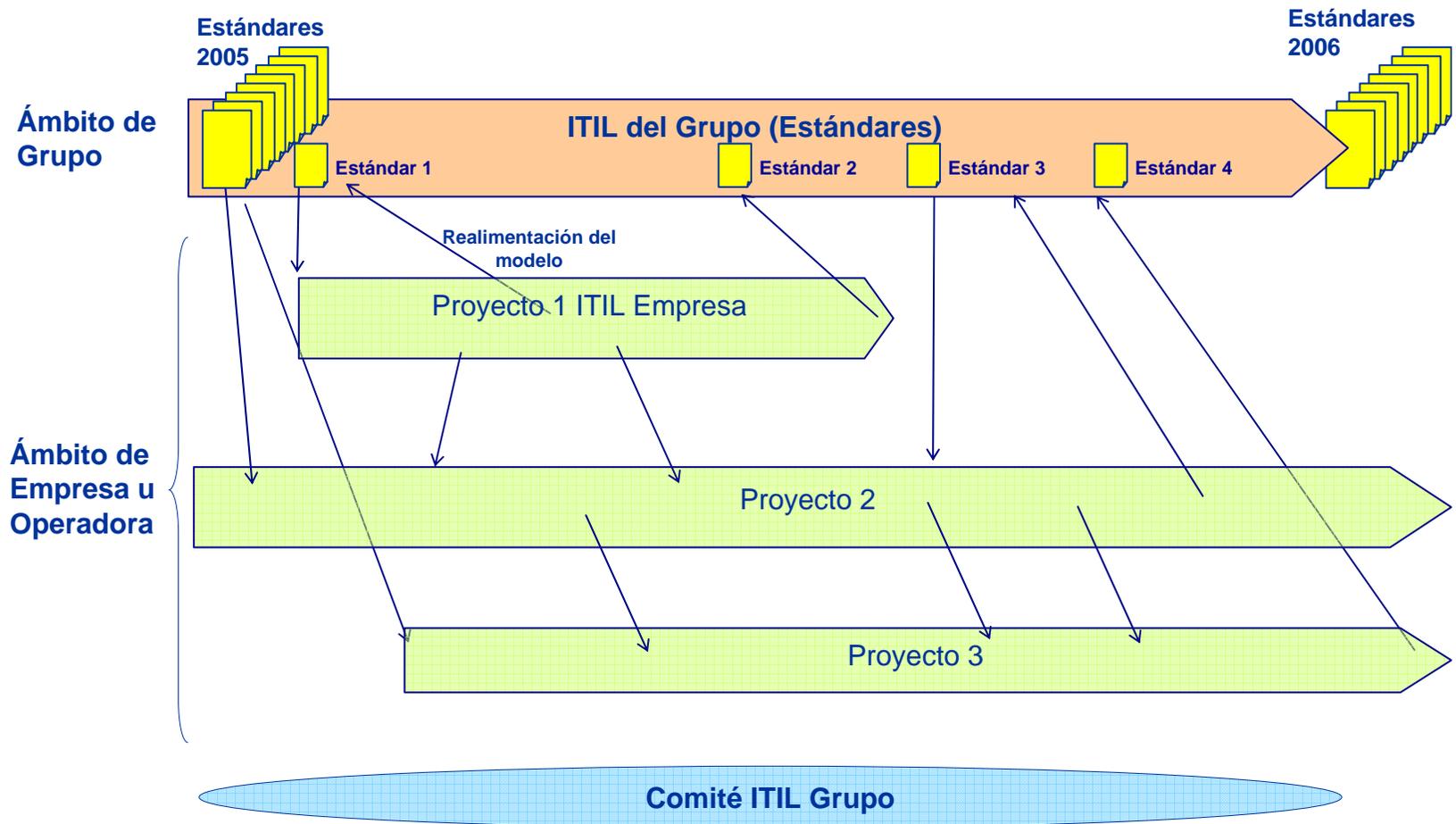


Telefonica



Trabajo a nivel de Grupo y de Empresa

Se plantea un modelo de trabajo en dos ámbitos: uno “**común de Grupo**” en el que se definen las bases de los modelos a implantar y otro específico de “**cada empresa u operadora**”, que aplica los modelos y los realimenta con la experiencia. También se contempla el camino inverso, que una aplicación práctica local en una empresa se convierta en un modelo común.



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Realizado en la Iniciativa ITIL en 2005



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



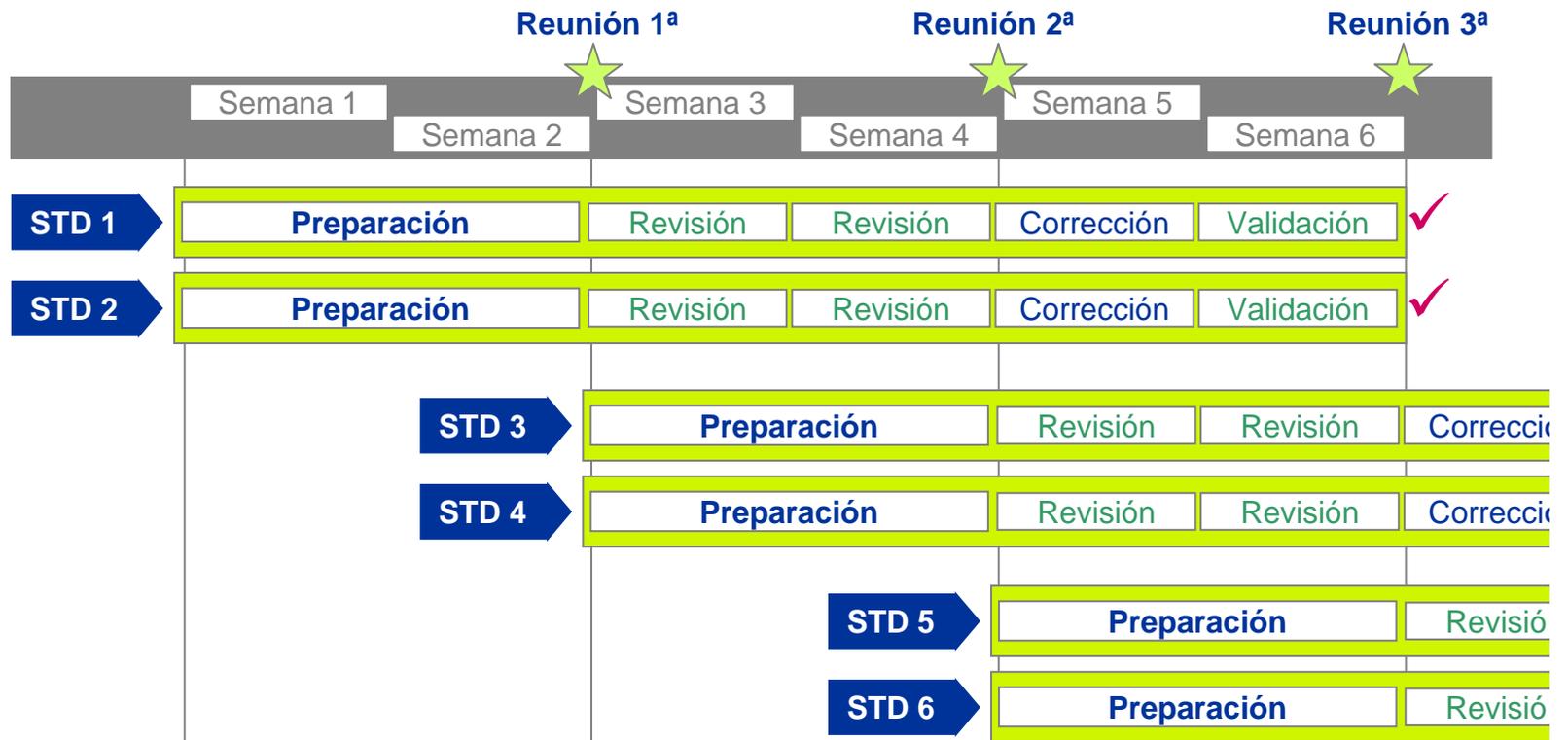
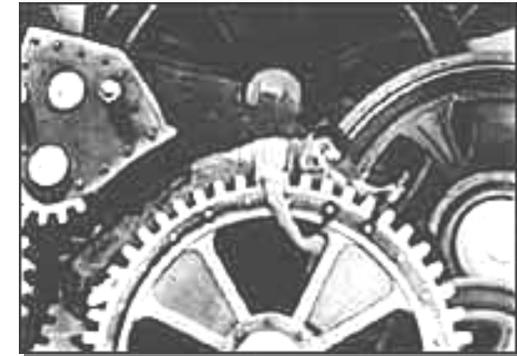
Telefonica

- **Duración:** 1 Enero al 31 Diciembre 2005
- **Mapa de Procesos ITIL**, definición detallada de los procesos ITIL para el Grupo: Soporte del Servicio, Provisión del Servicio, Gestión de Infraestructuras, etc. Documentación de las principales disciplinas ITIL. En ADONIS, Word y PPT
- **Modelo ITIL para outsourcings.** Análisis del modelo ITIL desde dos escenarios distintos que se dan en realidad del Grupo: uno relativo la línea de negocio TEmpresas de outsourcing, y el otro enfocado a las áreas de sistemas que tienen externalizada alguna de sus funciones.
- **Modelo organizacional de Producción orientado a procesos**, que permita establecer los roles y sus funciones necesarios en la organización desde la perspectiva de su participación en los procesos ITIL.
- **Análisis de requisitos para Productos ITIL para la Gestión de la Producción**, posicionamiento inicial que proporcione una visión clara a las empresas de la oferta existente de *suites* de software ITIL.
- **Cuadro de mando ITIL** para la implantación y monitorización de los procesos ITIL, que ayude a las organizaciones a su puesta en marcha y al seguimiento de su avance. Sobre Excel.
- **Realización de dos modelos de diagnóstico ITIL:** autodiagnóstico rápido e ISO 20000.

