

#gigatic15

# gigaTIC 2015

Congrés de la Governança i la Gestió avançada de les TIC

16 abril - Barcelona  
Torre Telefónica - Diagonal 00

**ISACA**  
Trust in, and value from, information systems  
Barcelona Chapter

**itSME**  
E S P A Ñ A  
Catalunya



# Experiencias en Lean-IT

4 años más tarde

Walter Henríquez

Antonio Valle



#gigaTIC15

# Cuatrecasas, Gonçalves Pereira

- Líder en la península ibérica
- Derecho de los negocios
- 24 oficinas, 7 internacionales
- 1.600 colaboradores; 1.000 abogados



# Hace 4 años



# Hace 4 años...

Problemas	Contramedidas	Comentarios
Problemas flujo de incidencias	Task Force v1.0	Escalaciones y devoluciones con queja cliente
Gestión del conocimiento	Wiki- IT 1.0	De tratar de captar conocimiento a la entrega del conocimiento
Datos forenses mensuales	Datos diarios a Team leader	Transparencia y delegación de acciones
Eficiencia del Silo	Eficiencia del proceso cliente	Análisis continuo de procesos. Siempre se cuestiona el “status quo”
Foco en indicadores y SLA	Foco en precepción de valor a cliente	Al final sólo importa la satisfacción cliente y negocio

# Áreas clave de mejora 2011-20XX

1

La relación con Nivel 2 (Operación) y Nivel 3 (especialistas enfocados a proyectos) debe mejorar

2

La entrada en producción de nuevos servicios o modificaciones debe de ser integrada para reducir las áreas de fricción

