

#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

Cinco Retos Digitales para definir la Nueva Generación de Gestión TI (ITSM2020)

Luis Morán Abad, itSMF

Coautor: Julio Ballesteros, itSMF

Sessió #####



#gigaTIC16

itSMF
E S P A Ñ A

Si atiendes te llevarás

1. Unos “por qué” del cambio actual
2. Un enfoque para abordar el nuevo escenario
3. Unas reflexiones sobre los 5 principales retos que se plantean en el ámbito de TI:

Reto 1 La Gestión TI a dos velocidades (Bimodal IT)

Reto 2 La Gestión de los nuevos Servicios Digitales

Reto 3 La Conexión-Ágil, extremo a extremo

Reto 4 La Gestión de Servicios alojados en Cloud Externos

Reto 5 La Gestión de Servicios en la Pyme





ITSM2020

RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA ERA DIGITAL

¿Porqué ahora la Transformación Digital?

Aumento de capacidad y abaratamiento de las tecnologías de la información.

PROCESADORES. Ley de Moore,

El número de transistores en un chip x 2 cada 18 meses

ALMACENAMIENTO. Ley de Kryder

La capacidad de los dispositivos magnéticos de almacenamiento se duplica cada 12 meses

RED. Ley de Metcalfe

Valor de la red = nodos²

ROBOTS INDUSTRIALES Precio / 23 del 2008 a 2013

SENSORES ÓPTICOS Precio / 25 del 2009 al 2014

IMPRESORAS 3D Precio / 400 del 2007 al 2014

BIOTECNOLOGÍA Precio / 10.000 del 2007 al 2014

Fuente: Javier Megias. La innovación para mover el mundo



¿Qué Tecnologías nos Ofrece la Era Digital?

PERSONA

- Mobile Device
- Mobile App
- Woreables
- SmartWatch

HOGAR

- Domótica
- SmartTV
- 3D Printing

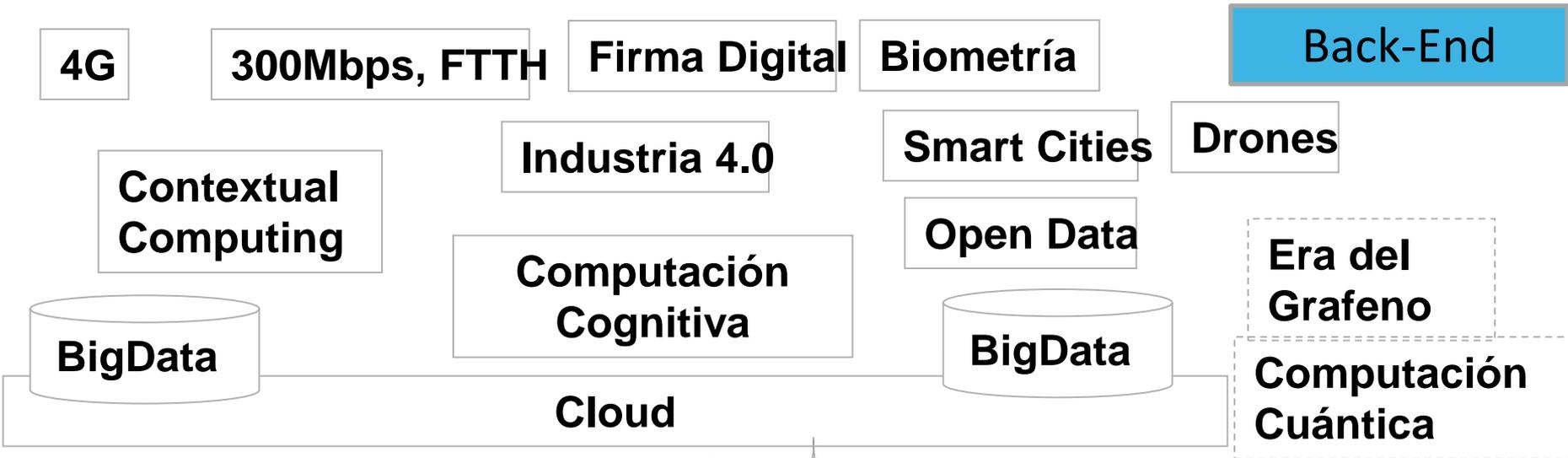
EMPRESA

- Movilidad
- IoT
- Robótica
- 3D Printing
- eCommerce
- Cognitivo
- eSectorXX

SOCIEDAD

- IoT
- Ae – eAdministración
- eSenior

Front-End



Necesitamos cambiar para abordar la Era Digital

ERA DIGITAL

- Plazos
- Funcionalidad
- Fracaso-Reintento
- Motivación



NUEVAS PRÁCTICAS

- Lean Startup, Agile
- Business Model Canvas
- Customer Development
- Design Thinking
- Cultura de Innovación
- Liderazgo
- Coach, etc.
- ...

¿Cuál es el Cambio Cultural Necesario?

