

#gigatic16

gigaTIC

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



28 abril - Barcelona

Torre Telefónica - Diagonal 00

organitzen:

itSMF
E S P A Ñ A
Catalunya

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



Gobernar un servicio extensible hasta el infinito... y más allá

Raúl Nuñez Blanco

Sessió S2-4



#gigaTIC16

Speaker Bio

- Raúl Núñez Blanco (@raulnunezblanco)
 - Delivery Manager Servicios de Outsourcing
 - ITIL Expert



Company Information



GRUPO GFI



+12.000
EMPLEADOS

8 PAÍSES

- FRANCIA
- ESPAÑA
- PORTUGAL
- BÉLGICA
- MARRUECOS
- LUXEMBURGO
- SUIZA
- COSTA DE MARFIL

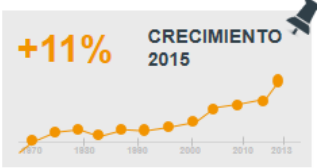


€894m
FACTURACIÓN 2015

8 CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS

- ALICANTE
- LILLE
- NANTES
- TOULOUSE
- VÉLIZY
- LION
- CASABLANCA
- LISBOA

Cotiza
EN LA BOLSA DE PARÍS



GFI

ESPAÑA

9
OFICINAS EN ESPAÑA

Madrid, Barcelona, Bilbao, Sevilla, Las Palmas de Gran Canaria, Alicante, Vitoria, San Sebastián, Zamudio

€ 80,6m
FACTURACIÓN 2015

+ 1.600
EMPLEADOS

5 SECTORES DE NEGOCIO

- BANCA
- SEGUROS
- INDUSTRIA
- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
- TELECOMUNICACIONES
- ENERGÍA Y UTILITIES

6 LINEAS DE ACTIVIDAD

- Consulting
- Application Services
- Quality Services
- Enterprise Solutions
- Infrastructure Services
- Software

Certificaciones en ITIL, CMMI3, ISTQB, ISO 9.001, ISO 20.000, ISO 27.001...

NEW CHALLENGES, NEW IDEAS

- Desarrollos en tecnologías Java, J2EE, PHP, .net...
- Business Intelligence (Modelos predictivos, DataQuality, DataMinning)
- Infraestructura y Sistemas
- Testing y QA
- Arquitectura de Servicios SOA/BPM
- Movilidad



Introducción

Gobernar un servicio extensible hasta el infinito... y más allá



Introducción – El servicio

- Descripción:
 - **Sistema de prepago Internacional:** Externalización de Servicios de Soporte, Despliegue y Explotación.
- Objetivos:
 - **Proporcionar segundo nivel de Soporte** a la Plataforma de Prepago en 20 países diferentes: SW, todas las tecnologías involucradas, todas las funciones y todas las actividades relacionadas con Base de Datos e Ingeniería.
 - **Entrega del servicio**, interactuando con el cliente final.
 - **Implementar proyectos.**



Introducción – El servicio

- **Personal involucrado:** 100 personas.
- **Actividades en la plataforma:**
 - Soporte
 - Despliegues
 - Actualizaciones y Migraciones
 - Certificaciones
 - Formación
 - Gestión del Servicio



Los comienzos



Reestructuración interna Cliente

Prestación personal



Servicio



*costes
proveedores*

Necesidades y expectativas RFP

Todo pasa y todo queda, pero lo nuestro es pasar ...



La realidad



...pasar haciendo caminos, caminos sobre la mar.

