

ITIL clave para la transformación hacia la calidad de los servicios en TI

Experiencias en Telefónica



Málaga, 17 Octubre 2006

Por: Luis Morán Abad

Luis.MoranAbad@telefonica.es



Índice



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

- **TI debe evolucionar hacia la industrialización**
- **Experiencia de implantación de ITIL en Telefónica de utilidad para CRUE-TIC**
- **Experiencia real de mejora en el CAU-OSI en Telefónica**

Las exigencias de la sociedad hacia TI se incrementan ...



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

LAS DEMANDAS A TI

- 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

Administrar los costos:

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

Mejorar la agilidad:

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

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

Telefonica

... como respuesta, el papel de las áreas TI está evolucionando hacia la orientación al cliente, procesos y entrega de servicios ...



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Gartner

Organizando infraestructura y operaciones de IT: Tendencias y las mejores prácticas

23 Enero 2006

http://www.gartner.com/DisplayDocument?ref=g_search&id=488198

La investigación de Gartner concluye que las organizaciones de la infraestructura y de las operaciones de IT (I&O) necesita modificar a la larga la orientación tradicional hacia la tecnología

La organización debe dejar el centrarse en plataformas, el almacenamiento, redes y bases de datos y adoptar una orientación que se centre en clientes, procesos y la entrega de servicios. La estructura de organización tradicional – en la cuál se asociaron todas las funciones de una tecnología particular se tienen juntas – tiende para optimizar las metas orientadas a tecnología a expensas del cliente y de las metas del servicio de IT. Las tendencias en organización de la estructura de IT I&O pondrán al cliente (y gestión de la relaciones) en un papel central, con la organización estructurada como parte funcional del proceso para alcanzar las metas del cliente.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

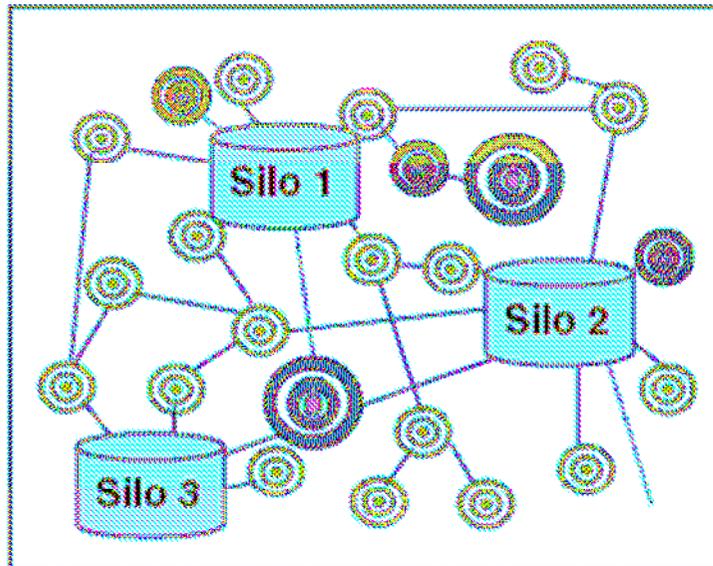
Telefonica

TI debe evolucionar desde modelos poco estructurados hacia una industrialización en la provisión de servicios.

¿Cómo?

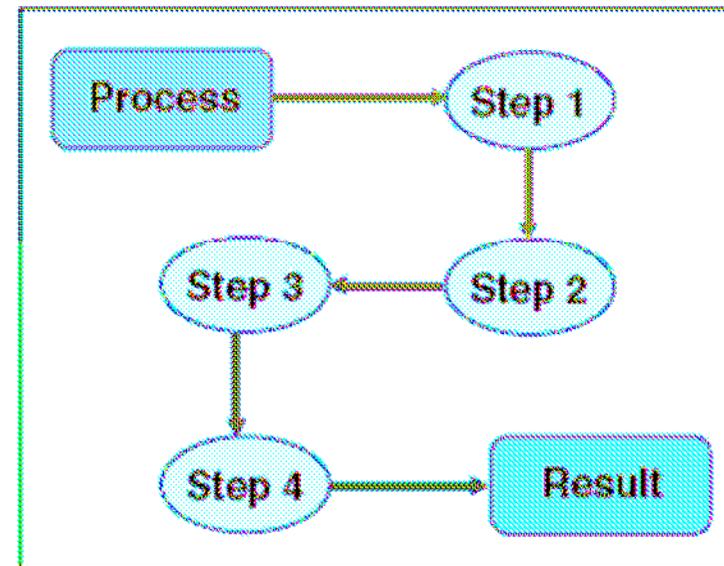
Modelo de “guerrillas”

