

#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

**easyVISTA**<sup>TM</sup>  
MOBILE-FIRST SERVICE MANAGEMENT

## Apps de Servicios para AAPP: Retos y Oportunidades

Luis Camiro Perales

Sessió S2-6



#gigaTIC16

# Luis Camiro Perales

- CPIM, ITIL
- Preventa EasyVista España y LATAM
- Experiencia profesional
  - Supply Chain Management – 12 años
  - IT Management – 9 años (actual)
- EasyVista: Compañía Cloud Global focalizada en plataforma unificada de gestión de servicios « Mobile First »



The logo for easyVISTA, with 'easy' in a green sans-serif font and 'VISTA' in a black sans-serif font, followed by a trademark symbol.

## Plataforma de gestión de servicios Mobile First

**Fácil de usar**  
con Mobile First

**Fácil de entregar**  
Con configuración sin código

**Potencia probada**  
con gestión global de servicios

### Apps de servicios al usuario

TI

RRHH

Servicios  
generales

Atención  
al cliente

Cualquier  
línea de  
negocio

### Diseñador de apps

Diseño  
sensible

"Temas"  
personaliza-  
dos

Widgets  
"arrastrar y  
soltar"

Panel de  
control  
integrado

Fácil  
integración

### Gestión de servicios

Workflow  
premiado

Catálogo  
de  
servicios

Procesos  
integrados

Asistentes  
automáticos

Gestión  
financiera y de  
activos



---

# Situación actual de iniciativas Digitales en AAPP

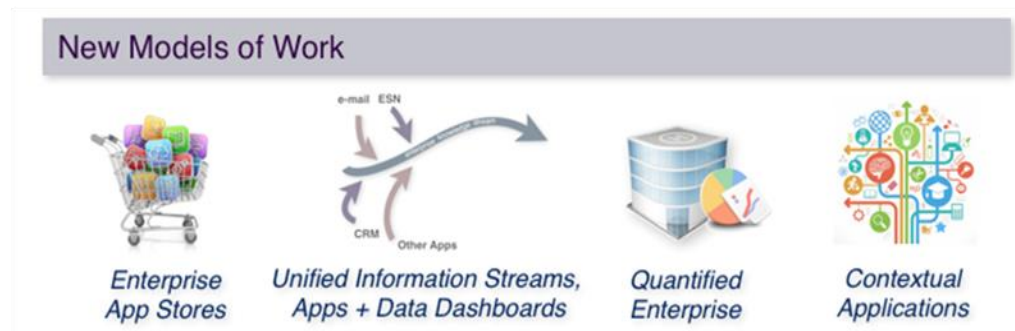


# Reto de la Consumerización

- La **Transformación Digital** permite
  - formas **nuevas** y más **eficaces** de trabajar
  - incrementa el **compromiso** y **agilidad** de los empleados
  - explota estilos y tecnologías orientadas al **consumidor**

*“By 2016, 70% of successful digital business models will rely on deliberately unstable processes designed to shift as customer needs shift.”*

**Gartner**

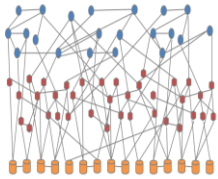


# Economía de Servicio

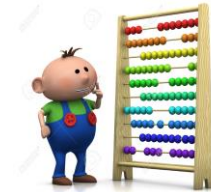
- La verdadera revolución = El paso de una economía de productos a una **economía de servicios**
- Posible gracias a la transformación digital :
  - SMAC = **Social, Mobile, Analytics, Cloud**
- Todos queremos ser considerados **clientes** =  
consumerización de servicios