“Cadena de Producción” de los procesos ITIL

La preparación de estándares se realiza en “cadena”, iniciándose cada 2 semanas un nuevo ciclo.

El principal trabajo en la fábrica se realiza en las dos primeras semanas por el equipo del proyecto preparando la propuesta de estándar. Se toma como base lo existente en el Grupo, junto con las mejores prácticas externas.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA

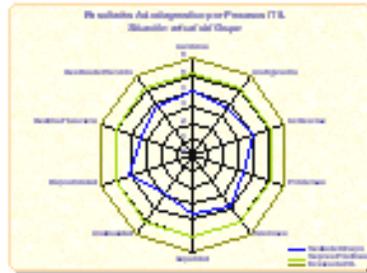


Telefonica

Modelo de implantación ITIL en cada empresa

1º Fast-Assessment ITIL

(+Assessment a fondo)



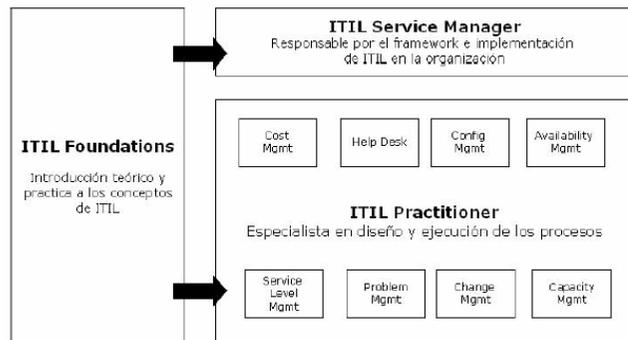
2º Incorporación Iniciativa ITIL Telefónica