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



Modelo industrializado

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

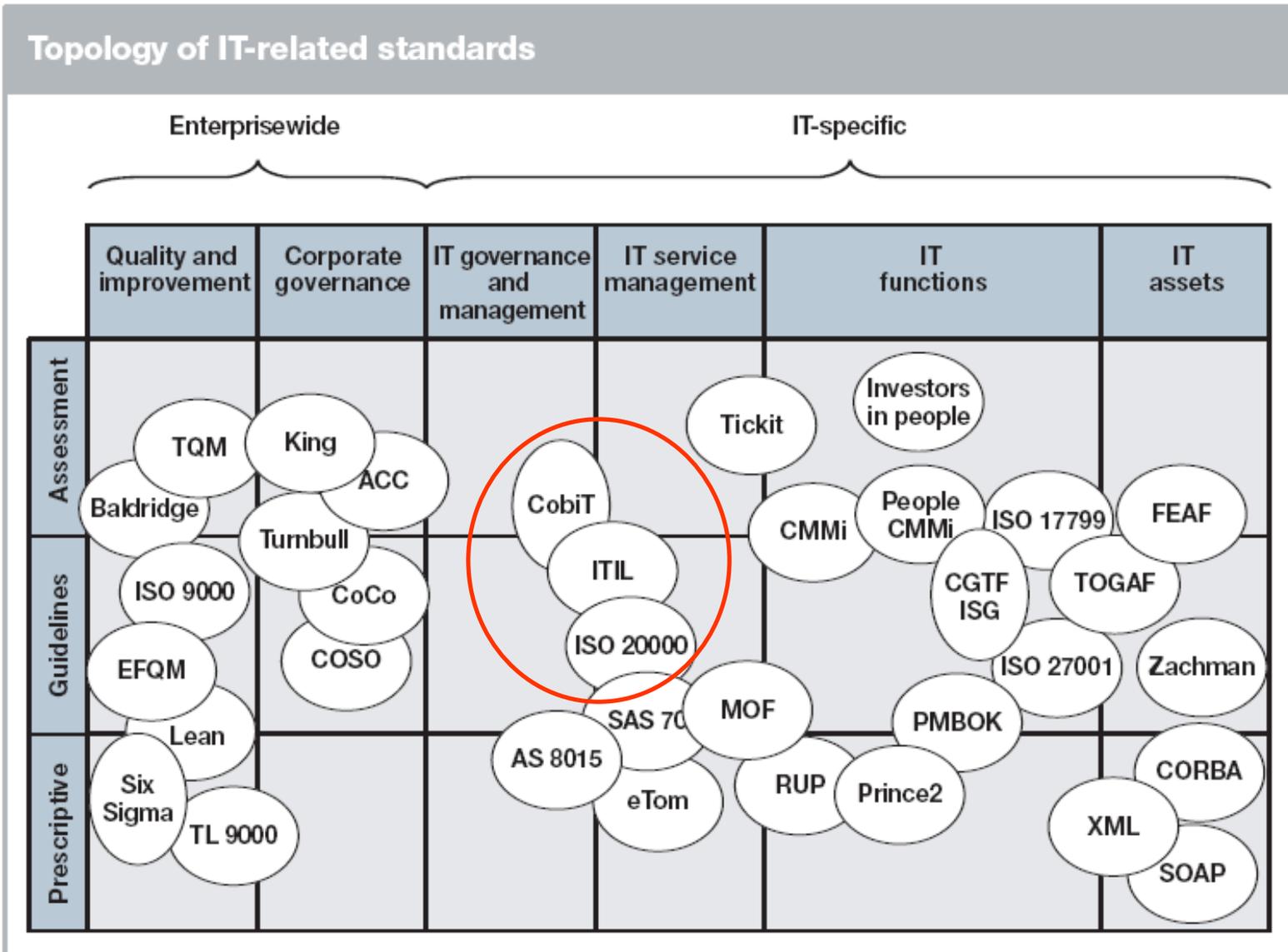


Afortunadamente la “mayoría de edad” de TI viene acompañada de la estandarización paulatina en todos sus ámbitos.

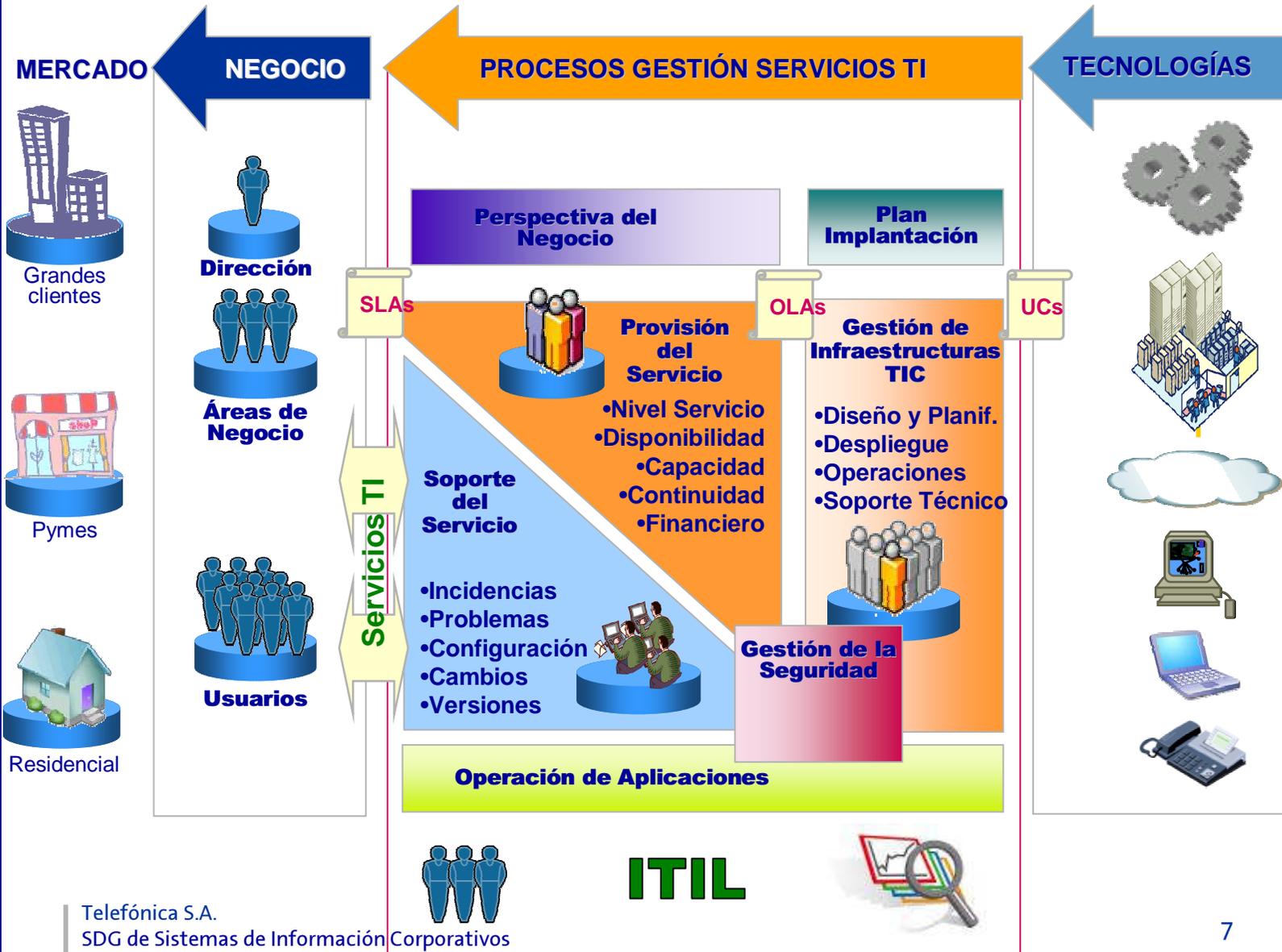


ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica



ITIL es la ayuda clave para la transformación de TI en una organización de servicios “industrializada”. Enlaza los recursos técnicos con los servicios prestados al Negocio, con foco en la calidad.