# Algunos Retos para la Digitalización



Arquitecturas TI poco flexibles



Adaptación lenta a cambios en requisitos sistemas



Sistemas Monolíticos



Enfoques anticuados para el desarrollo de nuevos procesos



Falta de estándares



Poca adopción de AGILE



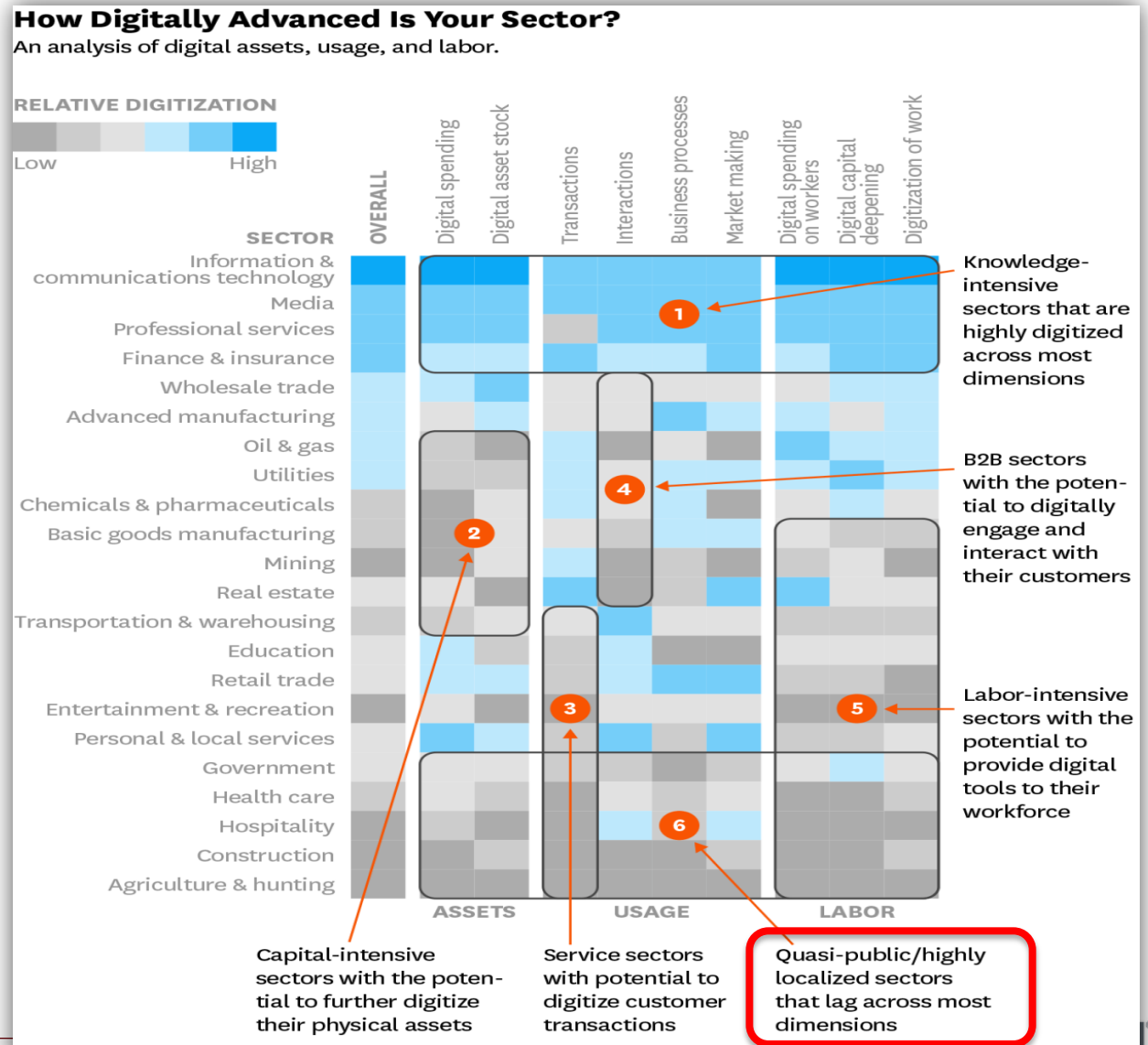
Islas de Integración



Poca adopción de CLOUD

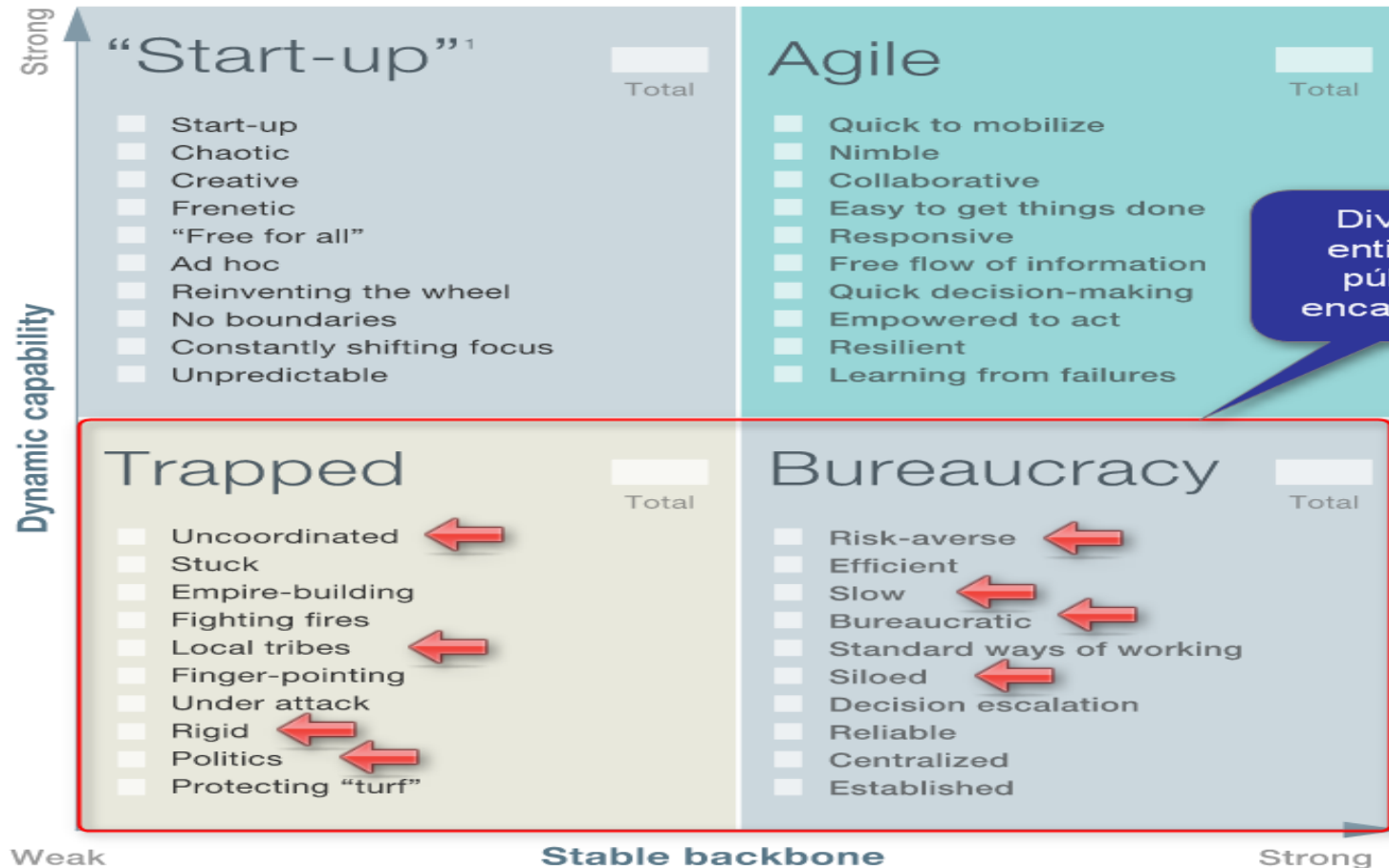
# Avance Digitalización en AAPP

- Sector público está **a la zaga** en varias dimensiones de digitalización
- Una de las áreas con mayor **retraso** es la de **procesos de negocio**





# Falta mucha agilidad



Fuente: Agility: It rhymes with stability – W. Aghina, A. De Smet, K. Weerda – McKinsey Quarterly December 2015



# Fallos en Disponibilidad y Garantía

EM España Opinión Internacional **Economía** Sociedad Deportes Cultura Ciencia Tecnología Tv Más

Inicio > **Economía** Macroeconomía Empresas Bolsa Ahorro y Consumo Vivienda INnovadores Comparador

RENTA 2015 • Arranca la campaña para hacer la declaración

## La avalancha de solicitudes de la renta 2015 colapsa la nueva web de la Agencia Tributaria

Compartido 315

54 Comentarios >

**Soporte Técnico AEAT** @informaticaaeat [Seguir](#)

Hoy comienza la campaña de #Renta2015 pero los **servidores se encuentran saturados**. Por favor, inténtelo más tarde. Disculpen las molestias.