# 1

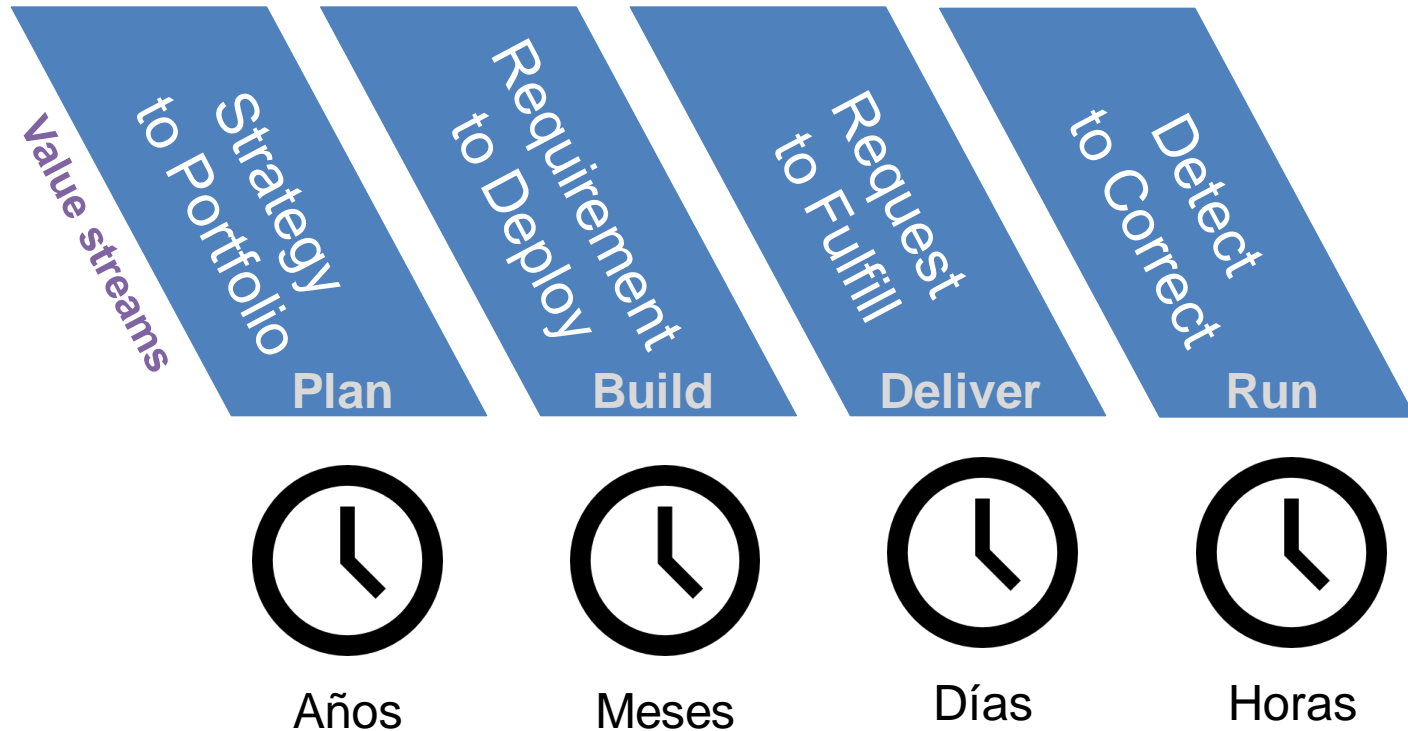
## Diferencias Proyecto-Tarea-Caso

---

	<b>Nivel 3</b>	<b>Niveles 0, 1 y 2</b>
El <b>foco</b> está en...	Proyectos	Tareas-Casos
El <b>tiempo</b> se mide en ...	Meses	Horas / Minutos
El <b>número</b> de ítems es...	10	1000
La <b>preocupación</b> es...	Plazos / Costes / Calidad	Resolución / Satisfacción