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

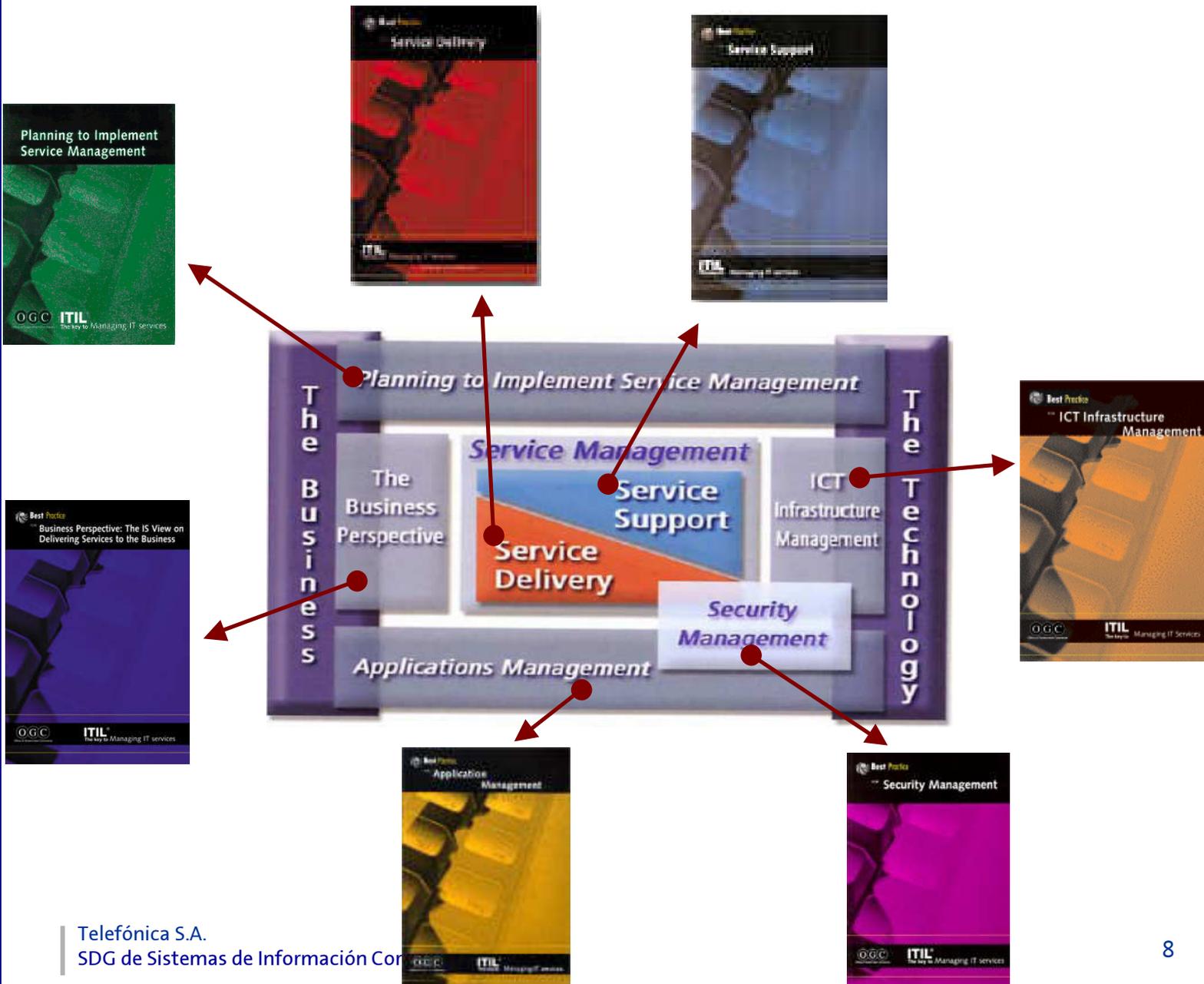
Telefonica

ITIL v2 está formado por 7 libros “indigestos”



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica



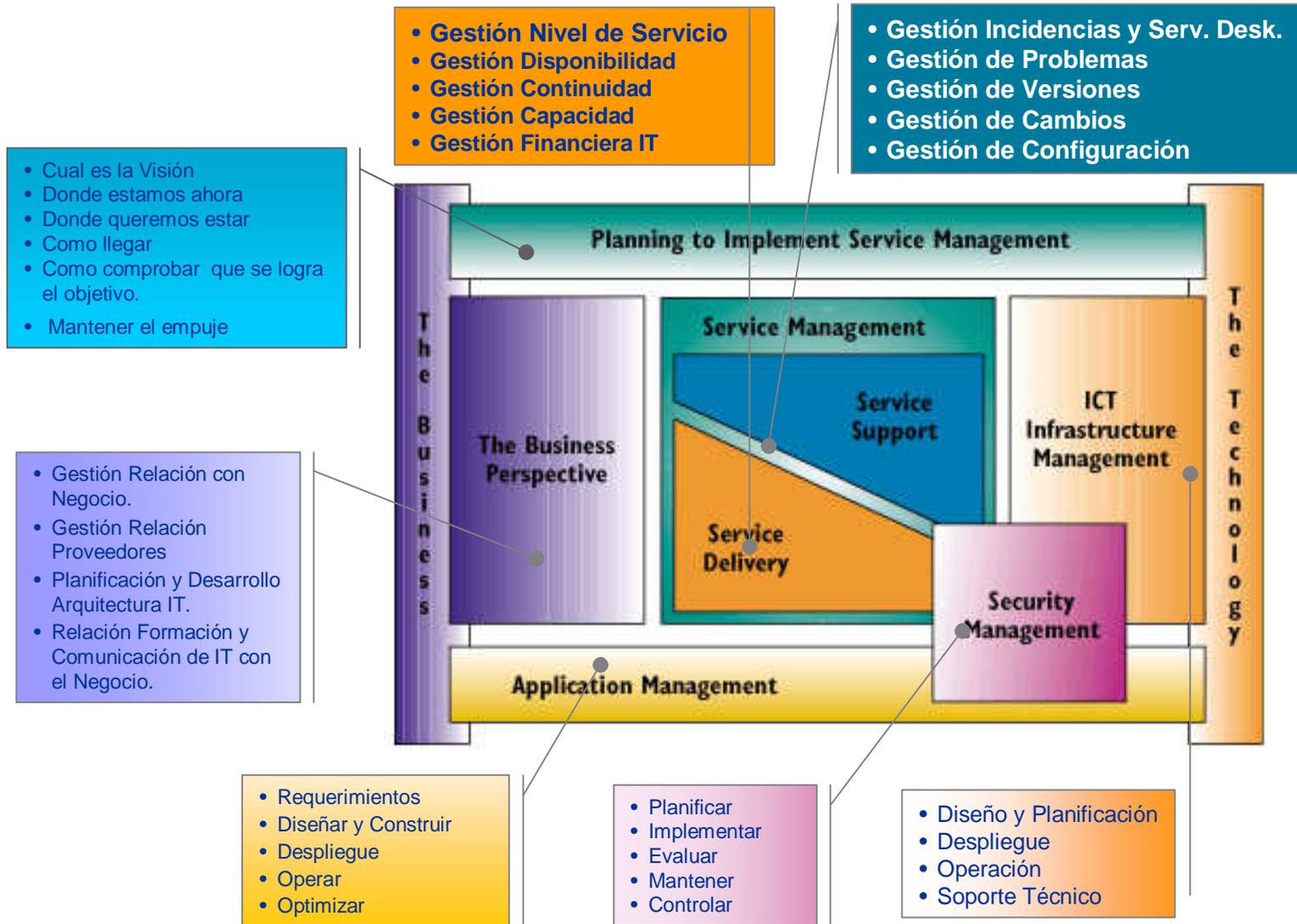
Telefónica S.A.
SDG de Sistemas de Información Cor