09:22 - 6 abr 2016

La **nueva web** de la Agencia Tributaria, **además de colapsarse por la avalancha de solicitudes durante el primer día de funcionamiento**, ha tenido una incidencia añadida, **ha enviado borradores de manera errónea**.

Fuente: elmundo.es – Abril 6 2016





---

# Oportunidades para AAPP ante la transformación Digital

# Definir nuevos roles de servicio

## CIO's Risk and Reward

### Perfect Storm

Managing Big Data

Cloud Computing

Desktop Virtualization

Mobile Computing

Consumerization of Enterprise IT

Staffing Gap



### Moment in the Sun

Increase Efficiency

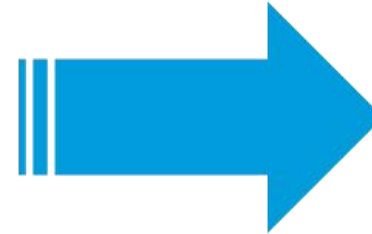
Top Line Revenue Growth

Process Innovation

Infrastructure Innovation

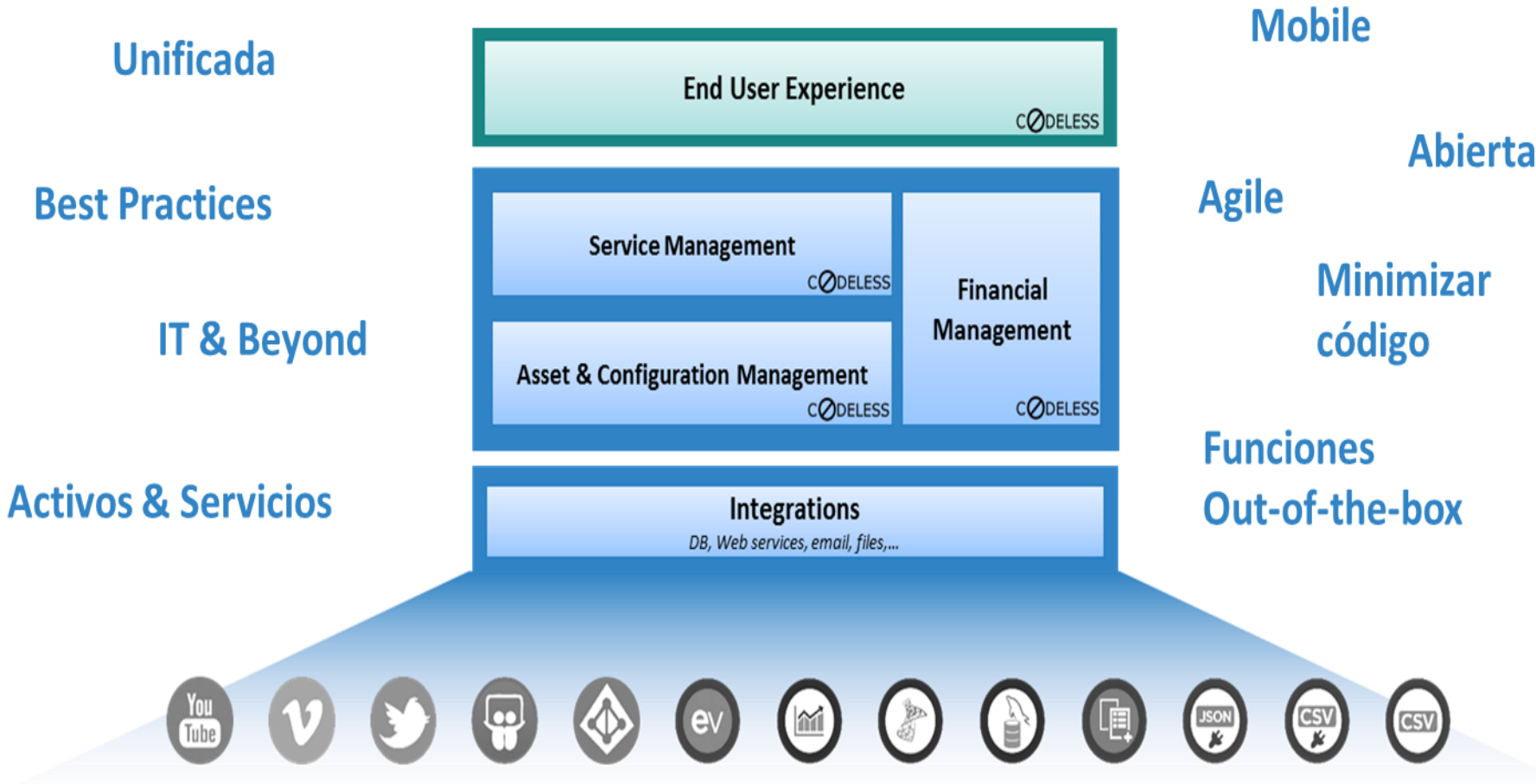
Enhance Collaboration

Strategic Leadership



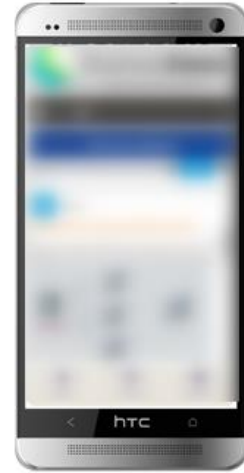
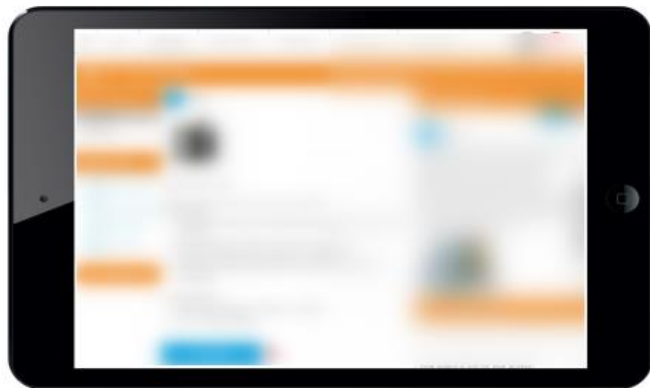
Dir. SSII = Chief Service Provider