---

# Diferentes flujos a diferentes ritmos

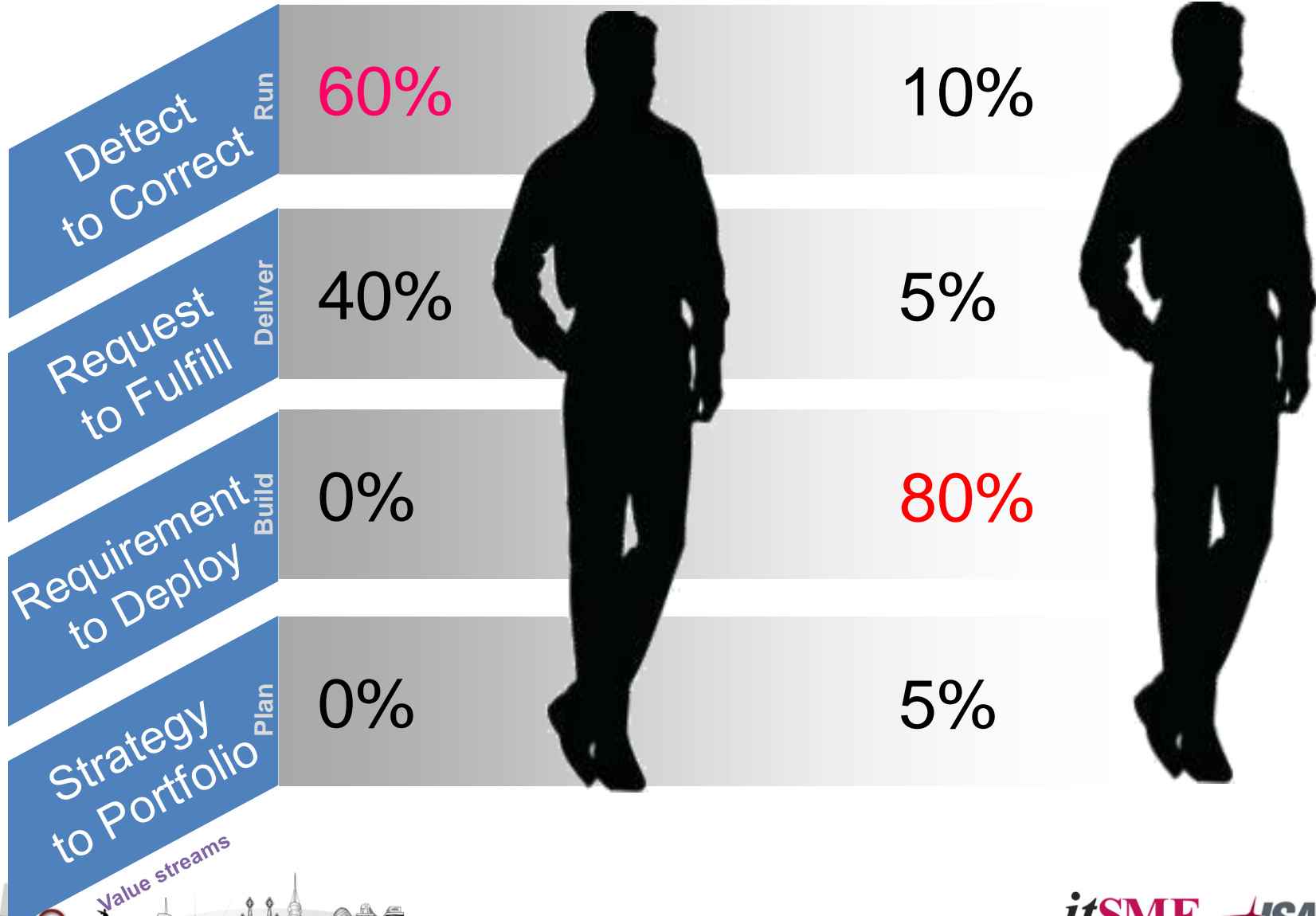


Basado en: The Open Group IT4IT™ Reference Architecture

# N1

# VS

# N3











# Soluciones

## Task Force V3

Task Forces especializadas según características de flujo (*Pathways*) con visión global de la demanda y balanceo de recursos entre ellas.

		Revision Date:															
Proceso	Symbol	Level															
		Can not perform the task															
Team:		Familiar with elements of the job															
		Can perform with help															
		Can perform solo															
		Can teach others															
		Goals															
															Total		
Process Name	Invoices	Inventory	Payments	...											Jan	Jun	Comments
	Michel																
Bob																	
..																	
<b>Goal</b>														--> FROM SERVICE MATRIX			
<b>Total</b>														<b>TEAM LEADER</b>			
Jan																	
Jun																	
Comments																	

# Soluciones

## Aplicación de las 5S - HUD

Desarrollo de un frontal LEAN a la herramienta “ticketing -ITII ”

The dashboard is organized into several widgets:

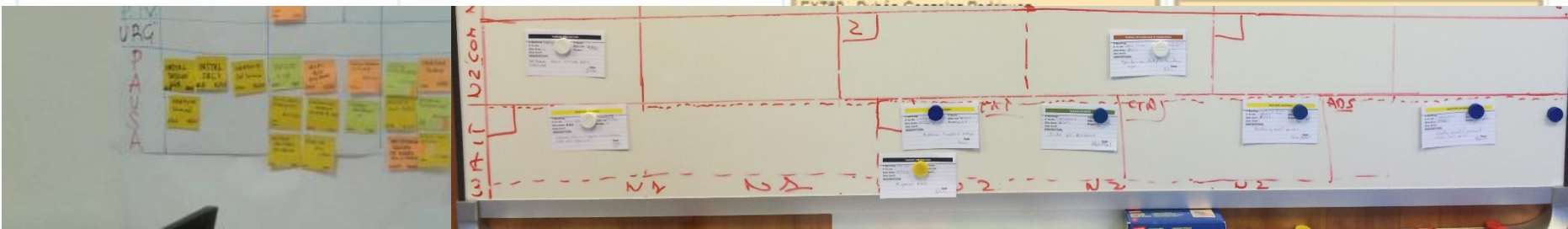
- User Profile:** Shows fields for Gestor d., Extensión, Despacho, IPs, and Hosts: B.
- Contraseña:** A section for password management with fields for 'La contraseña', 'Exch. Server', and 'Exch. MDB: I'.
- Dispositivos:** A list of devices including iPad (Apple), Toshiba Z30 4GB (Spare), iPad mini Wi-Fi 16GB (Apple), and ASUS DVD Externo, each with associated details like Código, Host Name, and Fecha Compra.
- Crear ticket para ASAC:** A form with a dropdown for 'INCIDENT', a 'Importar plantilla' button, and fields for 'Resumen', 'Descripción', 'Incident Area', 'WHT - Walter Henriquez', and 'CAU'. It includes buttons for 'Abrir Quick Ticket' and 'Abrir y Cerrar Quick Ticket'.
- Tickets abiertos:** A list of open tickets with columns for 'Tipo' and 'Orden'. It shows details for two tickets, including 'Asignado' and 'Abierto' dates.
- Time Tracking:** A 'Tiempo dedicado' widget showing a timer at 00:00:06 and a 'Modelos de referencia' widget with a search field for 'Incident Area'.
- Tickets:** A summary widget showing 'Consulta fallo correo' and 'Asignado: EXT 120'.