Crear un Grupo de Trabajo ITIL en la empresa

3º Definir la estrategia ITIL

Definición Proyectos Locales ITIL

4º Capacitación y Certificación ITIL



5º Ejecutar Proyectos Locales ITIL



ACCELERAR PARA SER MÁS LÍDERES

itSMF ESPAÑA



Telefonica

Modelo ITIL en Telefónica

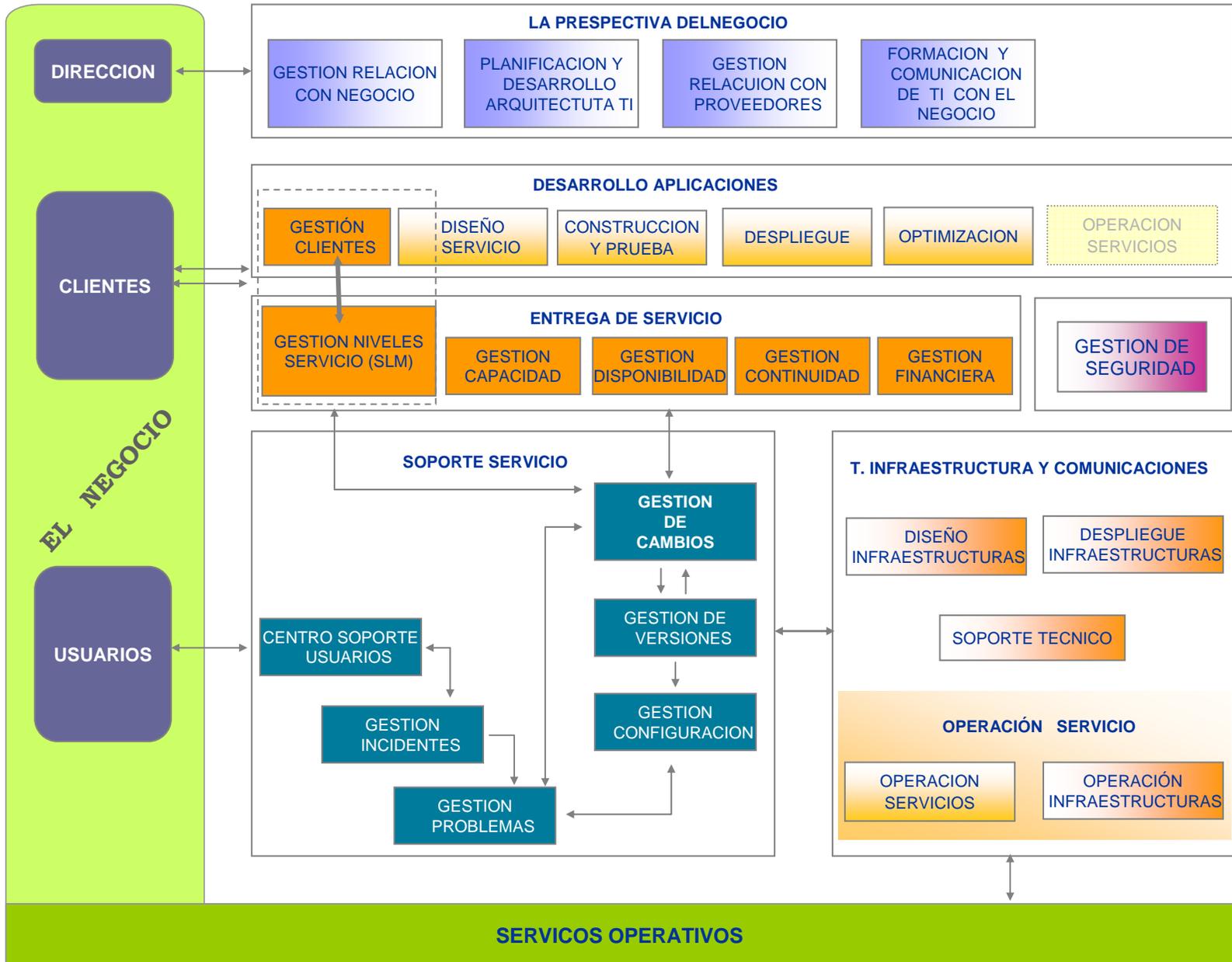


ACCELERAR PARA SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA

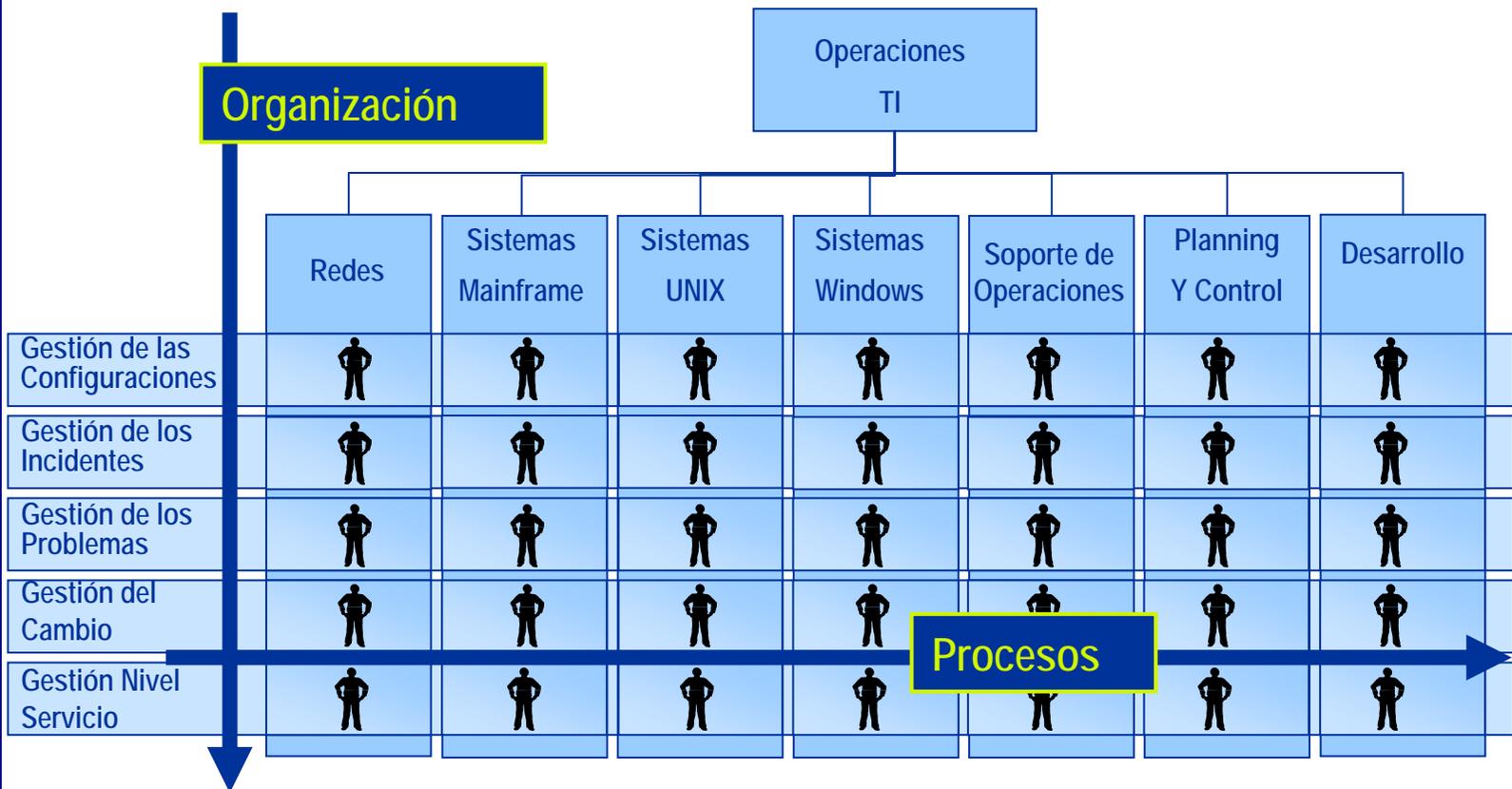


Telefónica



La Organización Matricial con ITIL

- La Gestión de Servicios ("Service Management") ayuda las organizaciones de TI a gestionar la Entrega de Servicios ("Service Delivery") organizando las actividades de los mismos en procesos "end-to-end".
- Esos procesos son **cross-funcionales** y transcurren horizontalmente dentro del grupo de TI mejorando la eficiencia.



ACELERAR PARA SER MÁS LÍDERES



Evolución organizativa con ITIL

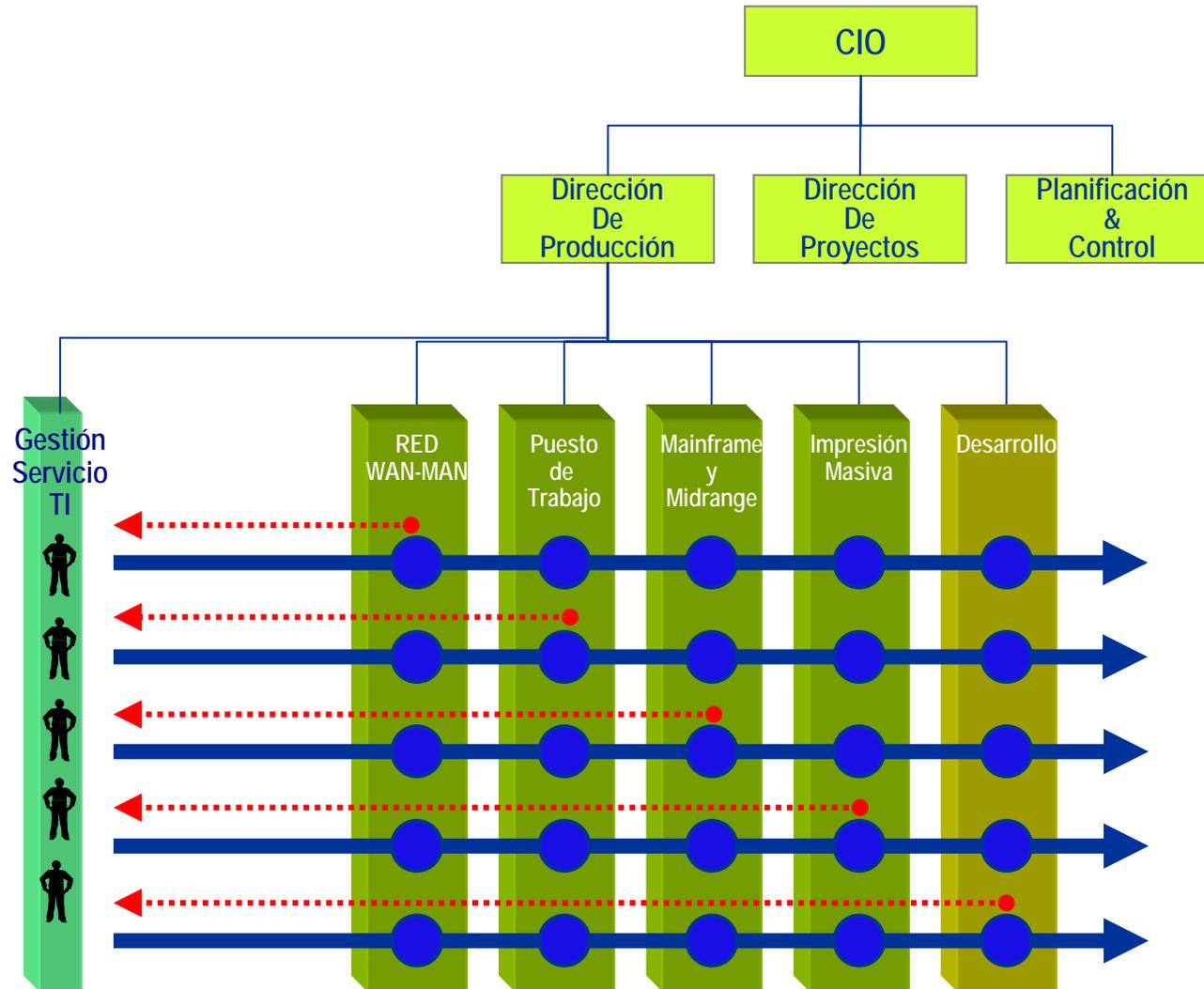


ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica





Del 28 de Febrero
al 2 de Marzo de 2006

Índice

- La Iniciativa ITIL en Telefónica
- Automatización de flujos en Telefónica Móviles
- ITIL en el núcleo del Outsourcing de T Empresas

Jornadas para Profesionales de Tecnología de la Información.

ITIL en la vanguardia de la innovación.

Hacia las mejores prácticas en la gestión de la tecnología



itSMF
E S P A Ñ A



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Rentabilidad e innovación



- Rentabilidad para el accionista.
- Satisfacción del cliente. (Q).
- Eficiencia operativa.
- Equipo humano de primer nivel.

- Los recursos son caros y por tanto escasos.
- Tecnología al alcance de quien tiene recursos.
- Solo podemos actuar en las palancas (personas y procesos)
- INNOVAR PROCESOS
- PARA LLEGAR A LA RENTABILIDAD SE DEBE INNOVAR
- LA HOSTILIDAD AL CAMBIO.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

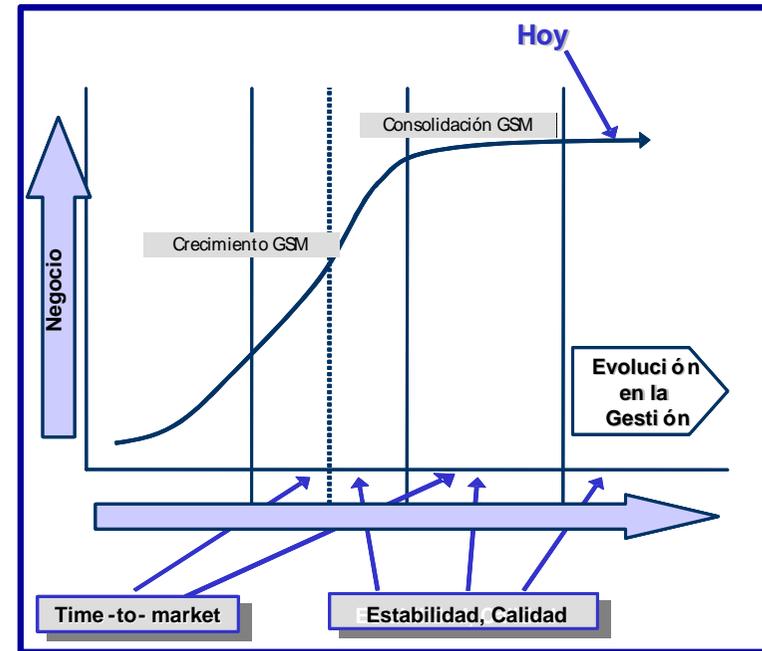
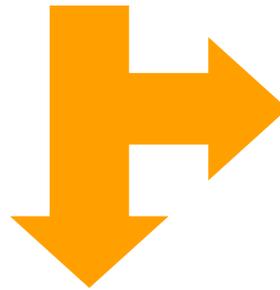
itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Antecedentes

