

# gigaTIC

X Congrés Iberoamericà de la Governança  
i la Gestió Avançada de les TIC



28 abril - Barcelona

Torre Telefónica - Diagonal 00

organitzen:

**itSMF**  
ESPAÑA  
Catalunya

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

Las mejores prácticas Agile aplicadas a  
proyecto Waterfall: caso de éxito  
migración ITSM de 100.000 usuarios

Michel Tramoni

Sessió P5



#gigaTIC16

# El proyecto

Migración de BMC REMEDY hacia  
**servicenow**  
con limitaciones  
de tiempo y coste



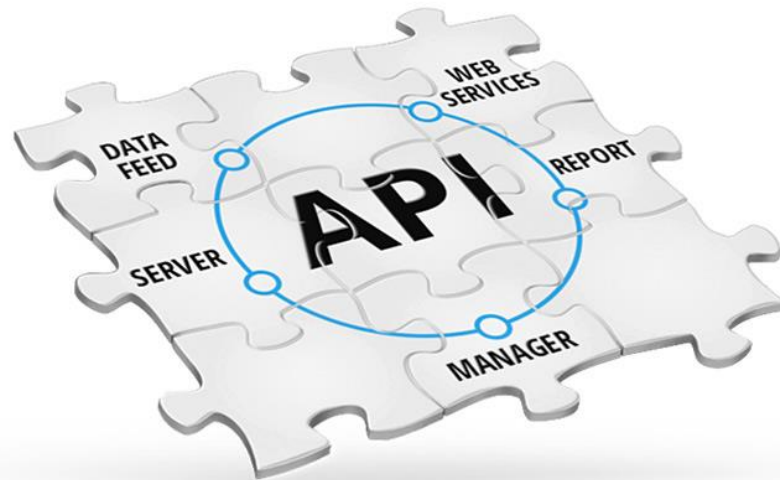
# Era importante



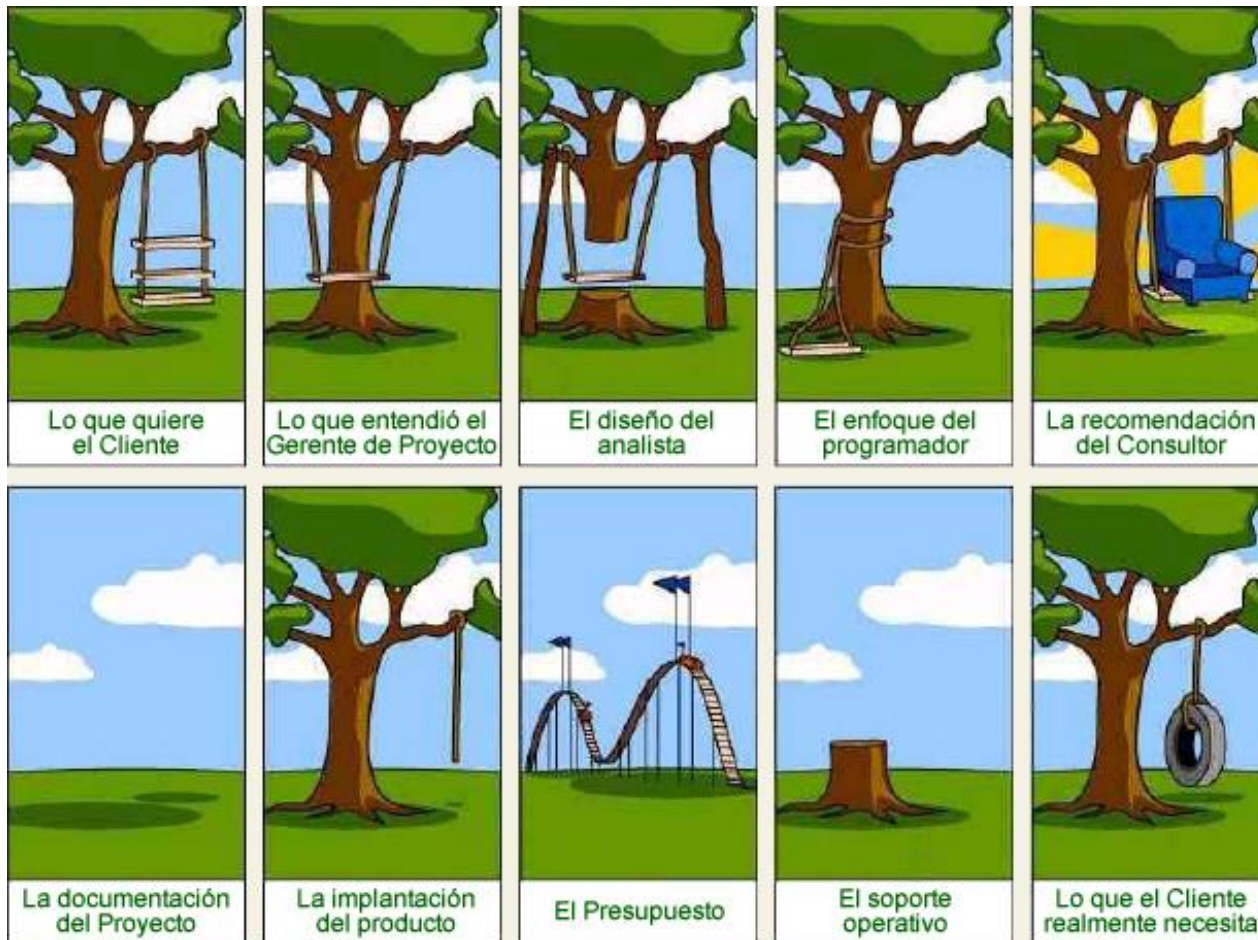
limitar el exceso de personalización