# Soluciones

The dashboard features a top navigation bar with filters: Reciente, Incident, Request, Problem, Planificable, SLA vencida, and SLA próxima. Below this is a secondary filter bar with categories: Todos, Propios, Automatas, N3 Arquitectura, N3 CIA, Otros, Portugal, TaskForce 1, TaskForce 2, TaskForce 3, Sin asignar, and Iniciales o CR.

The main content is divided into four columns:

- Pendientes 1 (0 / 1 / 2):** Contains two incident cards. The first is titled "al añadir una persona dentro de su workspaces" with ID 712702 JHRG. The second is "Touchpad bloqueado" with ID 717581 CLAL.
- Pendientes 2 (1 / 0 / 2):** Contains two incident cards. The first is "La batería del smartphone le dura 10 minutos" with ID 717789 AODI. The second is "No puede acceder a EXT1" with ID 693218 JAPS.
- Abiertos (2 / 0 / 12):** Contains four incident cards with expiration dates: "Caducó hoy a las 09:31" (ID 718854 LPIV), "Caducó hoy a las 12:35" (ID 718728), "Caducará hoy a las 16:19" (ID 718824 BMUP), and "Caducará hoy a las 18:11" (ID 718877 MSEN). The bottom card is "Impresora a color de la planta 04 presenta un atasco masivo".
- Cerrados (1 h.) (12):** Contains four closed incident cards with IDs: 718931 DCRD, 718930 MIEA, 718929 APOU, and 718927 MZAN.