La solución

Para un Gobernar un Servicio extensible:

***Caminante no hay camino
sino estelas en la mar...***



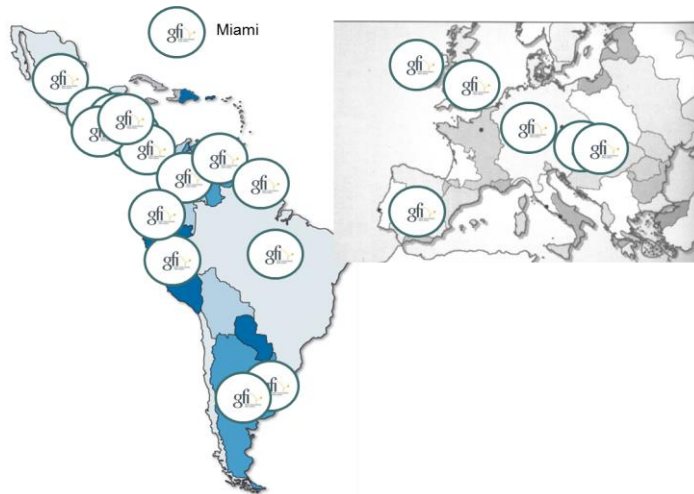
La solución: atando cabos

(<http://www.rutasyviajes.net/documentos/nudos.html>)

Nudo Arnés de Hombre



Go to the Gemba



1



2



3



¿Cómo hacer el Arnés de Hombre?

Ir a donde se hacen las cosas

LEAN

CON ELLOS, no sólo **PARA ELLOS**



CONTAR no es **HACER**

PREGUNTAR no es **JUZGAR**

Conversar es hablar después de escuchar y escuchar antes de hablar. *J. Wagensberg*



La solución: atando cabos

(<http://www.rutasyviajes.net/documentos/nudos.html>)