# Definir Arquitectura de Servicios

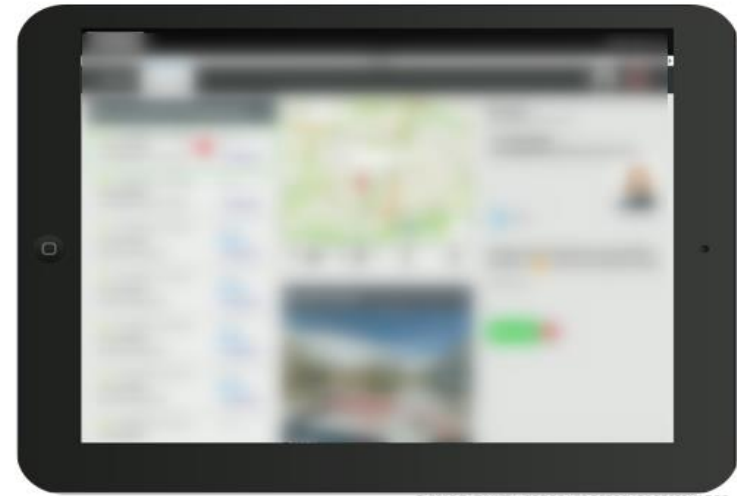




# Fomentar Diseño Web Adaptable



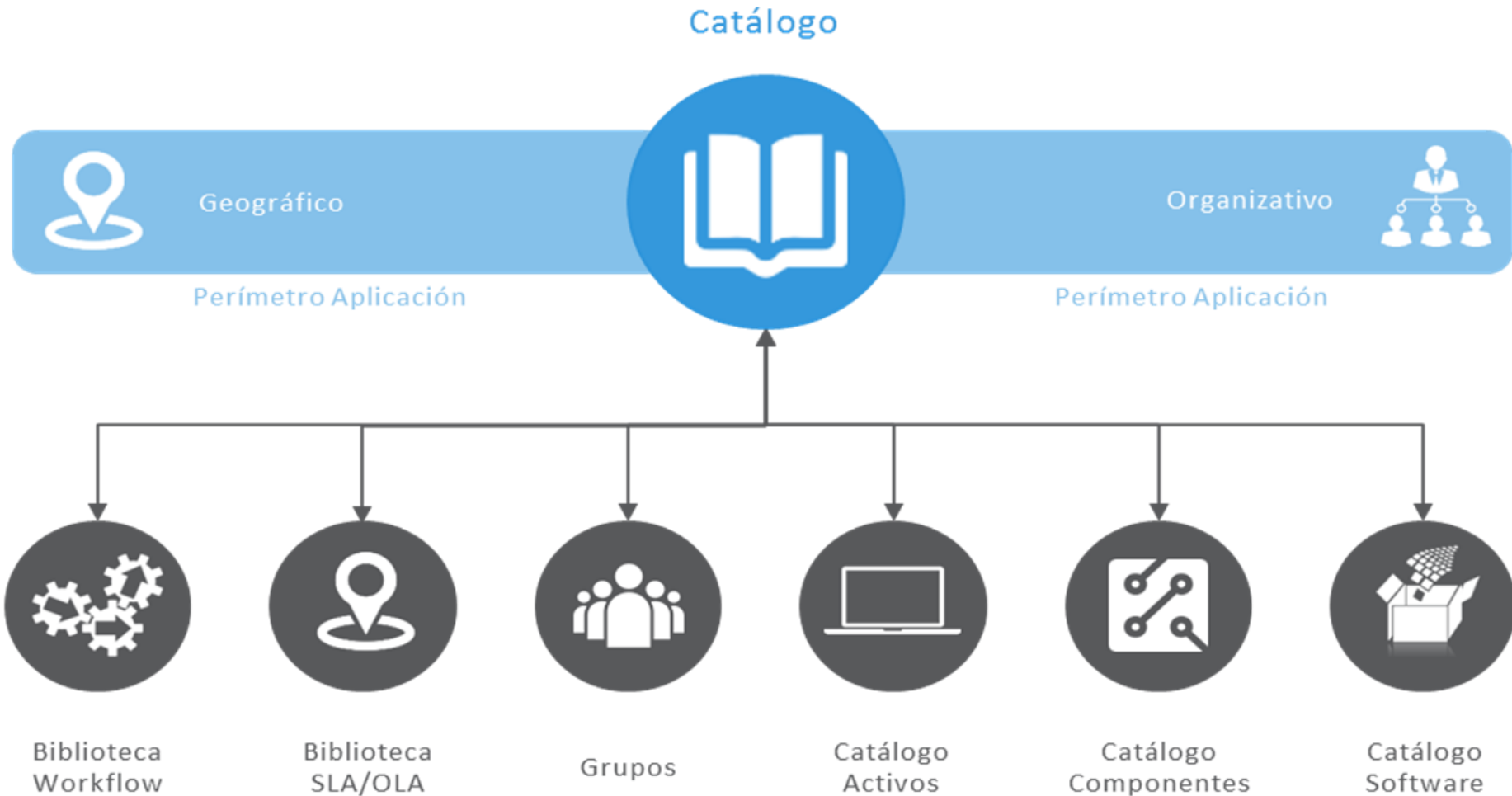
**HTML5** – Agnóstico a OS



© 2013 EASYVIDIA. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS



# Potenciar catálogo de servicios



# Cambiar enfoque de entrega

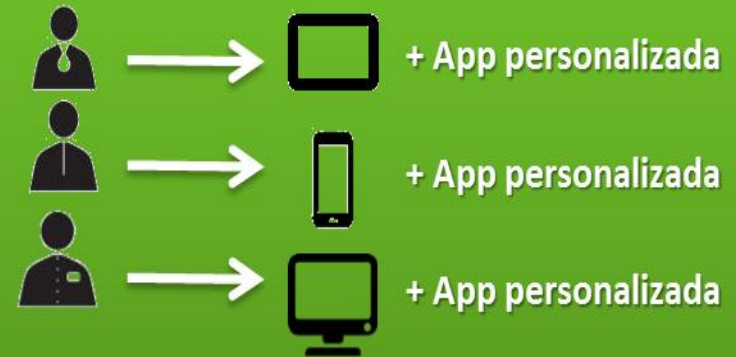
## Esquema Clásico

Una pantalla de transacción para diversos roles mostrando todos los datos & funciones a todos los usuarios