El modelo completo ITIL v2



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

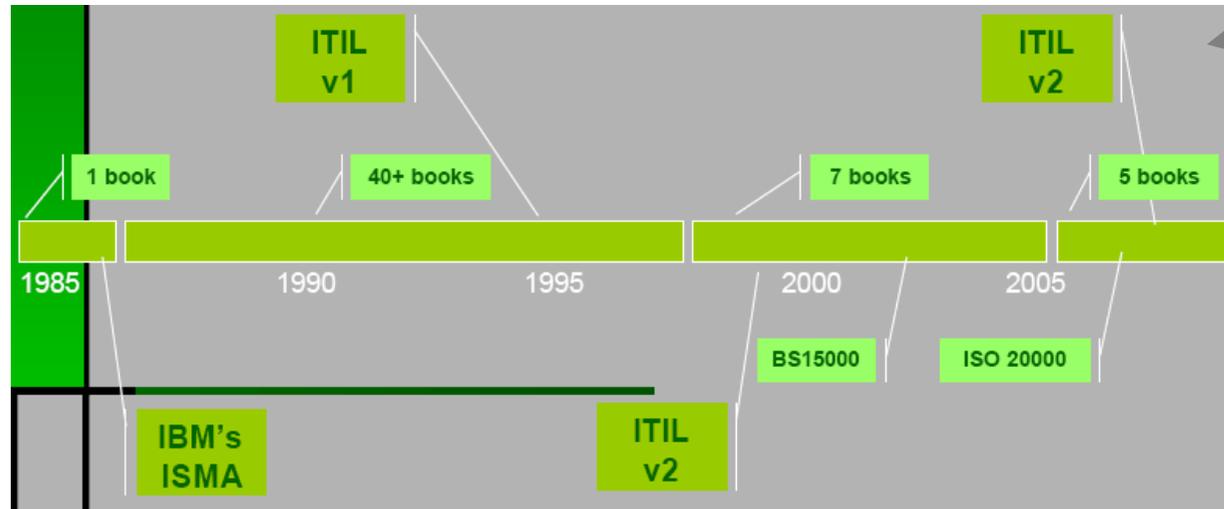
Telefonica



Las mejores prácticas de ITIL han evolucionado desde 2005.
 Hoy estamos en pleno proceso de elaboración de la versión 3.

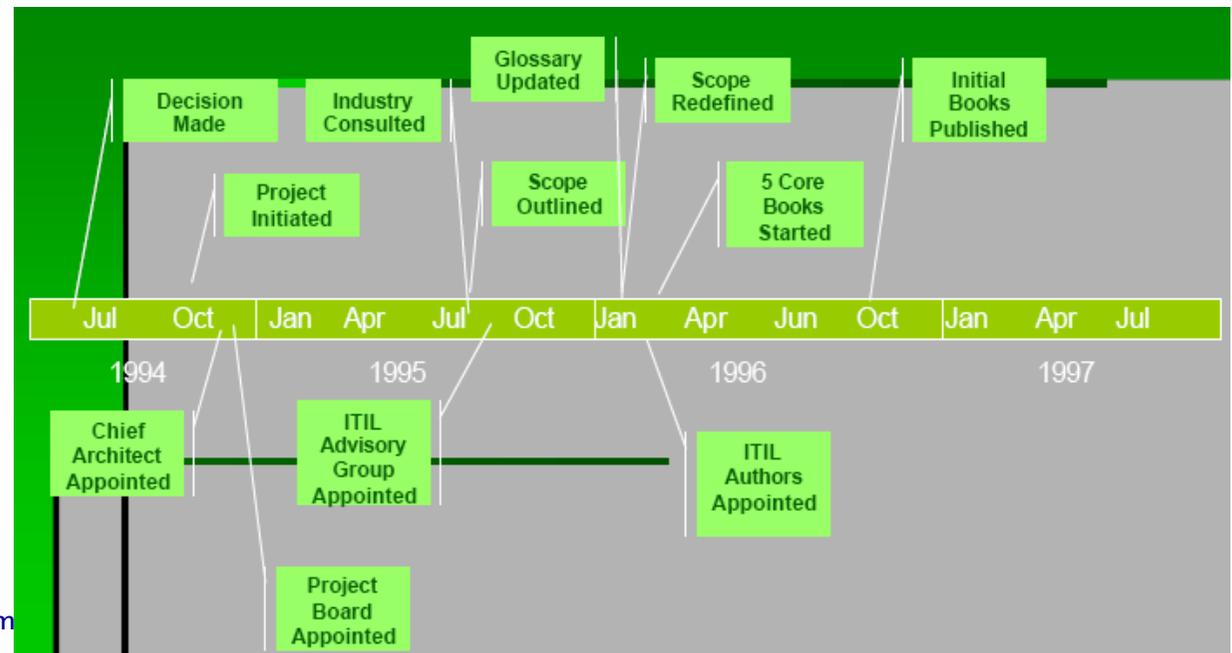


ACELERAR PARA
 SER MÁS LÍDERES



ITIL
 versión 2,
 actual

ITIL
 versión 3,
 en
 desarrollo.
 Prevista para
 Abril 07.