Nudo de ajuste
doble



SMO

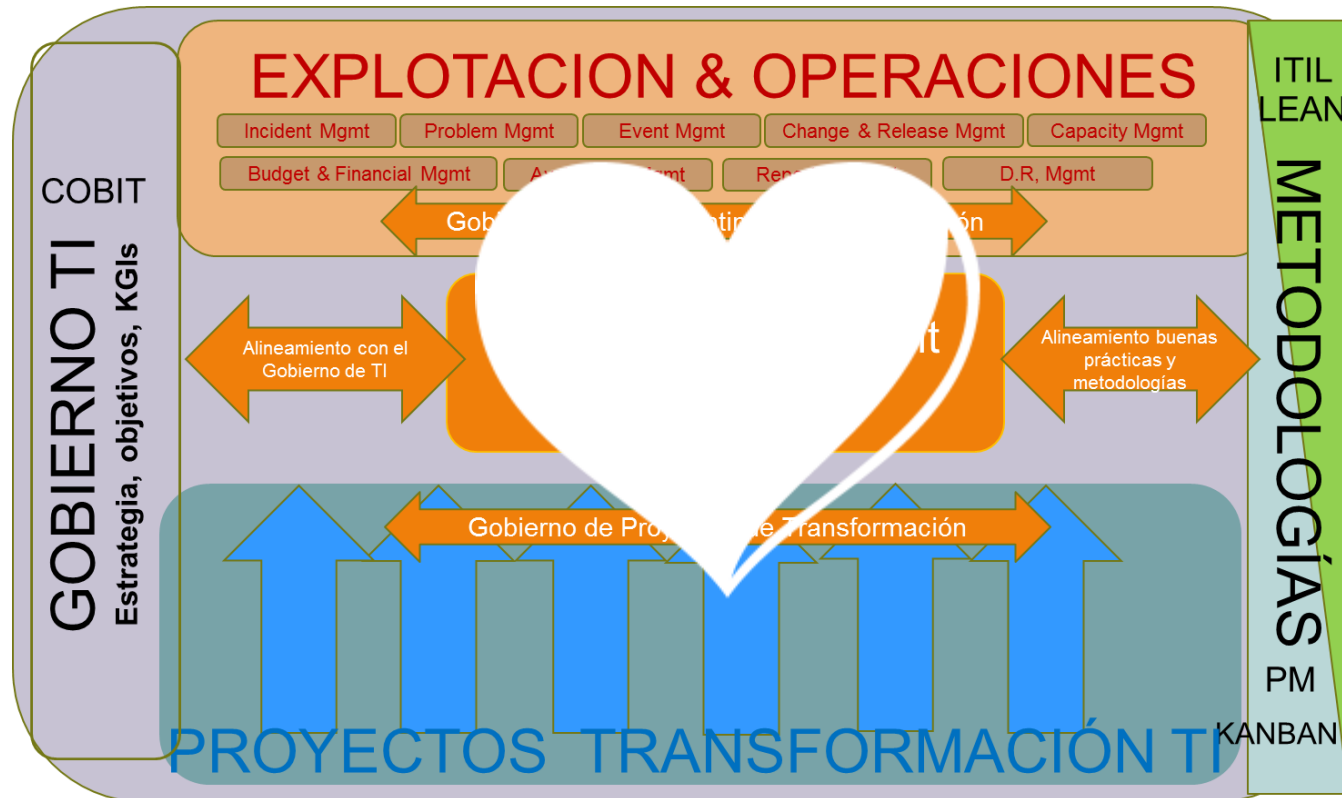


$$(3 \times 5) + (4 \times 5) + (2 \times 5) = (3 + 4 + 2) \times 5$$



¿Cómo hacer un nudo de ajuste doble?

SMO, la cuarta dimensión



La solución: atando cabos

(<http://www.rutasyviajes.net/documentos/nudos.html>)

Nudo As de Guía
Corredizo



Gestión de la
Demanda



¿Cómo hacer un nudo as de guía corredizo?

Desarrollando equipos expertos y focalizados

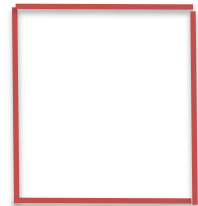


¿Cómo hacer un nudo as de guía corredizo?

Desarrollando equipos expertos y focalizados

Especializando recursos

Group	Task	Type	Value																	
			E1	E2	E3	E4	I	L	U	O	
Incidents (tickets)	Ticket analysis	Soporte	3	3	2	3	3	2	1	0	14	1
	Ticket report	Soporte	3	3	3	3	3	3				
	Ticket opening and follow up	Soporte	3	3	3	3	3	3				
Purgados	SG DB purge	Soporte	3	2	2	3	3	2	1	3	11	1
	SDP DB purge	Soporte	3	3	3	3	3	2				
Data Guard y DR	L2/3 DB recreation/reconstruction	Soporte	3	4	3	3	3	3	1	1	14	0
	SwitchOver DB	Soporte	3	4	3	3	3	3				
	FailOver DB	Soporte	3	4	3	3	3	3				
Soporte	DB sequence exhaustion	Soporte	2	1	2	2	2	1	0	3	11	2
	DB query review and optimization	Soporte	3	1	2	3	3	2				
	MOPs preparation	Soporte	3	3	3	3	3	4				
	Task in live environment documentation preparation	Soporte	3	3	3	3	3	2				
O&M	DB Archives deletion scripts: build and maintain	Soporte	3	3	4	3	3	2	1	1	13	1
	DB backup scripts: build and maintain	Soporte	3	3	4	3	3	3				
	Logs deletion scripts: build and maintain	Soporte	3	3	4	3	3	2				
	DB configuration parameters: build and maintain	Soporte	3	3	4	3	3	3				
	DB listener configuration parameters: build and maintain	Soporte	3	3	4	3	3	3				
	DB tnsnames.ora parameters: build and maintain	Soporte	3	3	4	3	3	3				
	DB creation scripts: build and maintain	Soporte	3	3	3	3	3	3				
	DB PL maintenance procedures SDP: build and maintain	Soporte	3	2	4	2	2	2				
	DB PL maintenance procedures SG: build and maintain	Soporte	3	2	4	3	3	2				
Training	Internal training	Soporte	3	3	2	2	2	4	2	6	8	0
	OBs training	Soporte	2	3	2	2	2	1				
SOX	SOX security related tasks	Soporte	2	1	4	2	2	3	5	7	3	1
Installation	Oracle patches installation	Proyectos	3	3	3	3	3	4	0	1	11	4
	Oracle bugs: analyze impact, solution compatibility (Oracle &	Proyectos	3	3	2	3	3	3				
	Oracle installation review and sanity check	Proyectos	3	3	2	3	3	4				
	Checklist execution after installation	Proyectos	3	3	3	3	3	4				