Fijar objetivos realistas

# Lo que no se tenía que hacer



# Los errores de interpretación



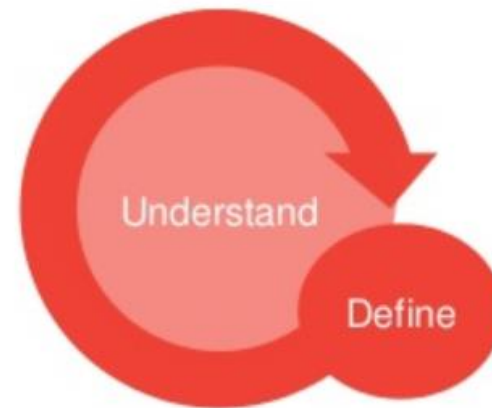
# Metodología AGILE



Técnicas de priorización

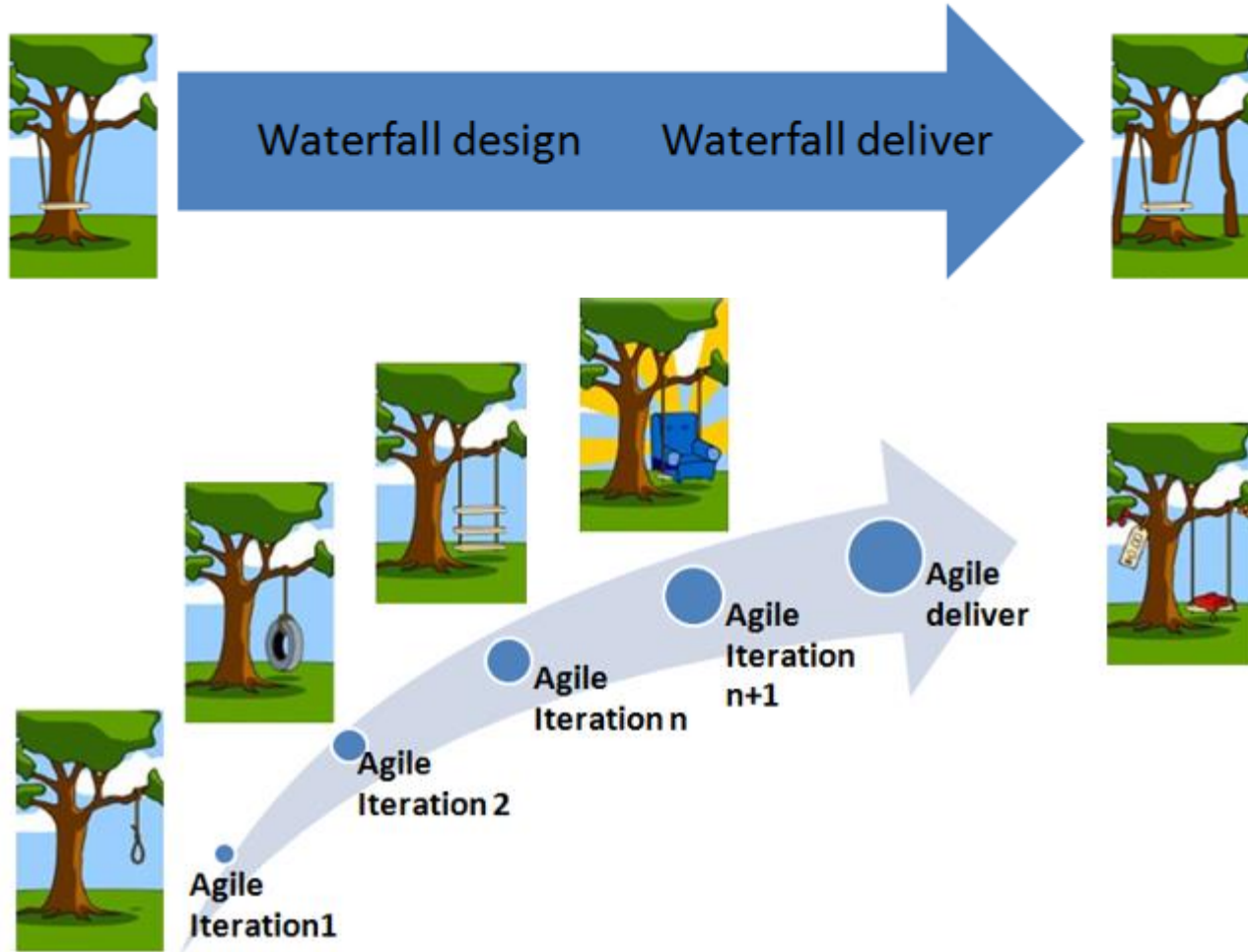
Estrategia de desarrollo  
iterativo e incremental a  
corto plazo