Se necesita una **Nueva Cultura** para Innovar

Hay que cambiar la cultura de la **Dirección**

Se necesita la pasión de los **Empleados**

Hay que cambiar la **Actitud** de los Empleados

Hay que cambiar la **Aptitud** de Dirección y Empleados

NUEVA CULTURA EN LAS ORGANIZACIONES

Confianza en la persona

El Equipo aumenta el potencial

El Cliente es el centro

Hacer cosas ayuda a Idear

Sin miedo al fracaso

Prueba-Error es método

Piensa en Visual

Prototipado rápido

Interacción inmediata con el Cliente

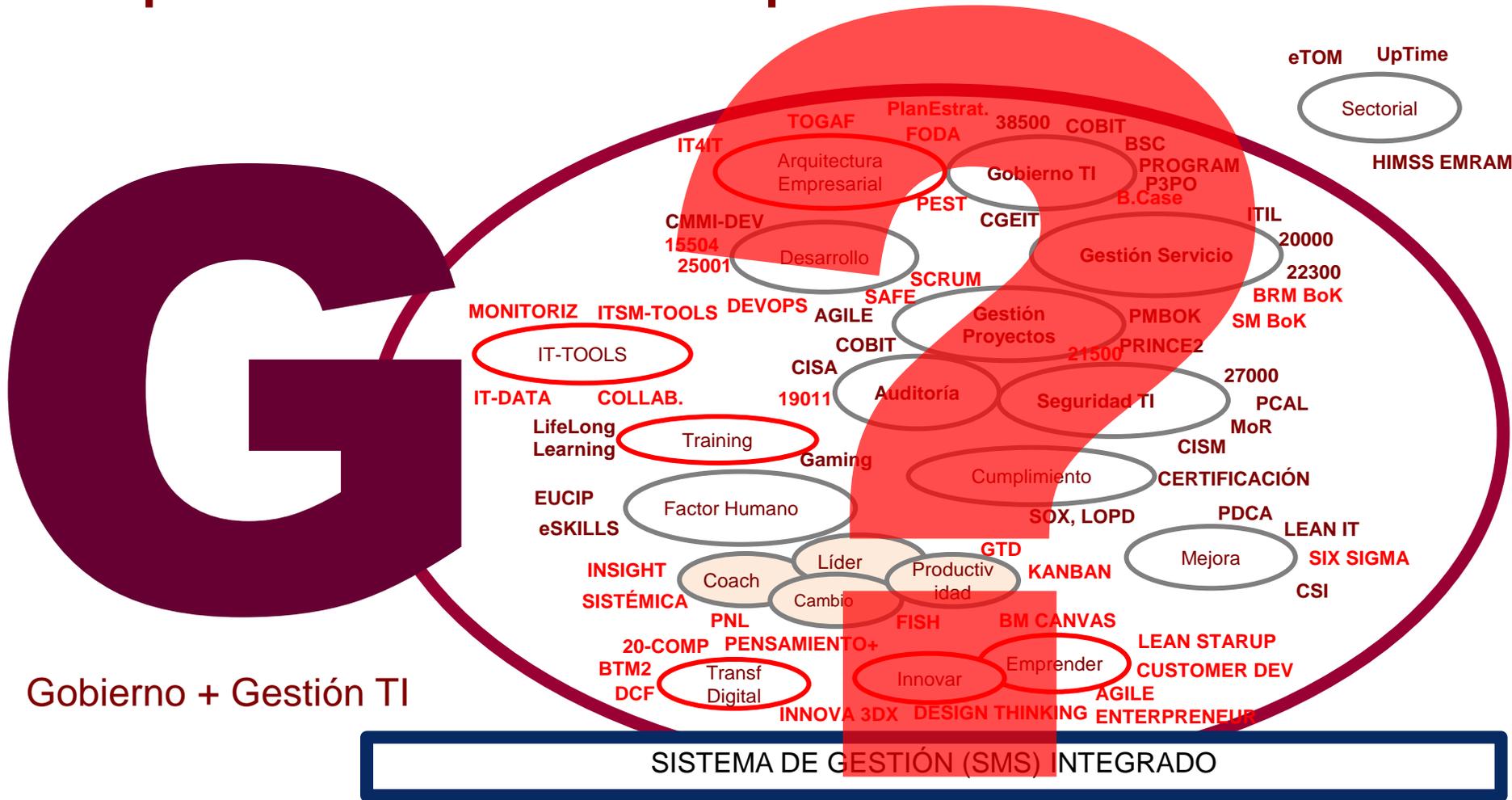




ITSM2020

UN NUEVO MODELO DE TRABAJO (ITSM2020)