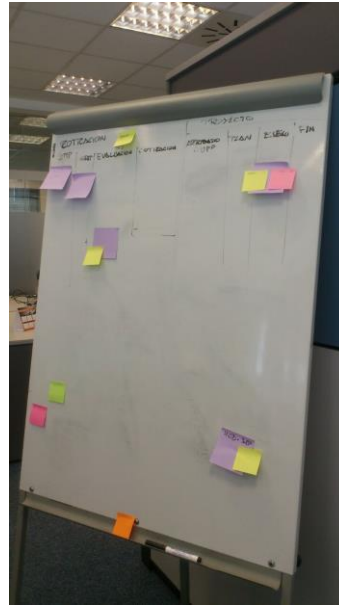
L2 support
knowledge map &
training plan



¿Cómo hacer un nudo as de guía corredizo?

Desarrollando equipos expertos y focalizados

¿QUÉ HAY DE MI KANBAN?



Calidad



Demanda vs WIP



Mostrar la entrega



Construir un equipo

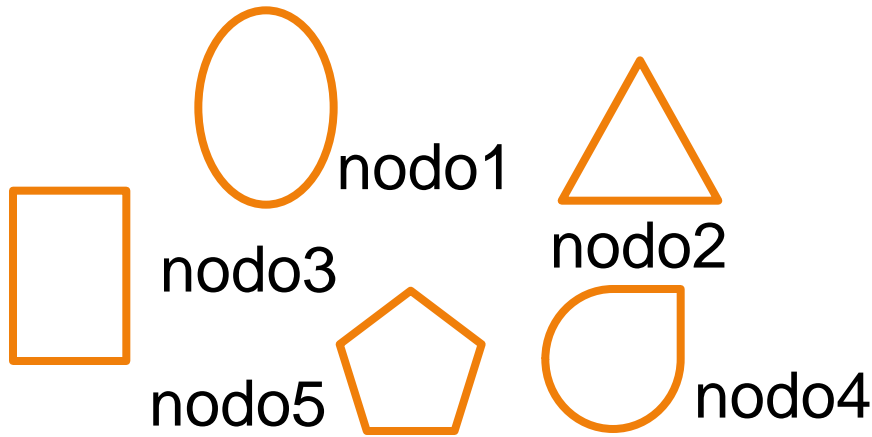
La solución: atando cabos

(<http://www.rutasyviajes.net/documentos/nudos.html>)