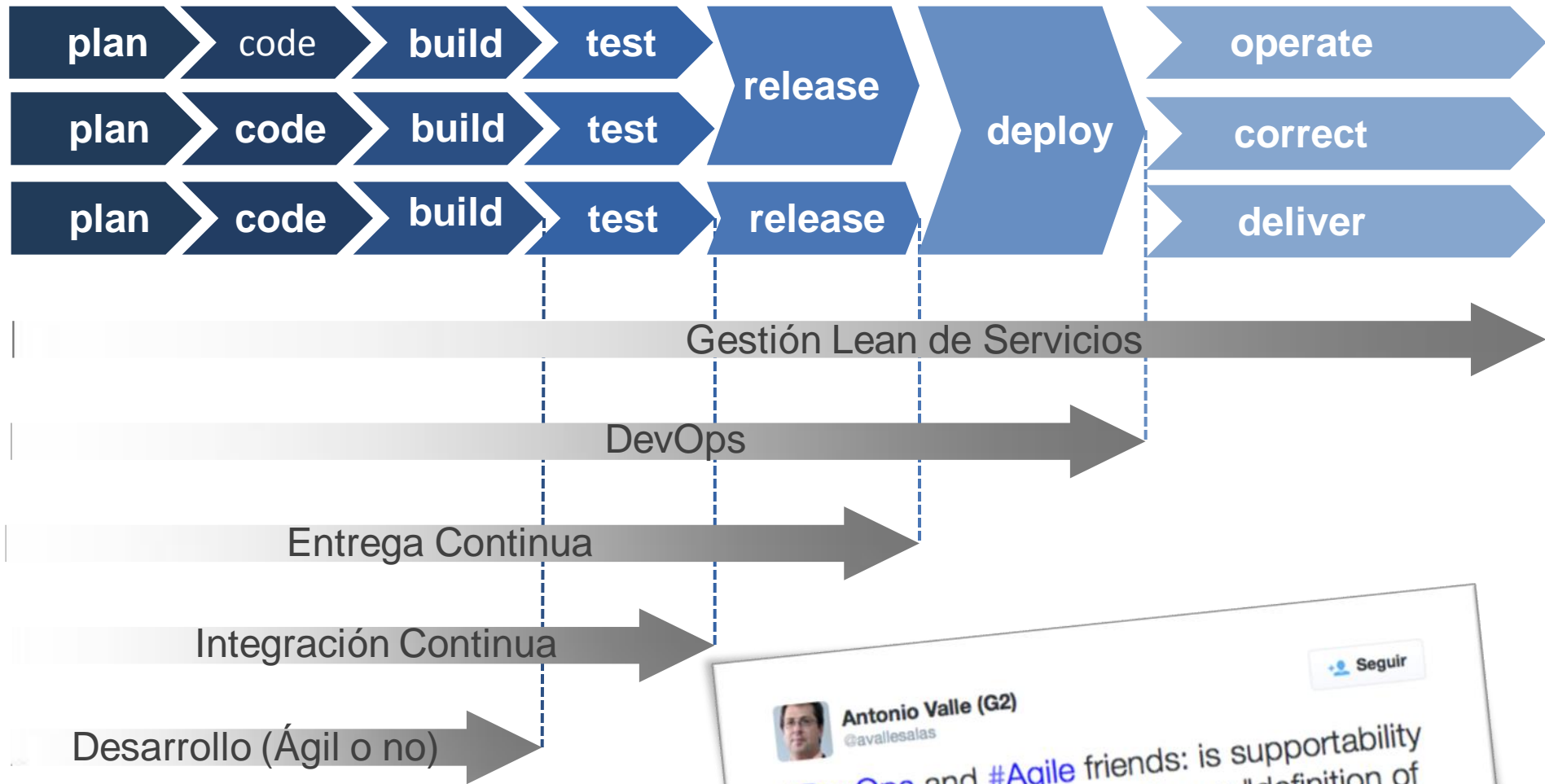
# 2

## Problemas en las releases

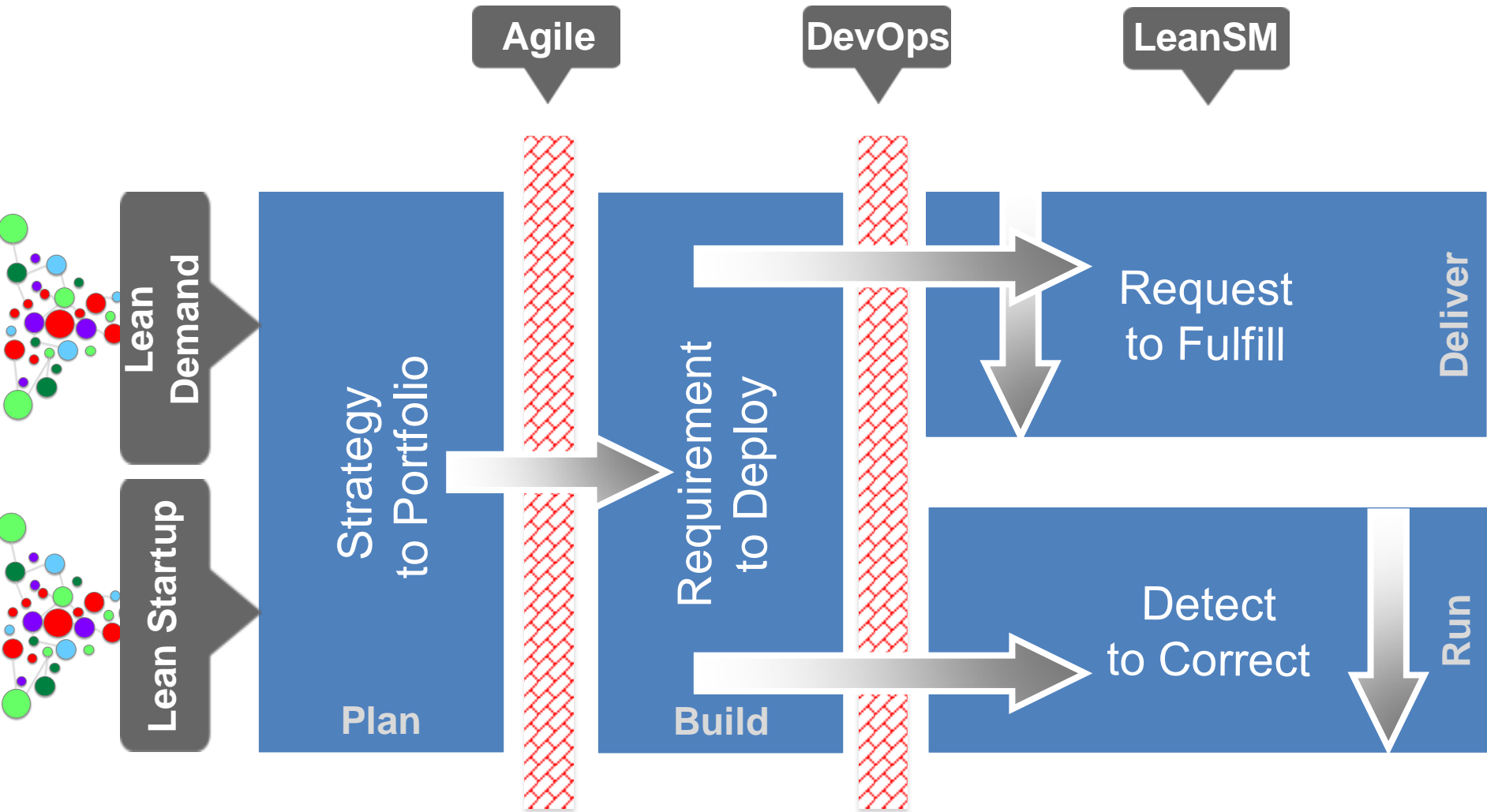
	Nivel 3	Niveles 0, 1 y 2
El foco está en...	Proyectos	Casos
El tiempo se mide en ...	Meses	Horas / Minutos
El número de items es...	10	1000
La preocupación es...	Plazos / Costes / Calidad	Resolución / Satisfacción

La clave de todo está en la **Definición de “Hecho”**

# ¿Cuándo termina tu trabajo?



# Como siempre, el problema, en las fronteras



# Resultados 4 años después...

Año 2010	Año 2014	Comentarios
Entre 5,000 y 6.000 llamadas al mes	Casi 9.000 llamadas en Julio	En 2010 estábamos saturados en 2014 vamos “justos” pero se cumple
El índice de pérdida de llamada era “inflexible”	Libertad de acción <b>delegada</b> en tiempo real	Del KPI de autopsia al <b>KPI en tiempo real</b>
El índice de satisfacción cuesta llevarlo al 7,5	Conseguimos romper la barrera del 9	Incluso llegan <b>felicitaciones</b> de socios de la firma
Cada uno trabajaba en silos de información y acción	Las incidencias y tareas fluyen de forma suave	Aun hay muchos!!! Problemas pero se aplica Kaizen...o el <b>refranero español</b> 😊
Los costes se marcan en base a indicadores	Los costes se dirigen a la satisfacción de cliente	Se produce una <b>integración</b> de tareas con <b>proveedores</b> e incluso “entre” proveedores

Sessió #####

# Moltes gràcies !

## Experiencias en Lean-IT: 4 años más tarde

### Detalls Contacte



Nom del ponent

Antonio Valle Salas

Adreça Correu

avalle@gedos.es

Telèfon Contacte

687.443.664

Twitter

@avallesalas

### Detalls Contacte



Nom del ponent

Walter Henríquez

Adreça Correu

walter.henriquez@cuatrecasas.com

Telèfon Contacte

934 676 070

Twitter

@walterm\_henriqu