Evolución del entorno de mercado e implicaciones estratégicas



Estrategia	Antes	Ahora
TME	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Cuota ❑ Crecimiento de ingresos por operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Fidelización ❑ Estabilización y reducción costes
DGSI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Soluciones "time to market" ❑ Tener mejor tecnología y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Rentabilizar inversiones ❑ Planificación de necesidades del mercado ❑ ... sin perder el "time to market"
DEXS	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Dimensionamiento tecnológico que cubra la demanda ❑ Todos los sistemas tratados como críticos ❑ Desarrollo de tareas operativas (tecnólogos) 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Consolidación de los Sistemas. ❑ Reducción de costes ❑ Evolucionamos de tecnólogos a gestores



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Los retos de un CPD

- TME tiene unos de los CPD mas importantes de España.
- 2003: La gestión era eficaz y eficiente.
- El negocio nos demanda mas eficiencia.
- La paradoja: Reducir costes y mantener Know How OUTTASKING.
- El reto: Innovar en procesos y gestionar el cambio y mantener costes de mercado.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Implantar/Mejorar un proceso

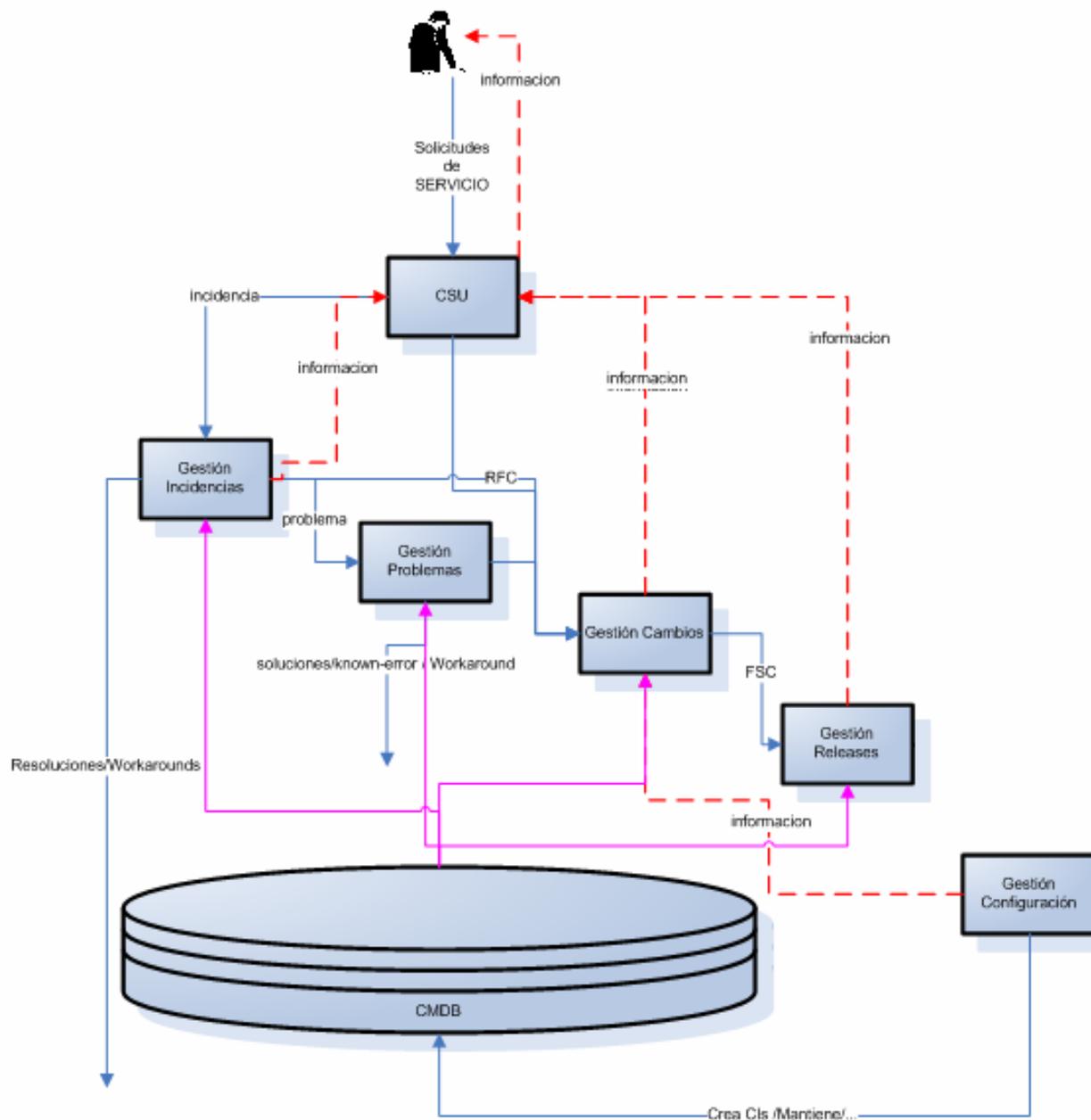
Primero:

- Decidir que tareas externalizar.
- Administración: APL, BBDD, Sistemas ...
- Incidencias y Operaciones.

Segundo :

- Añadir Valor manteniendo know how. Gestión de Cambios.
- Tiempos y volúmenes de actividad. ANSEs.
- Comunicación y formación.