Nudo de Pescador

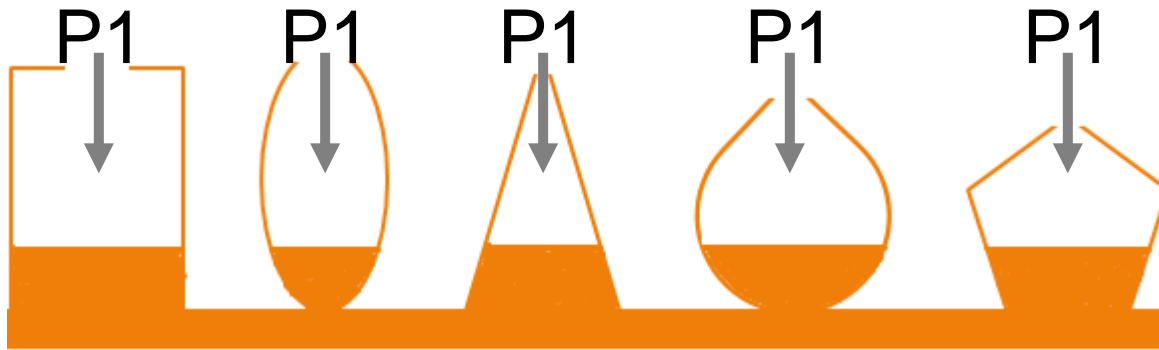


Ser y parecer un servicio



El servicio

¿Cómo hacer un nudo de pescador? Comunicando y transversalizando



Grupo Transversal

$$(3 \times 5) + (4 \times 5) + (2 \times 5) = (3 + 4 + 2) \times 5$$



La solución: atando cabos

(<http://www.rutasyviajes.net/documentos/nudos.html>)

Nudo Cote
Asegurado



Gestión
Financiera

Cotizar €

Facturar ✓

Cobrar 



¿Cómo hacer un nudo cote asegurado? Sumar sin restar

cotizar



regatear

facturar



regalar

cobrar



pagar

¿Cómo hacer un nudo cote asegurado? Sumar sin restar

Gestión Financiera



Catálogo de Servicio

TIPOS DE ACTIVIDAD	UTs/UNIDAD	COMENTARIOS	RELACION VENTANA DIARIO
Babystting DBA (N1)	2,50	Disponibilidad ON CALL en 7x24 tras la puesta en producción de un despliegue	1,67
Documentación DBA diario	1,00	Actividades de documentación en horario 5x8 (De L a V de 7:00h a 18:30h)	0,67
Ingeniero dedicado DBA	1,75	Coste por día de trabajo de un ingeniero On-site fuera de España/Coste dedicado de un ingeniero en remoto en modo body shopping	1,17
Jornada Plus DBA On Site	1,00	Plus On Site de un ingeniero fuera de España	0,67
Monitorización DBA Completa - Diario (N3)	10,50	Monitorización ACTIVA de la plataforma tras la puesta en producción de un despliegue con envío de informes	7,00
Monitorización DBA Completa - Fin de semana (N3)	14,00	Monitorización ACTIVA de la plataforma tras la puesta en producción de un despliegue con envío de informes en fin de semana	9,33
Monitorización DBA Periodica - Diario (N2)	8,50	Monitorización PERIODICA de la plataforma tras la puesta en producción de un despliegue cada 8 horas con envío de informes	5,67
Monitorización DBA Periodica - Fin de semana (N2)	11,50	Monitorización PERIODICA de la plataforma tras la puesta en producción de un despliegue cada 8 horas con envío de informes en fin de semana	7,67
Preparación DBA diario	1,00	Preparación del ingeniero antes de una actividad (Elaboración, validación, análisis de documentación y MOPs)	0,67
Ventana DBA Diario	1,50	Actividades sobre planta o maqueta en horario 5x8 (De L-V de 7:00h a 19:00h)	1,00

Caramba... vas a cobrarme \$250 por un servicio que te llevo 10 minutos hacerlo??

No!! Yo te cobro \$250 por el esfuerzo, tiempo, estudio y dinero que invertí para capacitarme y resolver tu problema en diez minutos.

VALORE-SE



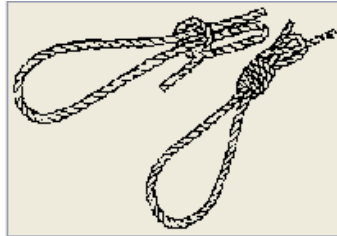
¿Cómo hacer un nudo cote asegurado? Sumar sin restar



La solución: atando cabos

(<http://www.rutasyviajes.net/documentos/nudos.html>)