# Limitar la interpretación (1/2)



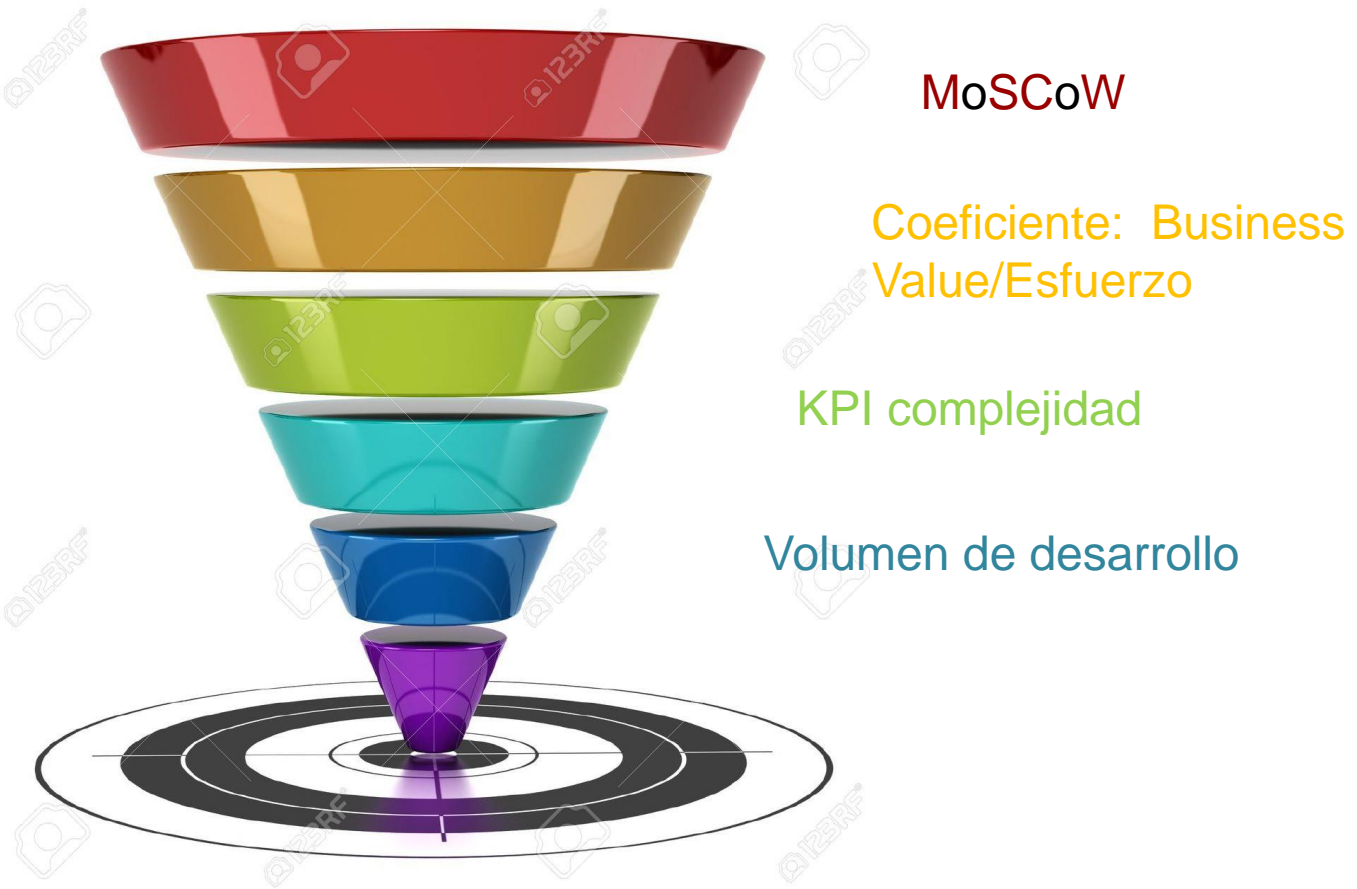
Hacer validar el escenario del UAT antes de empezar los desarrollos

# Limitar la interpretación (2/2)





# Limitar la personalización



# MoSCoW



**Should** (Important but may be worked around short-term, >20%)

**Could** (May be left out if necessary, >20%)

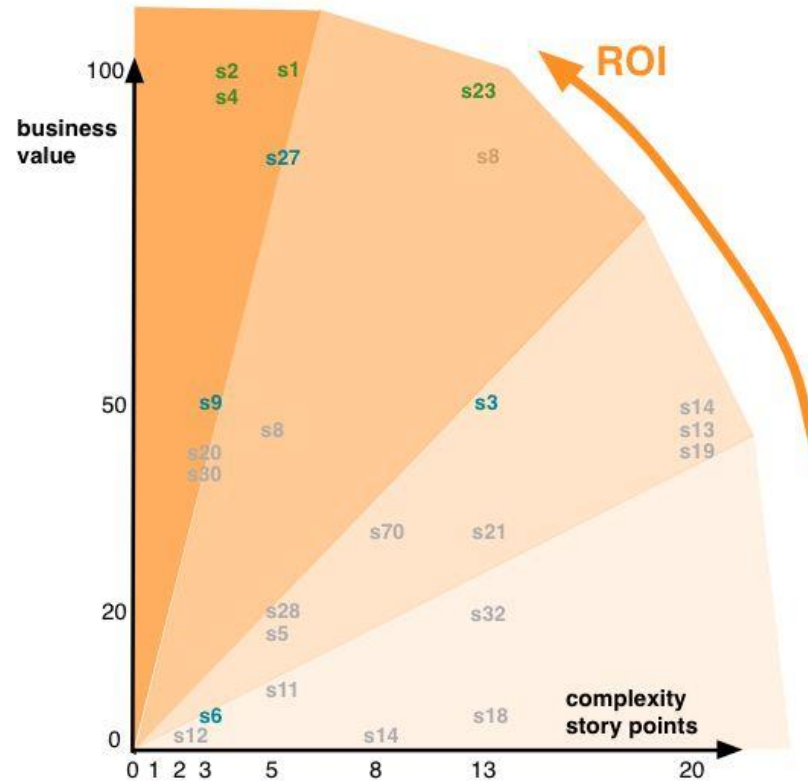
**Must** (has to be done, <60%)