El proceso de soporte al servicio



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA

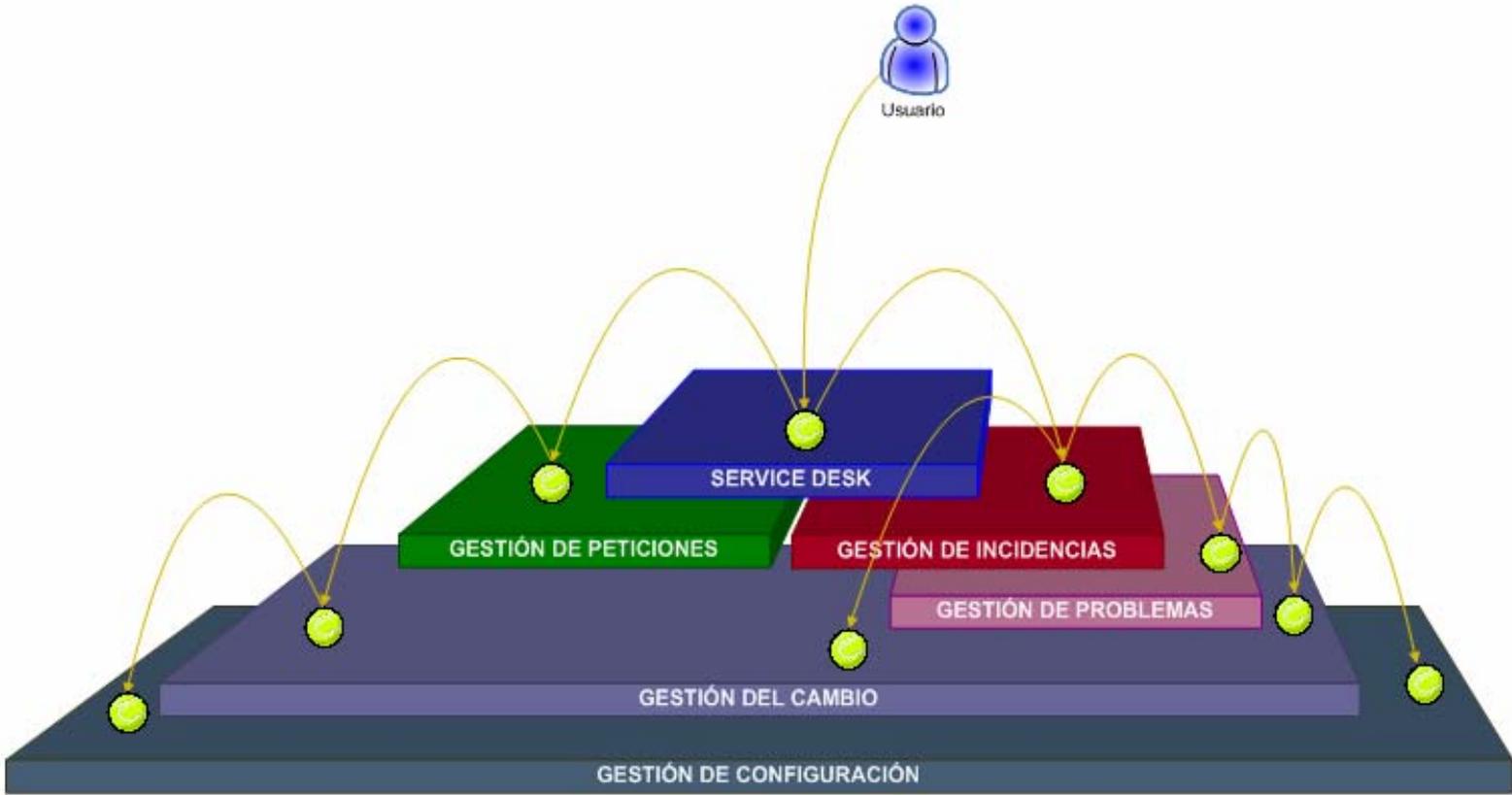


Telefonica

El proceso de soporte al servicio



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES



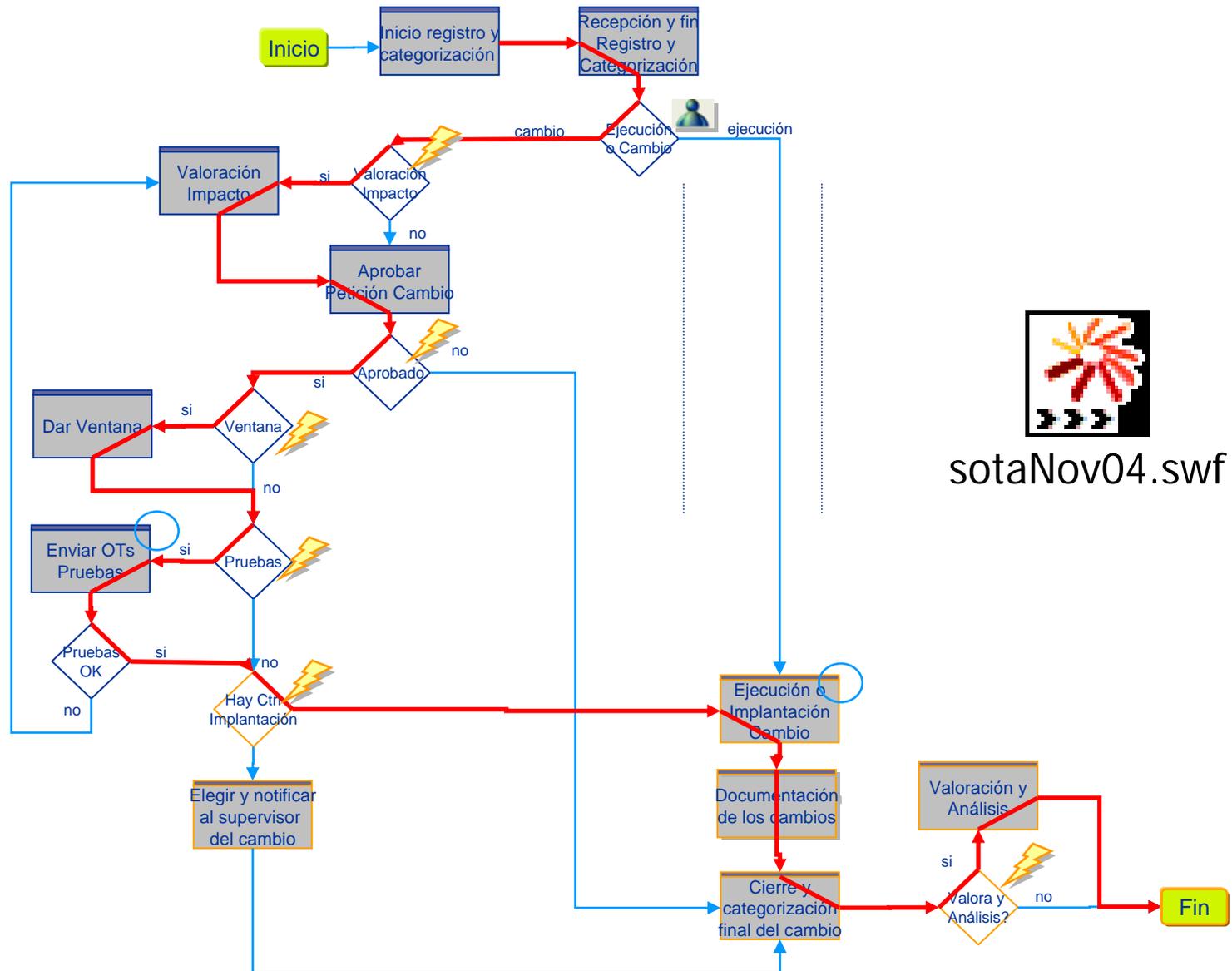
Las herramientas. Flujo y reglas



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES



Telefonica



sotaNov04.swf



Del 28 de Febrero
al 2 de Marzo de 2006

Índice

- La Iniciativa ITIL en Telefónica
- Automatización de flujos en Telefónica Móviles
- ITIL en el núcleo del Outsourcing de T Empresas

Jornadas para Profesionales de Tecnología de la Información.

ITIL en la vanguardia de la innovación.

Hacia las mejores prácticas en la gestión de la tecnología



itSMF
E S P A Ñ A

Unidad de negocio de Outsourcing de Sistemas

- La actual unidad de Negocio de Outsourcing de Sistemas es parte de Telefónica Soluciones, y trabaja dentro de la Dirección General de Telefónica Empresas, prestando servicios de IT a su conjunto de clientes.
- Su actividad está basada en el alojamiento y gestión de sistemas de clientes en los Centros de Datos Gestionados, desde un servidor web, hasta el conjunto de servidores que soportan procesos de negocio.
- También se ofrecen aplicaciones colaborativas, mensajerías, y aplicaciones que se benefician de disponer de parte de su infraestructura en la red.

OUTSOURCING DE SISTEMAS

ALOJAR, GESTIONAR Y MANTENER LAS TIC* DE NUESTROS CLIENTES

DESCRIPCIÓN

- Se proporciona el alojamiento, la gestión, administración y mantenimiento de las TIC del cliente con o sin propiedad de los activos.
- La propuesta básica es el alojamiento y se va creciendo incorporando la gestión de los sistemas y aplicaciones
- Se intenta evolucionar las TIC del cliente hacia arquitecturas con piezas comunes para obtener economías de escala.

PROPORCIONAR SERVICIOS DESDE LA RED

DESCRIPCIÓN

- Se proporciona un servicio desde la red como valor añadido a los sistemas, aplicaciones o procesos del cliente.
- Se aprovecha infraestructuras comunes, y en muchos casos se completan con partes a medida y se integran con las TIC del cliente.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