Telefonica

Telefónica S.A.
 SDG de Sistemas de Inform



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

ITIL proporciona una forma de trabajo eficiente con énfasis en la calidad del servicio.

Beneficios introducción ITIL

- **Alinea los servicios de IT** con la necesidades actuales y futuras del negocio y de sus clientes.
- Incrementa la **productividad y eficacia** de la provisión de los servicios IT.
- Aumenta la **satisfacción del cliente**, mediante la mayor calidad del servicio.
- Mejora la **comunicación entre el personal IT** y sus clientes, gracias a la estandarización de la terminología orientada al negocio.
- Parte de una estrategia de Gestión de la Calidad y orientación al cliente; “Foco en la **mejora continua**”.
- Es complementaria con metodologías de medición y mejora de la calidad como: Seis Sigma, Cobit, CMMI.

La alineación de los servicios de IT con las necesidades del negocio, requiere de un cambio de paradigma

Modelo Tradicional	Orientado al Negocio
Foco en la tecnología	Foco en los procesos
Rol de bombero	Acción preventiva
Reactivo	Proactivo
Aislación - silos	Integración - toda la organización
Ad-hoc	Repetible
Procesos informales	Procesos según las mejores prácticas
Perspectiva de IT	Perspectiva del negocio
Orientado al producto	Orientado al servicio

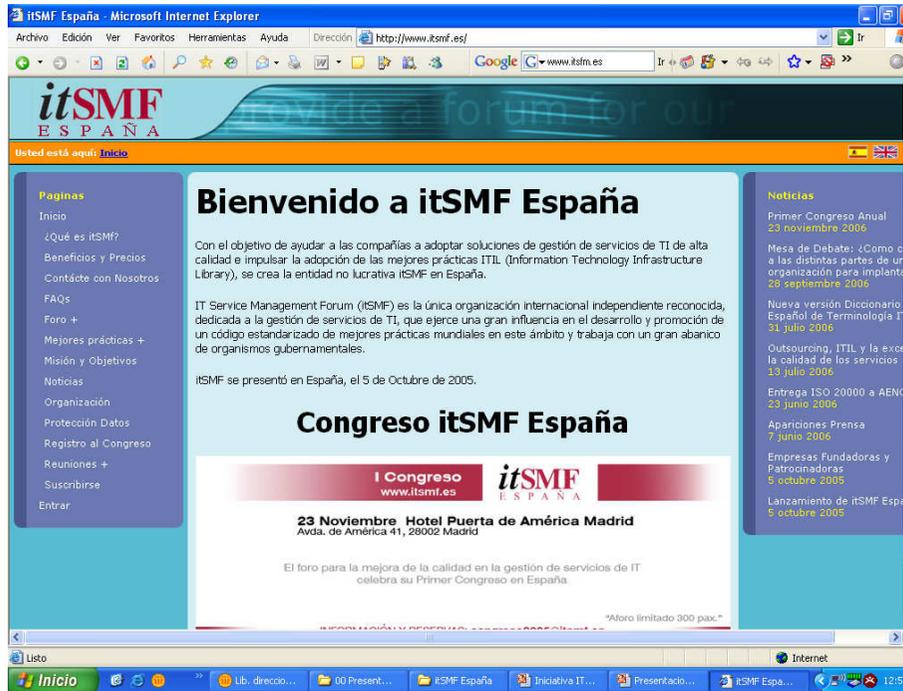
ITIL introduce en la Organización de TI una forma de trabajo metódica, integrada y orientada a los procesos, haciendo especial énfasis en garantizar la calidad del servicio a los distintos clientes de TI.



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

itSMF España capítulo local de la comunidad itSMF mundial. Un lugar de encuentro para compartir experiencias y participar en la evolución de ITIL. Fundado en 2005 por el sector privado, con participación de la Universidad.