**Should**

**Won't** (add to list to be done next time)

**Should**

# BV / Esfuerzo



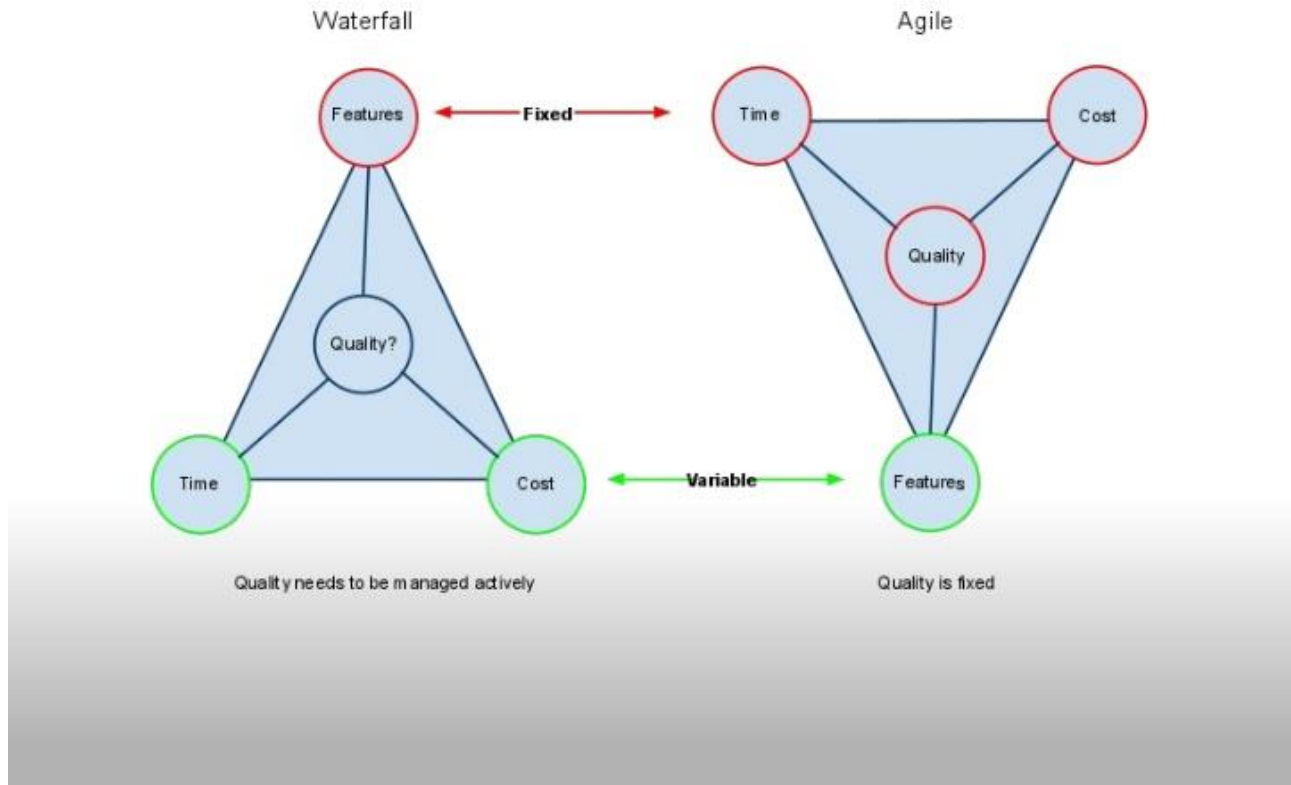
# KPI complejidad



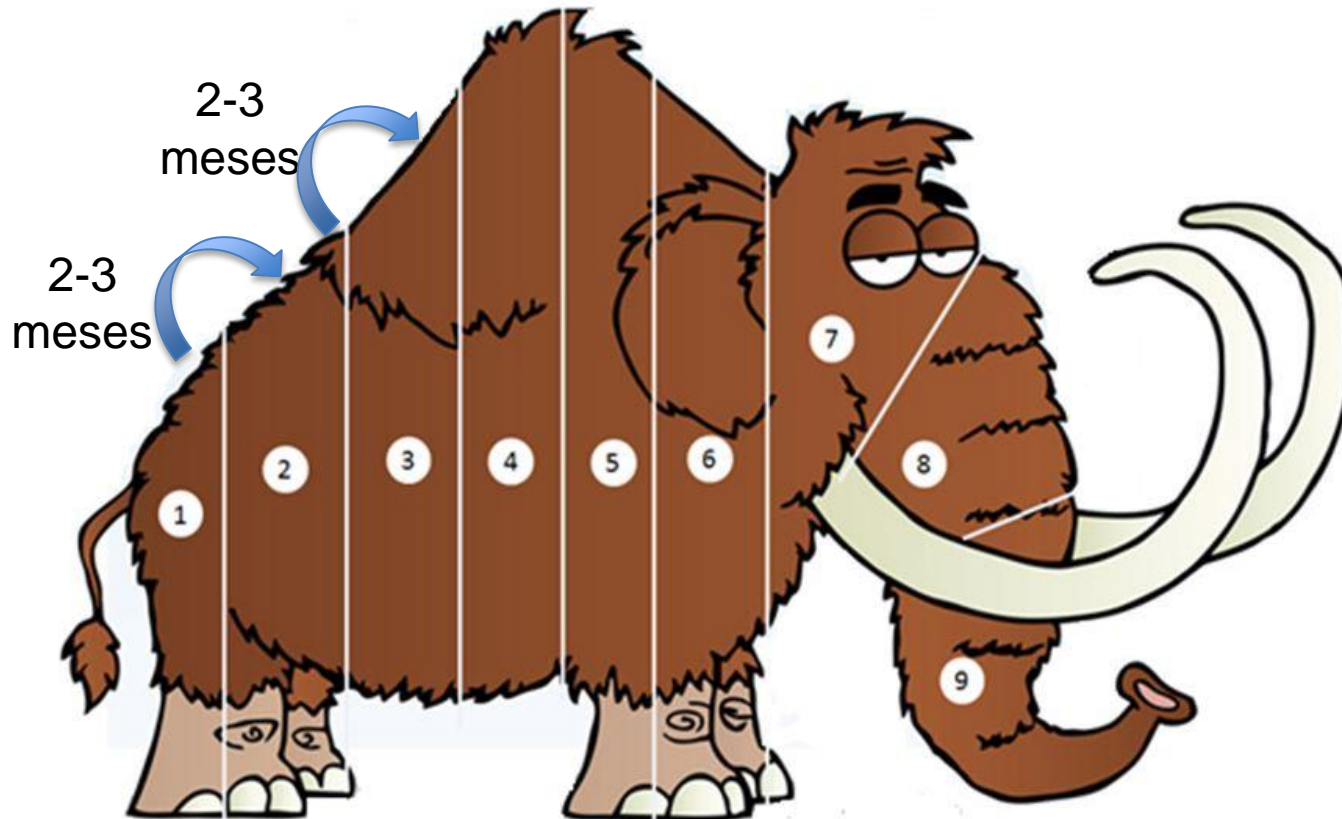
- **KPI 1:** numero de especificaciones complejas / Total < 15%
- **KPI 2:** Numero de jornadas de desarrollo de las especificaciones complejas / total jornadas de desarrollo < 25%