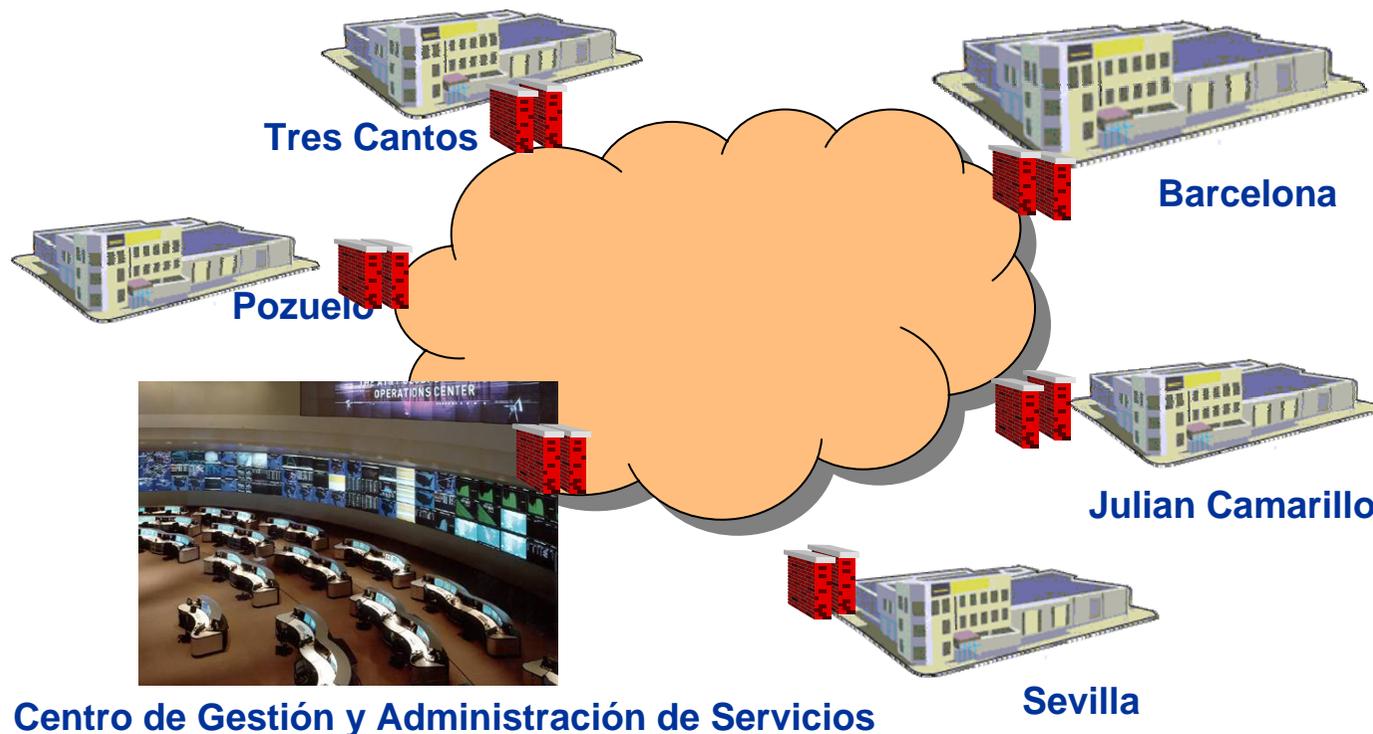
*it***SME**
E S P A Ñ A



Telefonica

Unidad de negocio de Outsourcing de Sistemas

- **Cómo lo hacemos?**
- **Sobre Centros de Datos Gestionados**, Edificios diseñados y construidos para albergar sistemas de información, con las mejores facilidades de seguridad, comunicaciones, Infraestructuras, alimentación eléctrica, y ...
- **Desde un Centro de Gestión y Administración de Servicios (CEGAS)**, donde administradores y expertos en tecnologías y gestión de servicios de información mantienen los sistemas y aplicaciones funcionando y cumpliendo los compromisos establecidos con clientes.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Servicios de Outsourcing

- Algunos números, **4.280 servidores** actualmente alojados en los datacenters, todo tipo de tecnologías:



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Outsourcing e ITIL

- **Dónde encaja aquí ITIL?**
- **ITIL se convierte en el “lenguaje común” en el que explicar las capacidades y las actividades, sobre todo con su estandarización en la ISO 20.000.**
- Como conjunto de “Buenas Prácticas” se convierte en referencia, enlaza y da sentido a actividades que se pueden considerar disjuntas, engloba bajo una visión el ejercicio de la gestión de los sistemas de información y establece un marco de mejora amplio que trasciende la tecnología
- ITIL se coloca en el corazón de la gestión de las tecnologías de la información, el mensaje se difunde y llega a clientes, proveedores, técnicos; en general llega a todos los “practicantes” de gestión de IT.
- ITIL es el interfaz de servicio que el área de gestión de información debe ofrecer al negocio, o a los clientes.
- Todas las actividades que se pueden llegar a hacer están analizadas y se propone la mejor solución, son “patrones” de soluciones a problemas. No hay que enumerarlos otra vez.
- ITIL nos permite asegurar que la salida hacia el cliente de nuestra actividad, de nuestros procesos, cubre las necesidades de su gestión de información, incluso las que no conoce.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

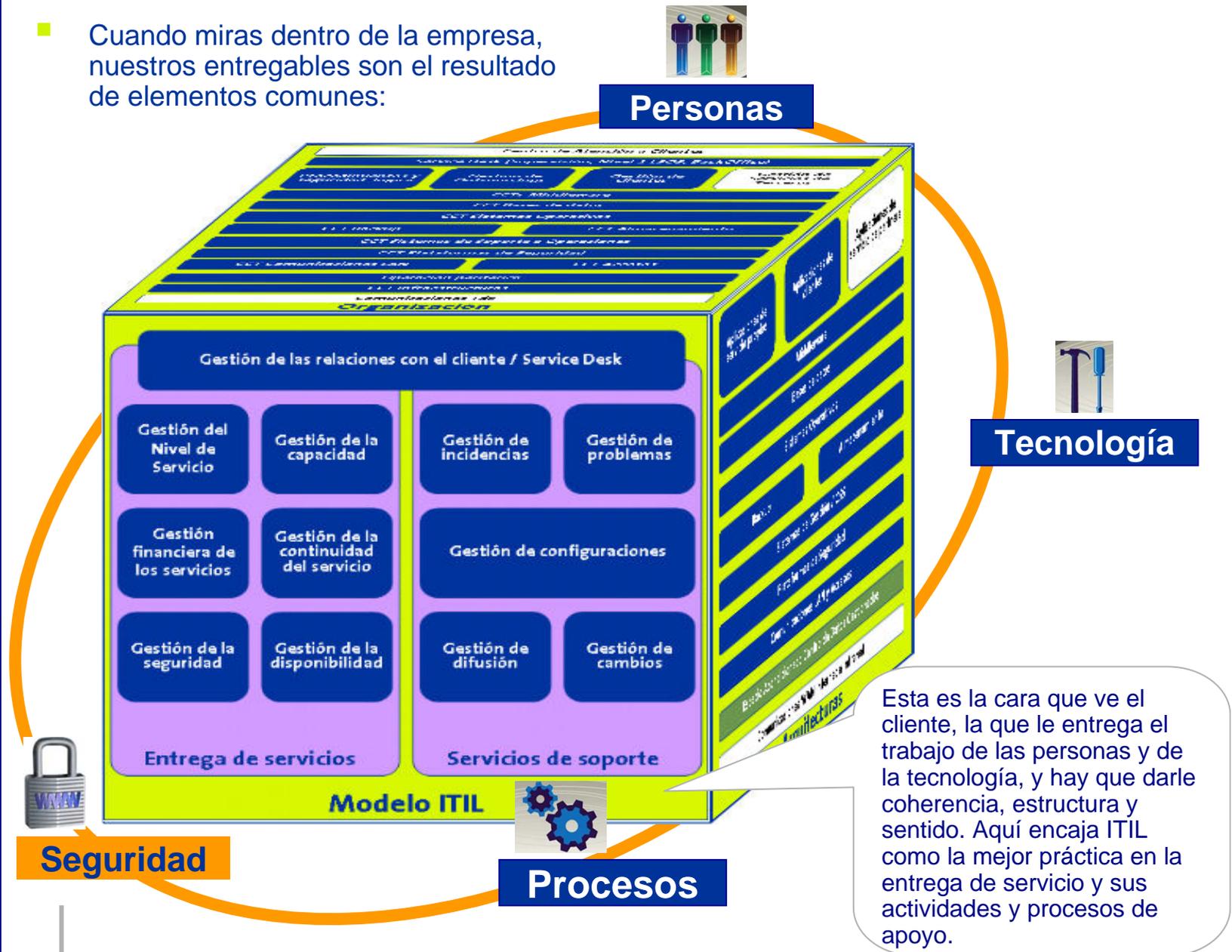
itSMF
ESPAÑA



Telefónica

Elementos de Outsourcing, elementos de ITIL

- Cuando miras dentro de la empresa, nuestros entregables son el resultado de elementos comunes:



ACCELERAR PARA SER MÁS LÍDERES



Aplicando





ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefónica

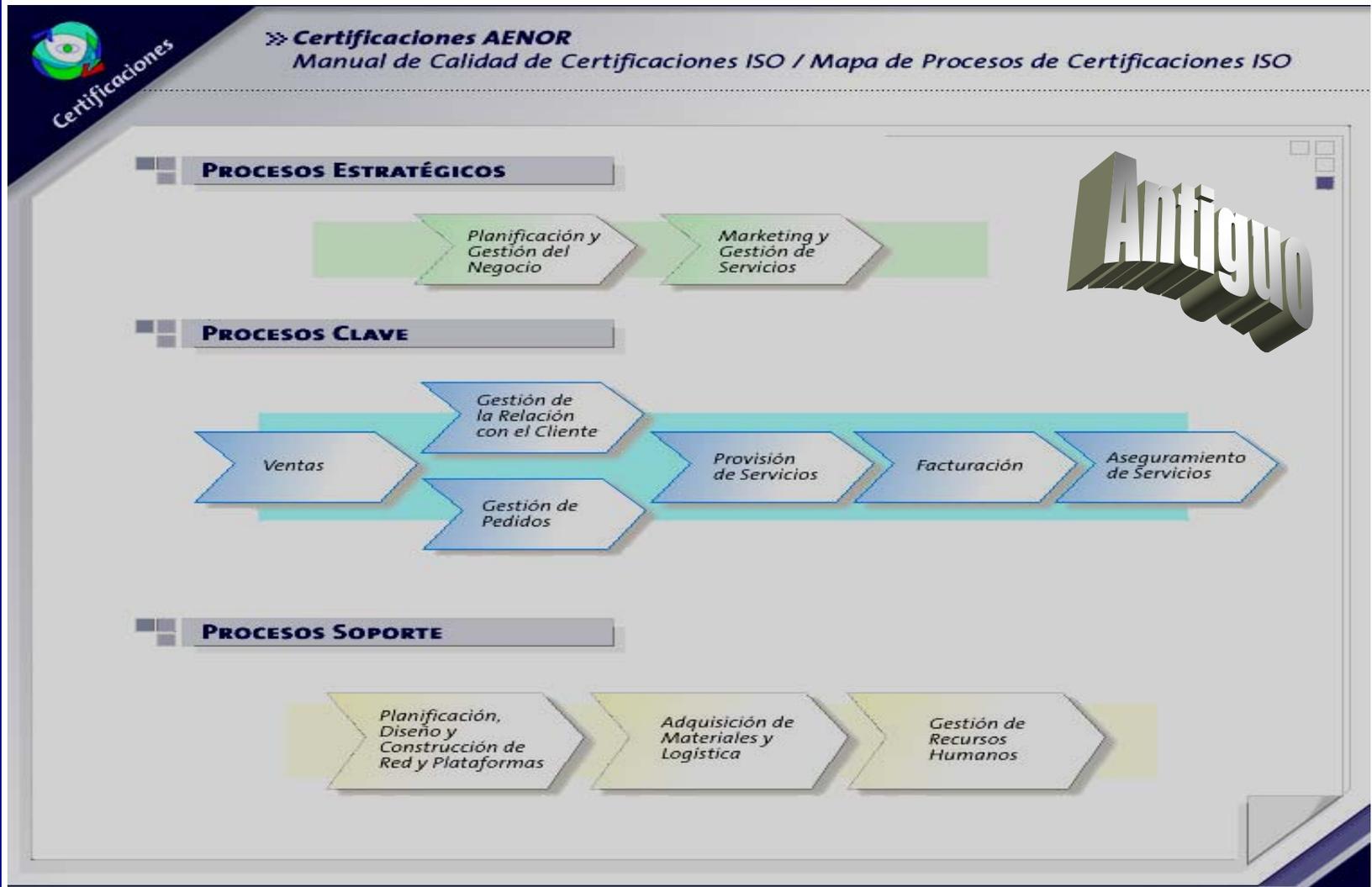
Elementos de Outsourcing, elementos de ITIL