itSMF
ESPAÑA

www.itsmf.es

www.itsmf.com

Organizaciones fundadoras



Telefónica S.A.
SDG de Sistemas de Información Corporativos

Índice



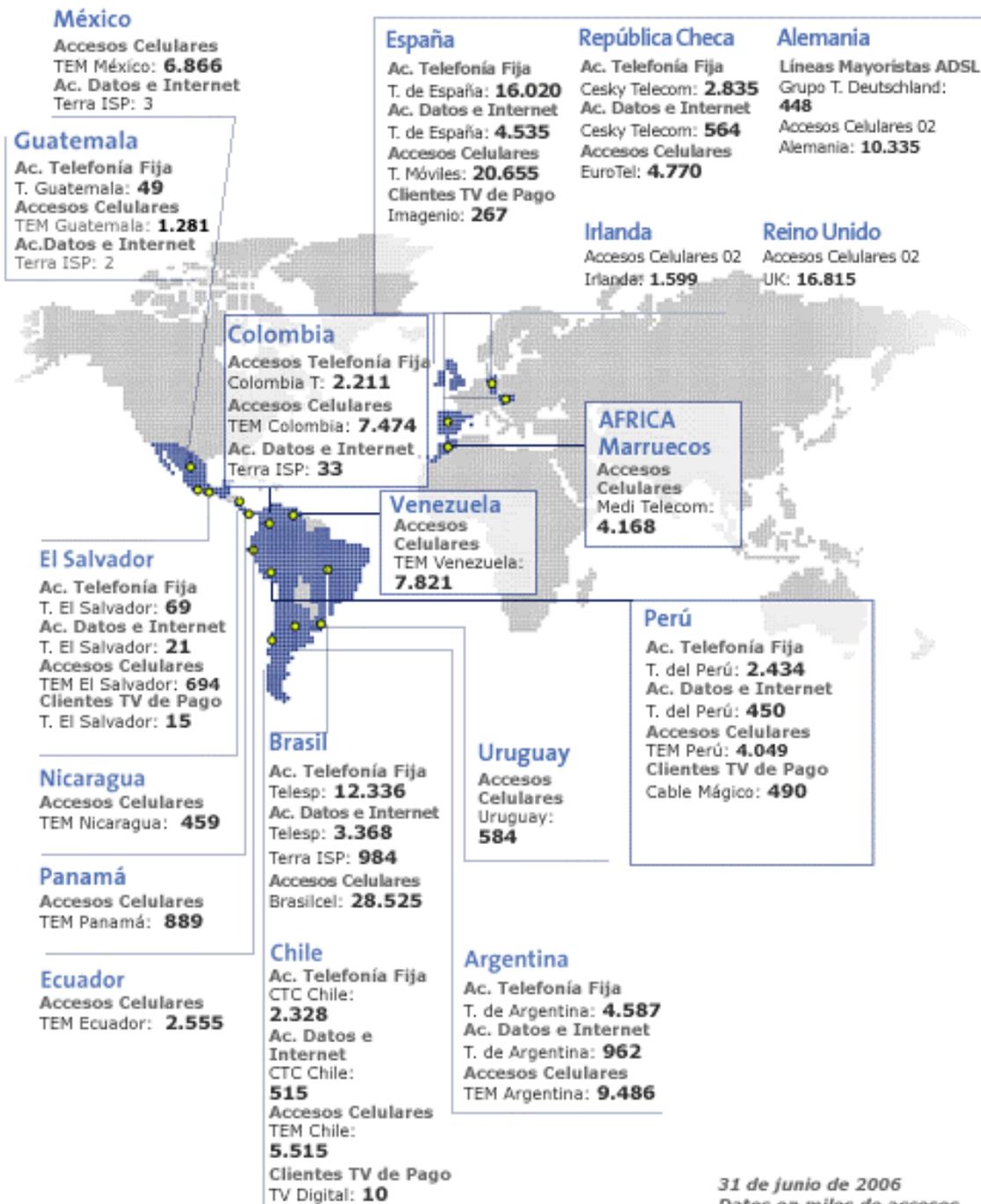
ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

- **TI debe evolucionar hacia la industrialización**
- **Experiencia de implantación de ITIL en Telefónica de utilidad para CRUE-TIC**
- **Experiencia real de mejora en el CAU-OSI en Telefónica**

Distribución geográfica y principales cifras.

- Más de 180 millones de accesos
- Más de 190.000 empleados
- Operando en 19 países
- Equilibrio Geográfico
 - 43% España
 - 33% LATAM
 - 24% Europa
- Primer Operador integrado de telecomunicaciones en Europa y LATAM (capitalización)
- Distribución equilibrada del negocio
 - 44% Fija
 - 56% Móviles



31 de junio de 2006
Datos en miles de accesos

Telefonica

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



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

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.

ISO20000

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.

La estrategia de avance paulatino se divide en 4 fases.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica



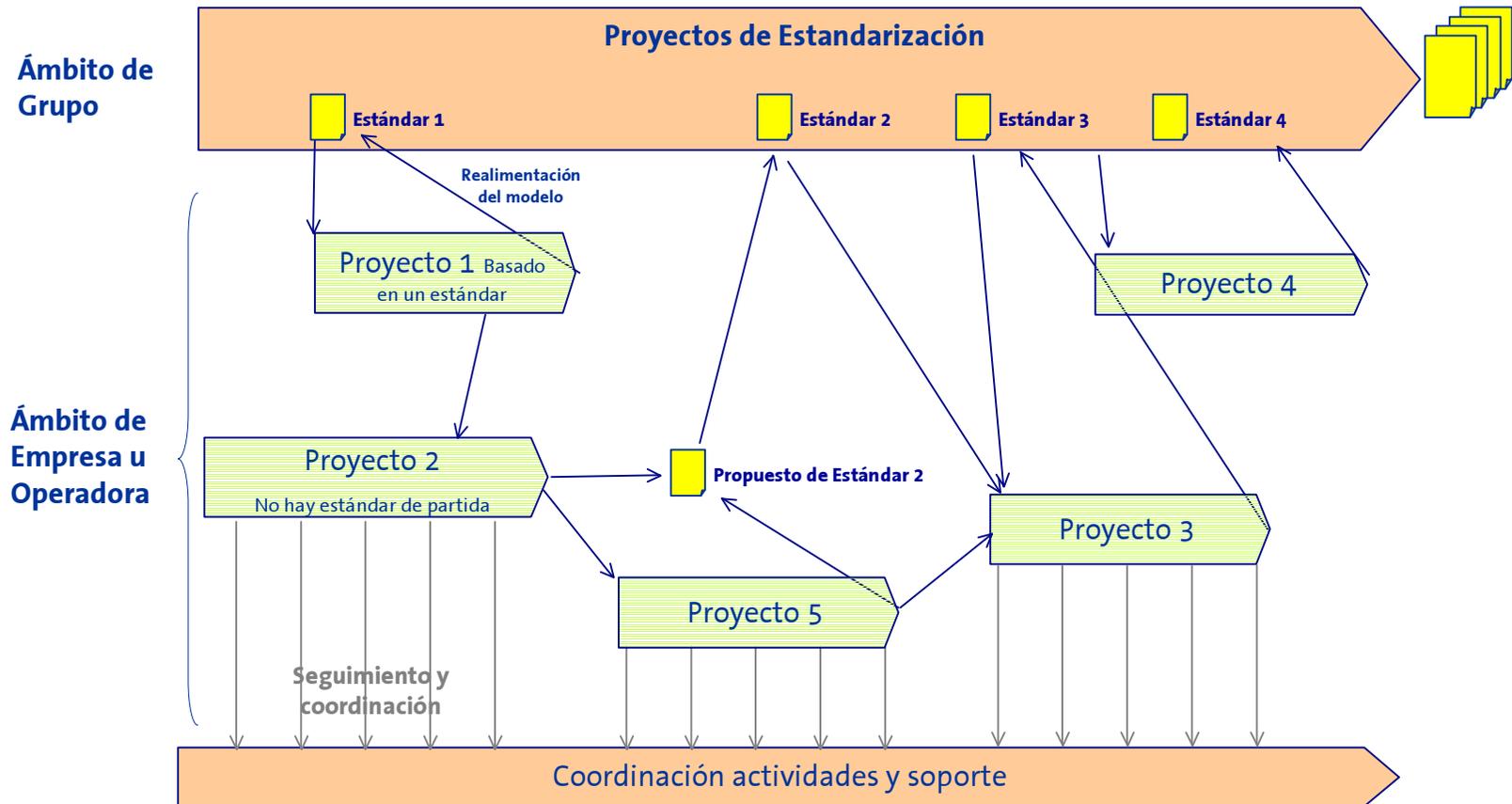


ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

La estandarización se realiza de forma abierta, participativa y tomando las mejores prácticas de cada 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.



