

#gigatic16

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

Caso práctico:

**La experiencia de transformar las TIC
en un entorno de misión crítica**

Beatriz Herranz

Sessió S2-1



#gigaTIC16

Telefonica



Un proyecto con una clara estrategia TI Bimodal

Un proceso de concentración de la gestión hospitalaria...

40 hospitales **30** centros médicos

6 residencias **1** instituto de investigación

13 CC.AA

Mayor satisfacción de los pacientes

Excelencia clínica

Incorporación de servicios innovadores

Mayores eficiencias



...que implicaba un cambio TIC

812
Tb

Imágenes médicas
con réplica entre CPDs

1.099

Servidores

10.683

Equipos
microinformáticos

19.000

Extensiones

16.500

Ctas. correo

1.684

Access points

- **Soluciones** tecnológicas heterogéneas
- Costes **duplicados**
- **Distintos niveles** de calidad de servicio
- **Rigidez** en el crecimiento y decrecimiento
- **Dificultad** para incorporar **ágilmente** nuevos servicios



Optando por la externalización integral para una TI bimodal





Técnicas LEAN y las mejores prácticas de gestión ITIL

Desde el inicio, unir esfuerzos...

En la gestión del cambio son fundamentales las acciones dirigidas a **involucrar** en el proyecto a personas comprometidas con él.

- Acciones de Liderazgo
- Acciones de Comunicación



...Y profundizar en el negocio

Desde los procesos de atención sanitaria hay que conocer la concatenación de eventos en situaciones críticas

¿Quiénes intervienen?

¿Desde dónde?

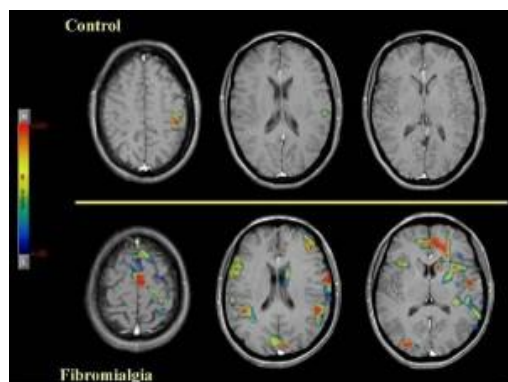
¿Qué dispositivos utiliza?

¿Qué aplicaciones usa?

Aplicando técnicas Lean (Diagramas interfuncionales, Go See,..) para el análisis de los procesos

Innovación tecnológica centrada gigaTIC en la “experiencia” del usuario

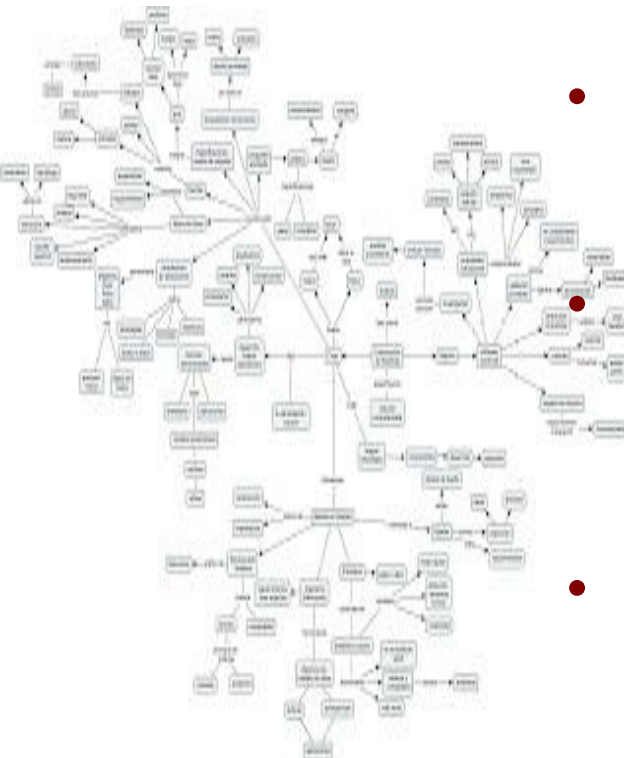
Incluir en la **due diligence** tecnológica, cómo y para qué se utiliza



Workshops y pilotos para validar los proyectos de innovación

Búsqueda constante de la continuidad de los procesos

Revisar en el diseño y planificación de todo proyecto de transformación su **impacto en los procesos críticos identificados**



- Ser exhaustivos con el **registro de dependencias** de las aplicaciones
- **Identificar** las aplicaciones que tienen **mayor impacto en la operativa** habitual de los centros
- Valorar todas las **alternativas** de soporte ante **contingencias**



...Y estricto cumplimiento del plan, con las mejores prácticas ITIL



Comité de Cambios estricto

- Imprescindible representantes de todas las áreas cliente

Ejecución rigurosa

- Atomizada al máximo
- Precisa en procedimiento y tiempos

En busca de la mejora continua

KPIs



Calidad subjetiva



En resumen ...

- Un equipo conjunto con el cliente comprometido con el proyecto
- Conocer el negocio, tener el detalle de los procesos críticos
- Ante cualquier cambio, analizar implicaciones
- Gestión de cambios estricta
- Mejora continua en la gestión del servicio

**La aplicación de las mejores prácticas de LEAN e ITIL,
los aliados del proyecto**



Caso práctico: La experiencia de transformar las TIC en un entorno de misión crítica

Detalls Contacte



Telefonica



Nom del ponent

Beatriz Herranz



Adreça Correu

beatriz.herranzcasas@telefonica.com



Telèfon Contacte

914832130



Twitter

@BHerranz

Moltes gràcies !