- Este es el mapa de procesos de gestión de servicios de Outsourcing. Hemos cambiado la forma de contarlo, hacemos lo mismo, a veces más, pero lo que hacemos está referenciado a ITIL.
- Este lenguaje no tiene por qué ser el del cliente, pero es el del mercado, es el estándar. Podemos entendernos. El cliente puede comparar.



Modelo de Procesos anterior a ITIL

- Este es el mapa de procesos anterior a la adopción de ITIL. En él se utiliza nuestro lenguaje y no el del cliente. ¿En donde está el cliente?.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

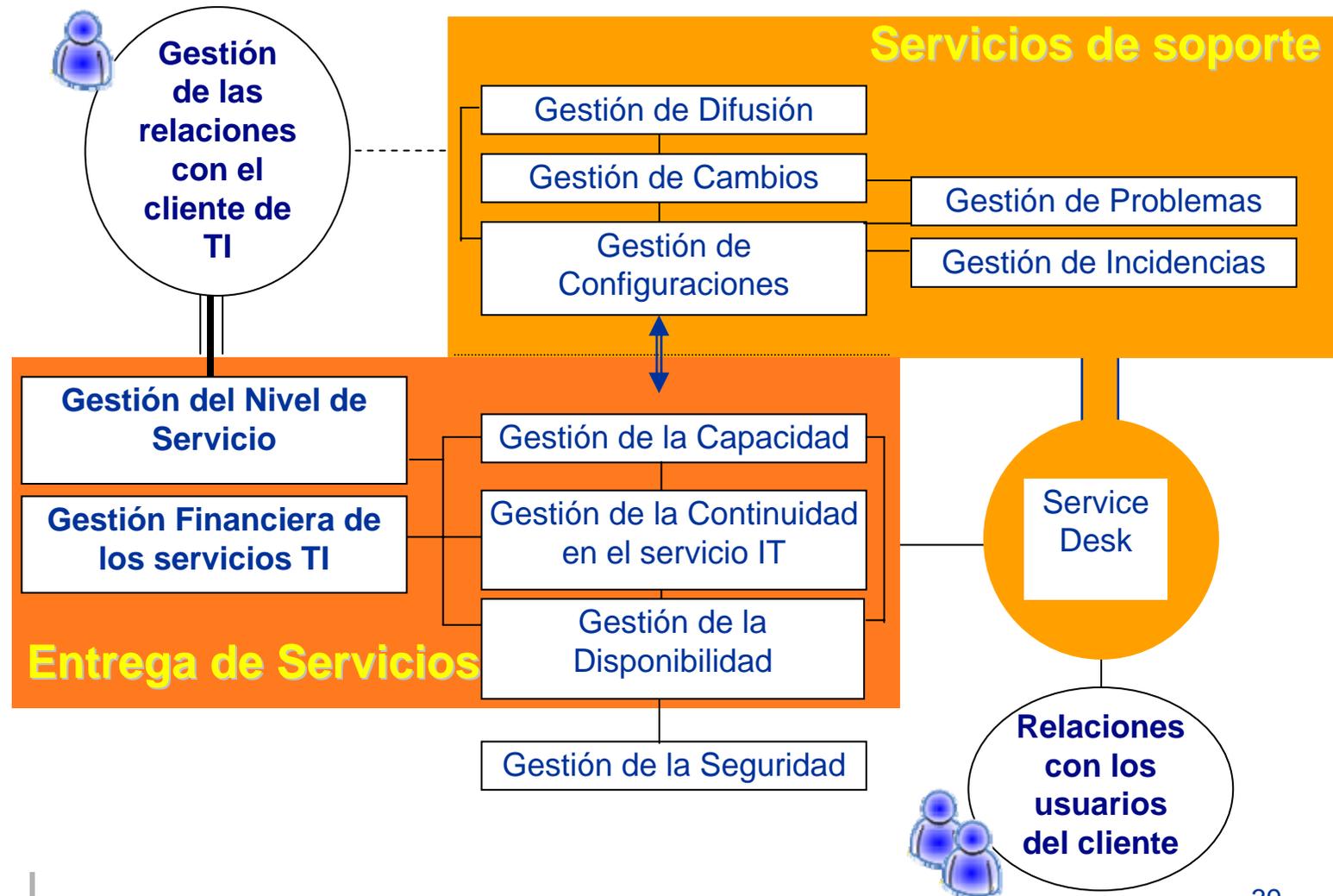
itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Modelo de Procesos actual con ITIL

- El modelo ITIL incluye todos los actores que participan. El cliente se ve claramente reflejado y el marco de relaciones con él. Se adoptan estándares del mercado. No hay que reinventar la rueda.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

La importancia de las herramientas



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Vantive System - Top Busy CPU Systems - Microsoft Internet Explorer
 https://servicios.tdatacenter.com/ovportal/servlet/com.hp.ov.portal.servlet.ImageServlet/-19278 - Microsoft Internet Explorer

Telefonica Data TData Internet Center

Incidencia DATOS NIF/CIF Segmento Dom. Inst

Cliente Tipo 36 29-sep-03 17:56:25
 01 | INFORMES 02 | FACTURACION 03 | HERRAMIENTAS 04 | SLAs 05 | HELPDESK
 | Salir | Manual de Usuario | Cambio de Password

Plataforma de Servicios OSS

Control de Servicio
 Auto provisión Adm. Dele. bada
 Gestor de Políticas

Gestión de Información
 Reporting Datawarehouse

Gestión de Pedidos
 Provisión Técnica Activación Técnica

Gestión de Inventarios
 Planif. Y Construc. Inventario
 G° Stocks G° Infraestructura G° Configuración Descubrimiento

Gestión de Averías
 Consola Técnica

Gestión de la Calidad del Servicio
 Visión de Servicio G° SLA. -SLO

Gestión de Plataformas
 G° Conocimiento Consola de Eventos Gestión de uso (tráfico y rendimiento)

Mediación

Back Up
 Seguridad: Intrusión, Vulnerabilidad, Integridad

Gestión de Nodos de Servicio
 Operación Admón.