## Esquema Apps

Apps individuales para cada rol/tarea que muestre datos relevantes para el proceso



# Replantear entrega de servicios



Intranet Corporativa



Portal/Formularios TI



Portal/Formularios RRHH



Portal/Formularios Facilities



- Sistemas heterogéneos
- Silos funcionales
- Páginas poco navegables con exceso de funciones
- Formularios complejos
- Demasiados clics



**Empleados**



# Diseñar un B2E/B2C Service Hub

Información Corporativa

SSII TI

SSII RRHH

SSII Facilities



- Portales de acceso rápido
- Funciones más integradas de diversas entidades
- Mejor experiencia de usuario
- Mayor ergonomía
- Apps más focalizados a determinados roles



Empleados



# Homogeneizar actividades en servicio



Búsqueda de **Información**



Parte de **intervención**



**Compartir** información



**Cuadros de Mando**



Resolver un **problema**



**Validar** una petición

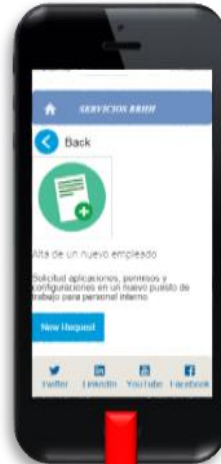
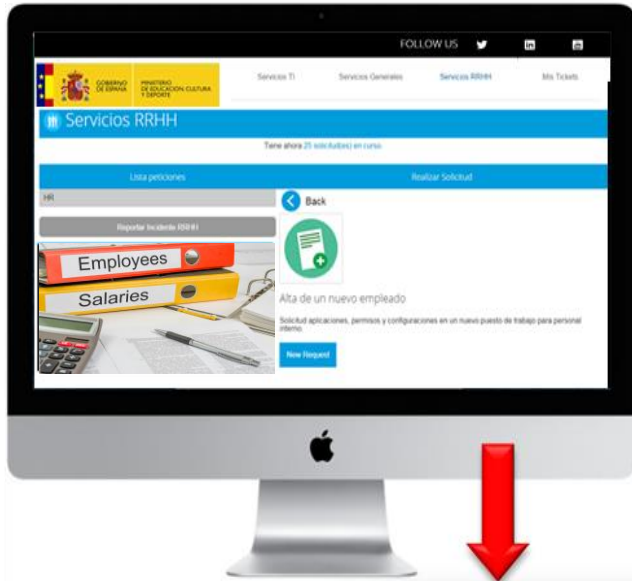