Toda implantación de ITIL en la empresa debe tener 3 bloques: Procesos, Herramientas y Personas.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

PRELIMINAR

- Formación Líderes
- Estrategia ITIL Grupo
- Creación Comité ITIL
- Primeros estándares:
 - Catálogo Servicios
 - Diseño CMDB
 - Modelo Fast-Assessment
- Presentaciones internas
- Comunicación
- Realiz. Fast-Assessment

Nivel Común Grupo

Nivel Local Empresa

- GT ITIL empresa
- Plan Proyectos ITIL

DEFINICIÓN DE PROCESOS

- Procesos Estándares N1
- Procesos Estándares N2
- Procedimientos N3
- Roles
- Arq. Indicadores e Informes
- Modelo Outsourcing

HERRAMIENTAS ITIL

- Requisitos
- Selección y compra SW/HW
- Parametrización Herr.
- Implantación
- Carga datos

PERSONAS CAMBIO CULTURAL

- Formación Profesionales
- Plan Comunicación
- Cambio organizativo
- Definición Puestos ITIL
- Entrenamiento personal
- Despliegue Herramientas
- Cambio formas trabajo
- Boletín ITIL
- AM Forma.
- A+
- Modelo Orga.
- Modelo Entren.

MEJORA CONTINUA

- Assessment Empresa
- Objetivos Empresa
- Proyectos Empresa
- Medición Empresa

- Assessment Empresa
- Revisión Objetivos Empresa
- Nuevos Proyectos Empresa
- Certificación ISO 20000

- Seguimiento proyectos Empresas
- Herramientas de Assessment
- Modelo Cuadro Mando ITIL

- Benchmarking ITIL
- Centro Competencia ITIL Virtual



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

La diversidad de las situaciones de partida de las áreas TI, condiciona la estrategia de implantación de ITIL. Se han tipificado en 4 casos.





ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Índice

- **TI debe evolucionar hacia la industrialización**
- **Experiencia de implantación de ITIL en Telefónica de utilidad para CRUE-TIC**
- **Experiencia real de mejora en el CAU-OSI en Telefónica**

Experiencia real en la atención al usuario en Telefónica

Volumen de Incidencias / Peticiones



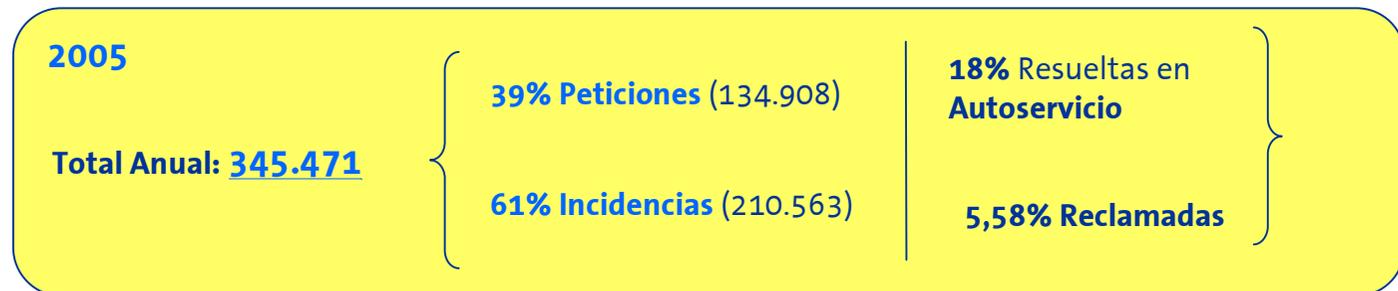
ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES



Estructura Gestionada por esta área TI, en Volumen

- 10 CPU's entorno Mainframe.
- 225 Servidores UNIX.
- 1.000 Servidores NT, distribuidos en 280 edificios.
- 36.000 puestos cliente con correo electrónico.
- 483 aplicaciones informáticas.
- 250 Bases de Datos (DB2, ADABAS, ORACLE,..).
- 60.000 usuarios de los Sistemas de Información