Nudo Dogal de verdugo



KPIs y ANSs

Tipo	Indicador	Objetivo	Sentido
Genéricos	IN-GEN-1	Satisfacion Cliente	7 >=
	IN-GEN-2	Satisfacción AIP	7 >=
	IN-GEN-3	Grado de Aceptación de los servicios	98 >=
Indicadores ANS Especificos	IN-SOP-1-1	Incidencias en PS	5 <=
	IN-SOP-1-2	Incidencias en PS	5 <=
	IN-SOP-1-3	Incidencias en PS	10 <=
	IN-SOP-1-4	Incidencias en PS	12 <=
	IN-SOP-2	Reiteración de Incidencias en PS	5 <=
	IN-SOP-3-1	Incidencias en producción	Eventos
	IN-SOP-3-2	Incidencias en producción	Eventos
	IN-SOP-3-3	Incidencias en producción	Eventos
	IN-SOP-3-4	Incidencias en producción	Eventos
	IN-SOP-4	Reiteración de Incidencias en Producción	Eventos
	IN-SOP-5	Estimaciones en plazo	95 >=
	IN-SOP-6	Estimaciones no aceptadas	5 <=
	IN-SOP-7	Peticiones finalizadas según planificación	98 >=
	IN-SOP-8	Peticiones con retraso excesivo	2 <=
	IN-SOP-9	Peticiones rechazadas	2 <=
	IN-SOP-10	Incidencias rechazadas por DSW con origen SR	5 <=
	IN-SOP-11	Incidencias bajadas de criticidad por DSW con origen SR	10 <=
	IN-SOP-12	Calidad Solucion Incidencias	5 <=
	IN-SOP-13	Atención de Consultas	85 >=
	IN-SOP-13	Atención de Consultas	10 <=
IN-SOP-13	Atención de Consultas	5 <=	
IN-SOP-13	Atención de Consultas	0 =	



¿Cómo hacer un nudo dogal de seguro? No atárselo al cuello



¿RAZONABLES ?

BUSCAN CSI

La solución: atando cabos

(<http://www.rutasyviajes.net/documentos/nudos.html>)

Nudo Piña



Alineando personas y puestos

Eneagrama



¿Cómo hacer un nudo piña?

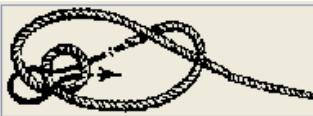
Un equipo perfectamente engranado, aumenta la productividad



Para un servicio extensible: Caminante no hay camino



Nudo Arnés
de Hombre



Nudo As de Guía
Corredizo

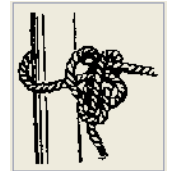


Nudo de
ajuste doble



Nudo de
Pescador

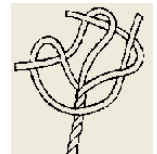
Nudo Cote
Asegurado



Nudo Dogal de
verdugo



Nudo Piña



Al andar se hace camino y al volver la vista atrás...

1 ¿Tiene valor lo que hacemos?

Es el cliente quien nos da la respuesta, no nosotros

2 ¿Cómo sé qué hace y qué necesita el cliente?

En su “casa” y preguntando a su gente

3 ¿Qué metodología, marco, herramienta usamos?

Adoptamos y adaptamos las que necesitemos en cada momento



Al andar se hace camino y al volver la vista atrás...

4

¿Funcionan nuestros procesos?

Si el proceso está documentado y es público, podemos mejorarlo

5

¿Está el equipo preparado?

Miremos el ILUO de su evolución

6

¿Nos explicamos?

Informar de lo que hacemos nos permite explicar nuestra solución



El resultado



*Caminante, son tus huellas el camino y nada más;
caminante, no hay camino, se hace camino al andar. (A. Machado)*

Sessió S2-4

Governar un servicio extensible hasta el infinito... y más allá

Detalls Contacte



Nom del ponent

Raúl Núñez



Adreça Correu

rnunez@gfi.es



Telèfon Contacte

620266652



Twitter

@raulnunezblanco



Moltes gràcies !