# Eso es trampa

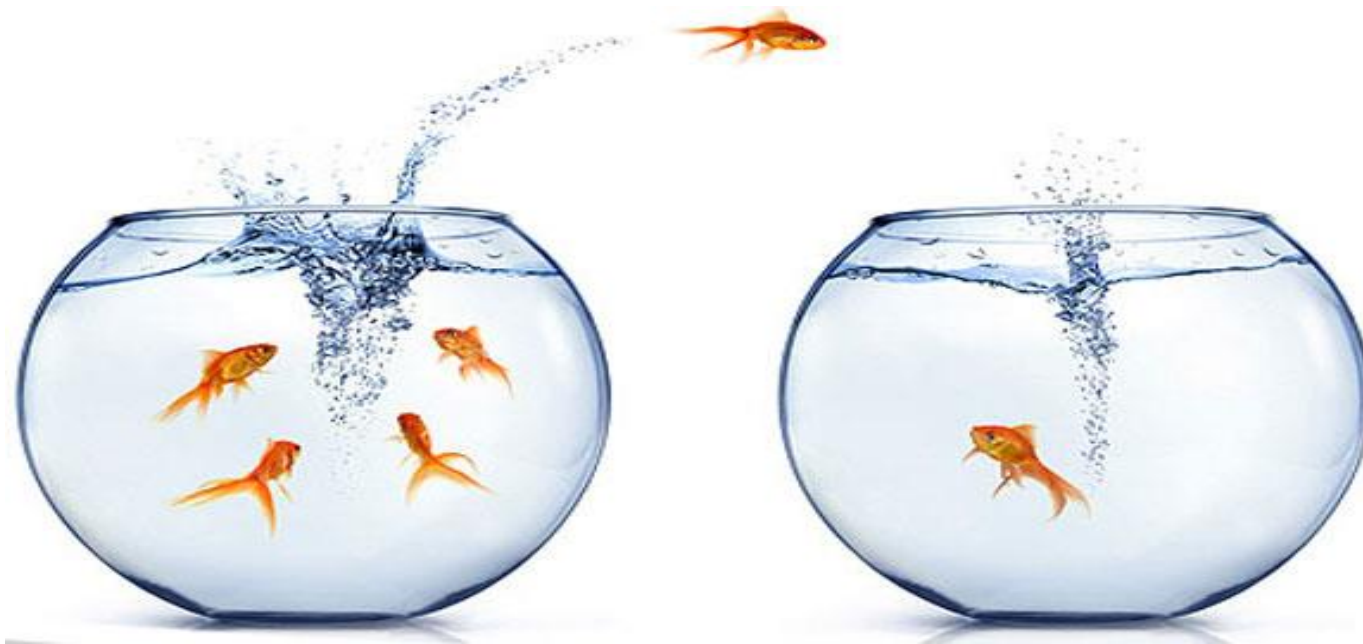
## Waterfall vs Agile



# Etapa por etapa



# En 12 meses



- Migración de 100 000 usuarios
- 4300 Informaticos
- 100 000 incidentes y solicitudes por mes
- 300 000 elementos de configuración
- 1 000 SLA

# Happy



- Ahorro de costes de propiedad
- proyecto gestionado con éxito
- procesos mejorados
- herramienta moderna y sencilla



# Centro de soporte ?



- Implementar o mejorar sus procesos ITSM y AGILE (auditoria, formación, etc..)
- Implementar ServiceNow (modulo ITSM, PPS, RH, etc..)



## Sessió P5

## Títol de la presentació

## Detalls Contacte



serem



Nom del ponent

Michel TRAMONI



Adreça Correu

mtramoni@serem.com



Telèfon Contacte

608 652 298



Twitter



# Moltes gràcies !