Volumen de Incidencias / Peticiones



Telefonica

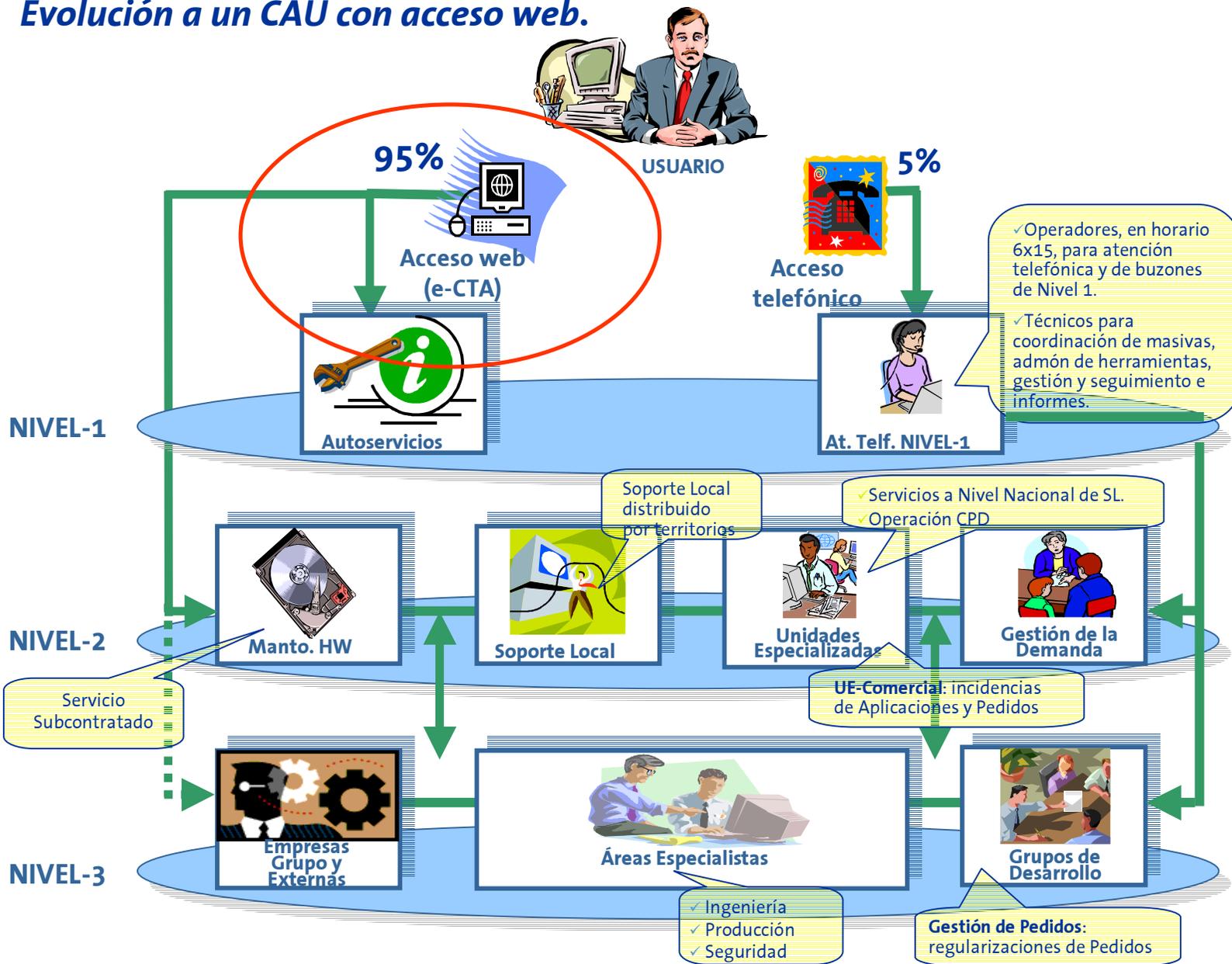
Experiencia real en la atención al usuario en Telefónica

Evolución a un CAU con acceso web.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

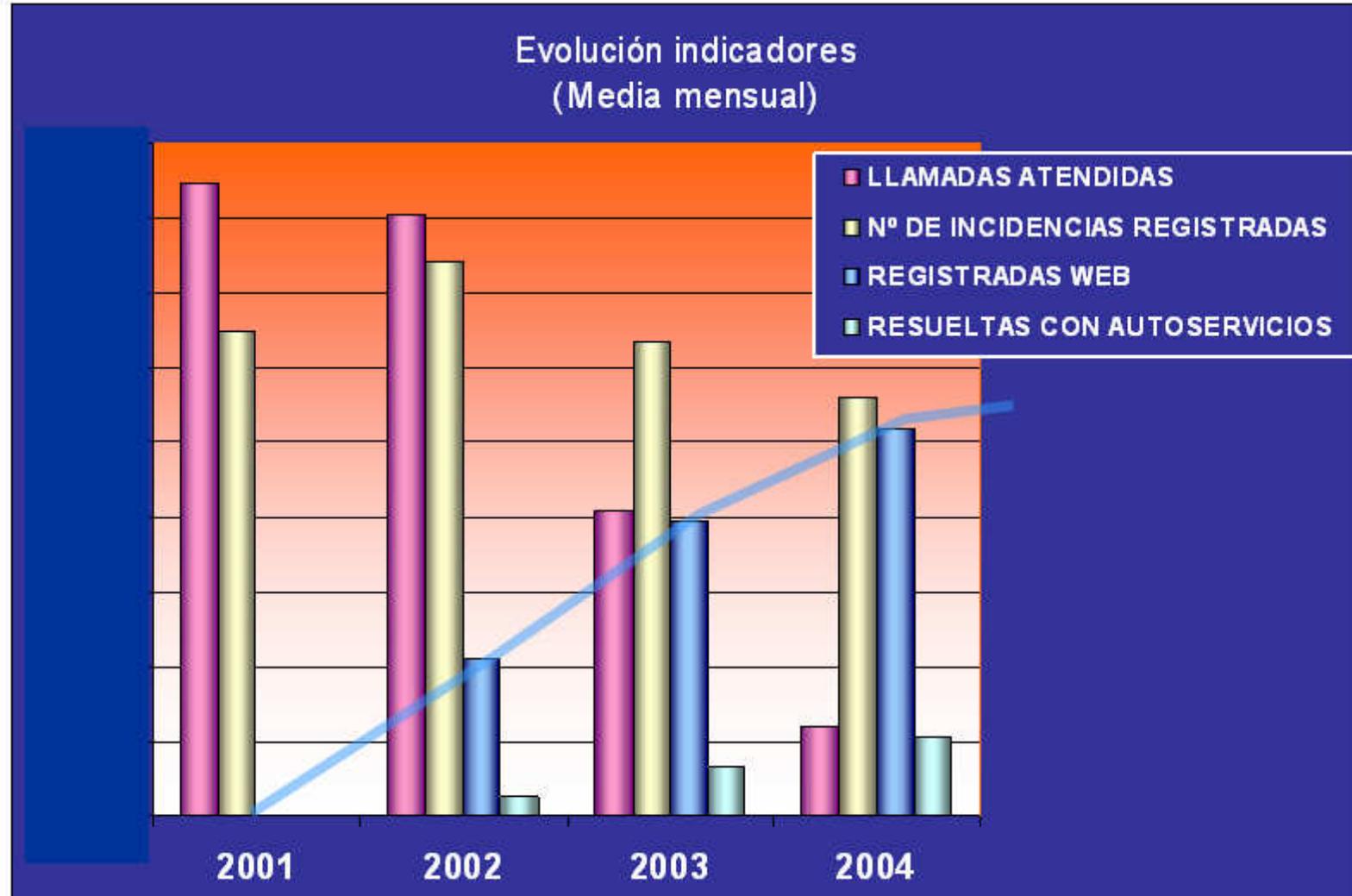


Experiencia real en la atención al usuario en Telefónica *Evolución del autorregistro y autorresolución web.*



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica



Gracias por su atención

Telefonica

***it*SMEF**
E S P A Ñ A