Red, Plataforma y Sistemas

ALARMAS						
Por Nodos	✖	⚠	⚡	🟢	Total	
mossu30	2	14	0	4	86	107
mossu50	0	0	0	0	0	0

Inicio 8:30

Estándares, buenas prácticas y comparaciones

- Como estándar, ITIL se convierte en una práctica que nos permite reflejarnos y compararnos con terceros, dándonos una idea de cómo somos y cómo estamos.
- Al final, hay que contar con las certificaciones como requisitos, y lo que son referencias se convierten en requisitos. Cuando se convierte en ISO 20.000, y los libros y exámenes estén traducidos, va a ser una explosión. Todo el sector va a unirse al tren.
- Lo que vemos es que este proceso de creación de marco de referencia, conjunto de buenas practicas, estándar británico y estándar global, certificación y extensión al mercado; es un signo de madurez de un mercado y permite “objetivar” la prestación de servicios.
- También permite la autoevaluación de la madurez de una organización en su gestión de sistemas de información, es un paso previo muy conveniente a cualquiera que se plantee hacer outsourcing de sus sistemas.
- Nos permite unir con un lenguaje común a múltiples proveedores que puedan estar dando servicio a un cliente en el marco de un proyecto. No es necesario redefinir la forma de trabajar, sino particularizar y adaptar los procesos, conservando su objetivo.
- Una de las partes flojas en la actual versión, los indicadores (KPIs), se ve recogida en COBIT, que los objetiva también. Los servicios tienen un interfaz más homogéneo, dejando a las empresas libertad en la “implementación”, eso va a dinamizar el mercado de forma importante.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

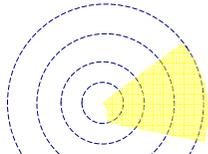
Los ciclos de negocio, proveedores y “coopetidores”



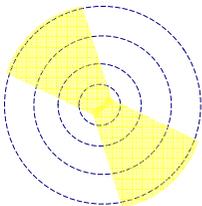
Y no olvidemos que ninguna organización vive aislada, trabajamos en un ecosistema complejo, los que hoy te ayudan compiten contigo mañana.

ACEL
SER M

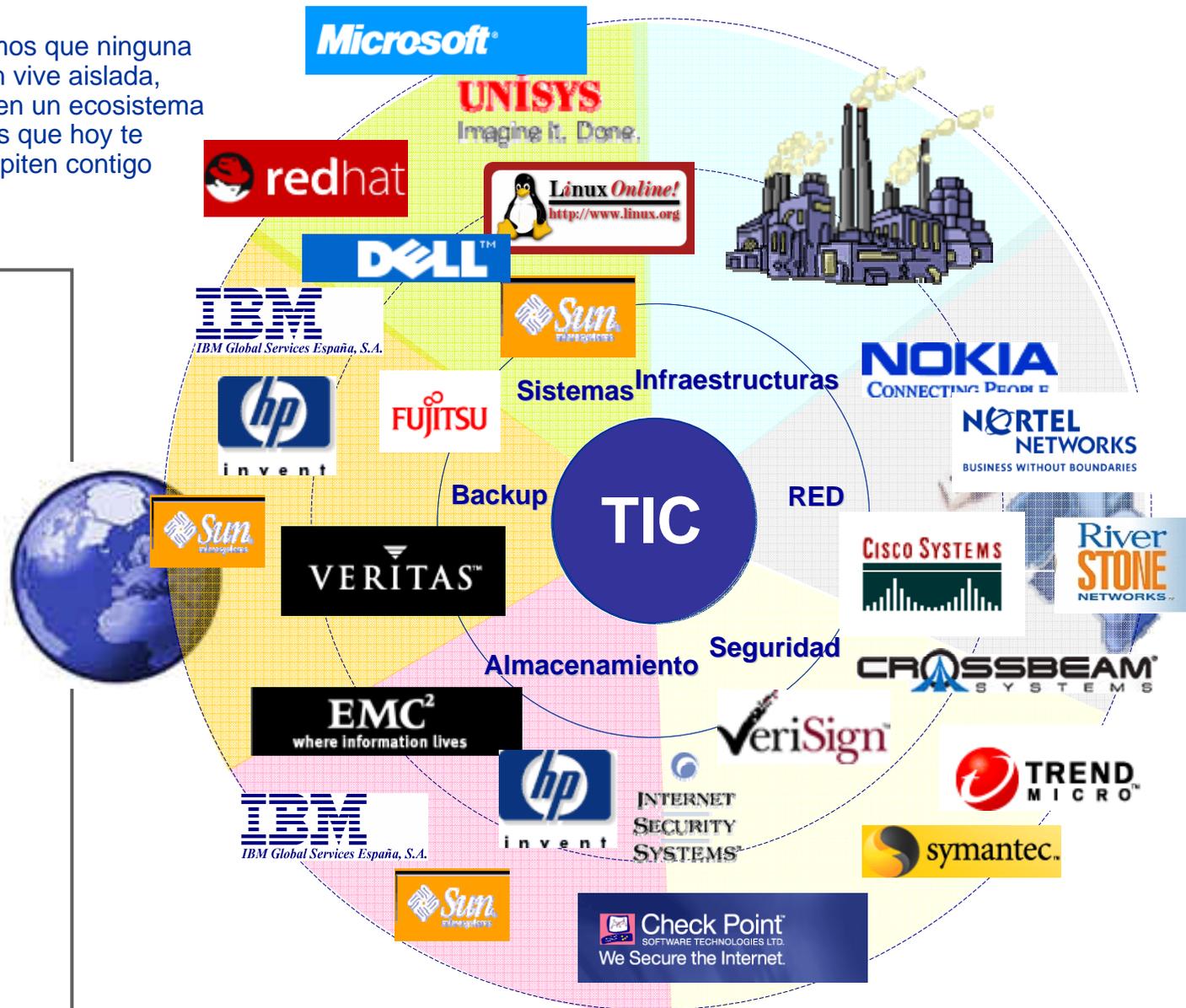
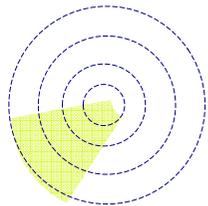
- RED
- Infraestructuras



- Seguridad
- Sistemas



- Backup
- Storage





ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

itSMF
ESPAÑA



Telefonica

Algunos resultados y conclusiones

- **Qué hemos conseguido?**
- Ser mejores profesionales (y personas).
- Ser conscientes de una visión amplia de nuestro trabajo, que lo hace más enriquecedor, y compartir esto con los clientes.
- Encontrar nuevas metas y vías de mejora, para seguir avanzando. Hay que estar en progreso continuo y marcarse nuevas metas continuamente, ITIL nos da respuesta a muchas preguntas y nos invita a exigirnos más.
- Un cambio cultural, técnicos conscientes de las múltiples dimensiones de su actividad, del “ecosistema” en el que trabajan.
- Sembrar la semilla de la organización funcional.
- Y cierta madurez respecto a la falta de referencias previas, en un marco:
 - Repetible
 - Contrastable
 - Comparable
- Todavía queda camino por recorrer en un proceso de mejora continua.



Del 28 de Febrero
al 2 de Marzo de 2006

Muchas gracias

Jornadas para Profesionales de Tecnología de la Información.

ITIL en la vanguardia de la innovación.

Hacia las mejores prácticas en la gestión de la tecnología



itSMF
E S P A Ñ A

Unidad de negocio de Outsourcing de Sistemas



OUTSOURCING DE SISTEMAS

ALOJAR, GESTIONAR Y MANTENER LAS TIC DE NUESTROS CLIENTES

PROPORCIONAR SERVICIOS DESDE LA RED

Housing	Hosting gestionado	Business Recovery Systems (BRS)	Externalización Sistemas y Aplicaciones	Aplicaciones colaborativas para puesto de trabajo	Seguridad Gestionada	Infraestructuras TI como servicio	Aplicaciones y Servicios bajo demanda
<p>Servicios de alojamiento básico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico, suministro eléctrico para los equipos, aire acondicionado y extinción de incendios - Seguridad física y lógica básica - Conectividad internet, puertos de red, dir. IP, acceso remoto - Operación básica (soporte básico de un operador – maneja y cierra) 	<p>Servicios de alojamiento Gestionado de sistemas abiertos (además del housing):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorización de sistemas y servicios Internet. - Renting o alquiler de hardware y software base - Estadísticas web. - Administración de software base - Back-up 	<p>Servicios que proporcionan los elementos y mecanismos necesarios para garantizar la continuidad de los sistemas de información de la empresa</p>	<p>Outsourcing de explotación (*) de sistemas abiertos: además del hosting, llegar hasta la administración de aplicaciones de negocio del cliente</p> <p>Servicios de alojamiento Gestionado de Grandes Sistemas y Middleware</p> <p>Administración de sist.Mainframe y AS-400</p> <p>Gest. de Servidores en domicilio de cliente</p>	<p>Aplicaciones y servicios de colaboración proporcionados de forma centralizada desde el datacenter de Telefónica</p>	<p>Servicios, gestión y administración remota de la seguridad perimetral y de la seguridad de los contenidos de los clientes</p>	<p>Recursos de sistemas (disco, procesador, memoria, contenidos, etc.) compartidos entre clientes y proporcionados desde el datacenter de Telefónica en pago por uso (disco, tráfico, transacción, etc.)</p>	<p>Aplicaciones y servicios proporcionadas desde el datacenter de Telefónica y facturadas en pago por uso (usuario, transacción, etc.)</p>

(*) Entendemos por outsourcing de explotación constituirse en el departamento de producción del cliente, incluyendo la administración de aplicaciones de negocio, para una parte significativa de su infraestructura IT, sea cual sea la tecnología (Sist. Abiertos, AS-400 o Mainframe)

ACEL
SER M



Telefónica