Realizar una **petición**



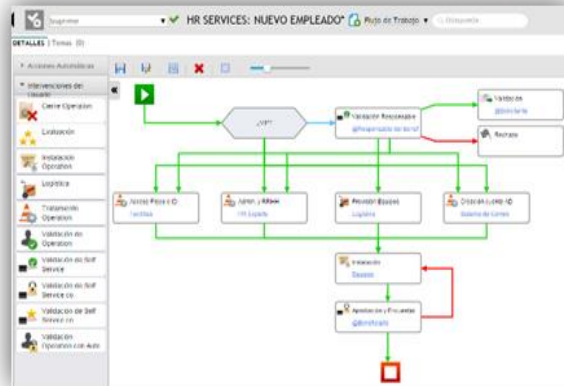
**Encuesta de Satisfacción**

# Orquestar procesos de negocio



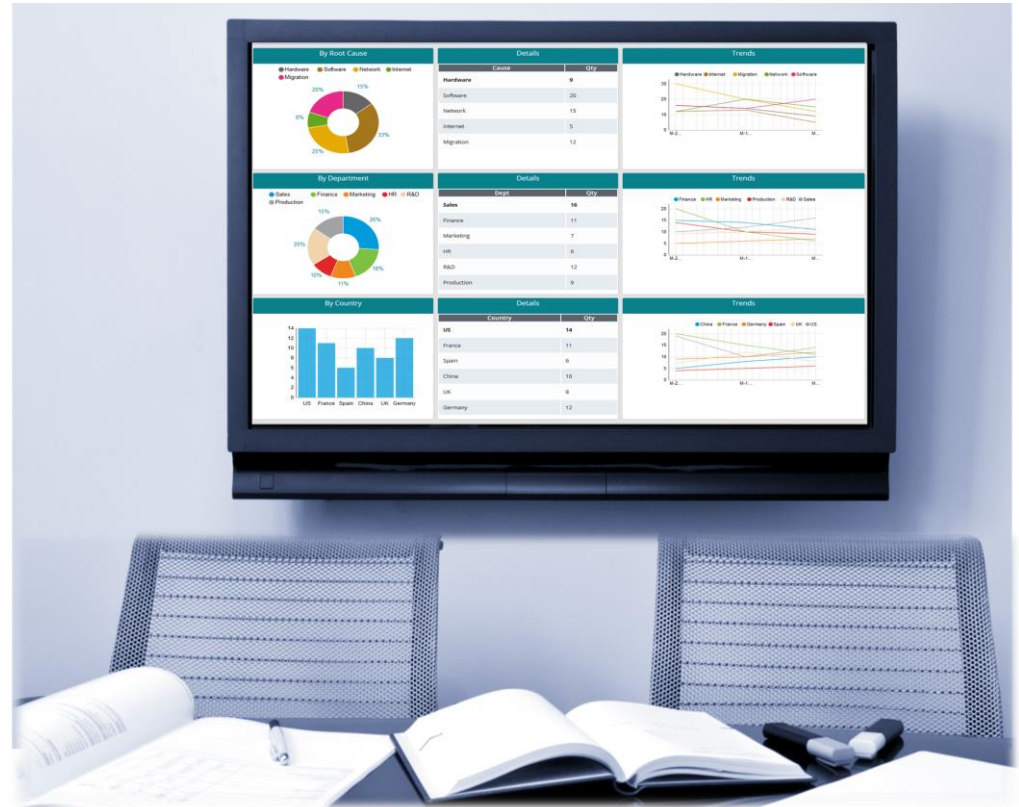
■ **Critical Capability No. 3. Service Fulfillment Workflow Automation** – This refers to the functions that **visually map, update and automate process workflow steps**, input the expected time frames for the completion of each step, issue alerts when milestones have not been achieved and forecast when a task fails to meet expectations. Consideration is given to the availability of **predefined templates and libraries** provided with the product to assist with this task.

Jeffrey M. Brooks, Chris Matchett. *Critical Capabilities for IT Service Catalog*. March 2014. Gartner Inc.



# Mejorar el Seguimiento del Servicio

- Apps con **KPIs** y volumetrías de datos
- Seguimiento del servicio desde **PC o móvil**
- Capacidades drill-down para **analizar** determinadas métricas
- Análisis de **tendencia**



# Conclusiones

- La transformación digital afectará a todos los sectores de actividad, sin excepción
- El sector público tiene deberes ante esta transformación
- Para este sector, es una gran oportunidad para:
  - Redefinir su **estrategia TIC**
  - **Nuevos roles**: *Chief-Digital-Officer, Chief-Service-Provider,...*
  - Reorganizar sus **arquitecturas de sistemas**
  - Redefinir sus **procesos** de gestión de servicios
  - Potenciar la gestión de **servicios organizativos** (IT&Beyond)
  - Apps más **ágiles** y **focalizadas**
- Lo más importante: Mejorar **experiencia del usuario** con los servicios



## Sessió S2-6

# Apps de Servicios para AAPP: Retos y Oportunidades

### Detalls Contacte



Nom del ponent

Luis Camiro Perales



Adreça Correu

lcamiro@easyvista.com



Telèfon Contacte

+34 625 37 6842



Twitter

@lcamiro

# Moltes gràcies !





# Referencias

- *Agility: It rhymes with stability* – W. Aghina, A. De Smet, K. Weerda – McKinsey Quarterly December 2015
- *Which Industries Are the Most Digital?* – P. Gandhi, S. Khanna, S. Ramaswamy – HBR April 2016
- *Critical Capabilities for IT Service Catalog* - Jeffrey M. Brooks, Chris Ma.tchett. March 2014. Gartner Inc