Disponemos de +50 marcos para utilizar



No creo en los Procesos en TI

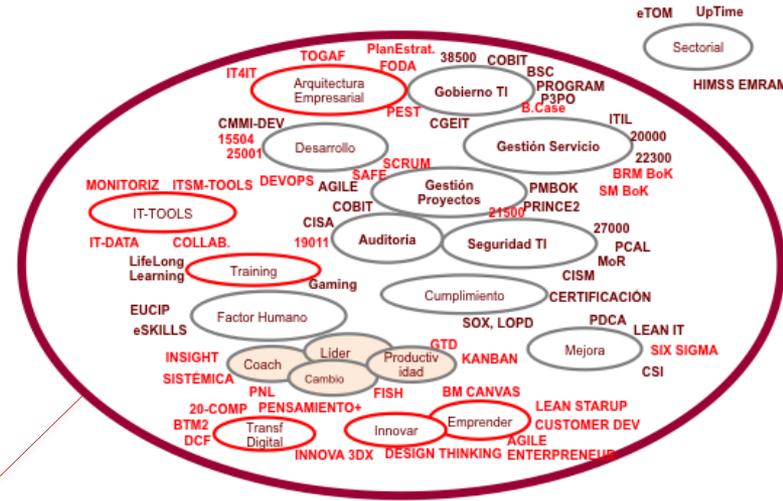


Sólo los entiende quién
los define

El Sistema de Gestión es como la "Placa Base" de TI

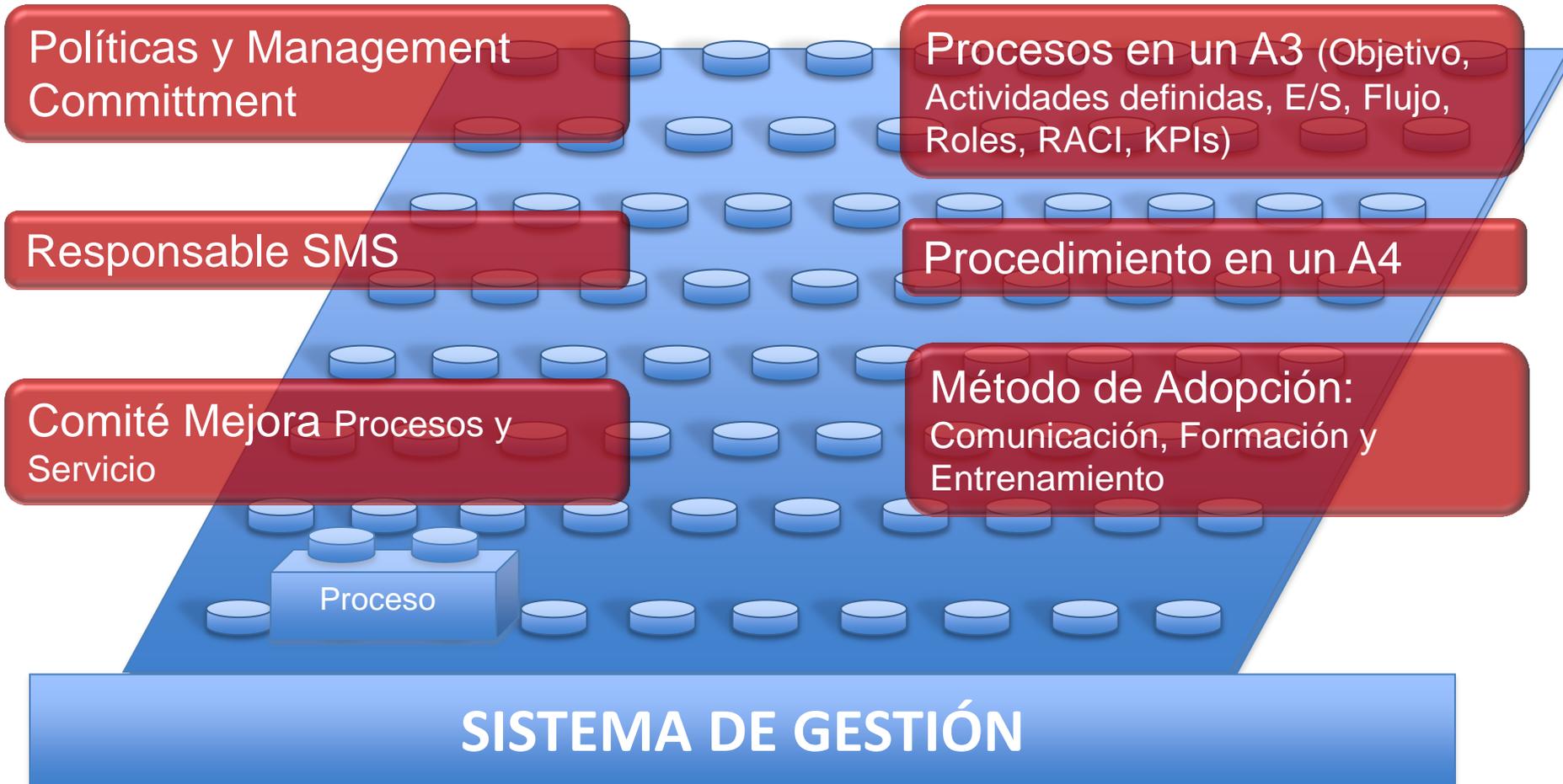
Necesidad de evolución del Sistema de Gestión (SMS) como "placa base" que integre todo tipo de prácticas

- **Bloques Constructivos:** Procesos y Procedimientos
- **Motor del Cambio** en la Organización
- **Agilidad** en su definición y adopción de prácticas
- **Evolución** sobre lo existente



El Sistema de Gestión es como la “Placa Base” de TI

Elementos clave de nuevo Sistema de Gestión



Procesos bloques sencillos

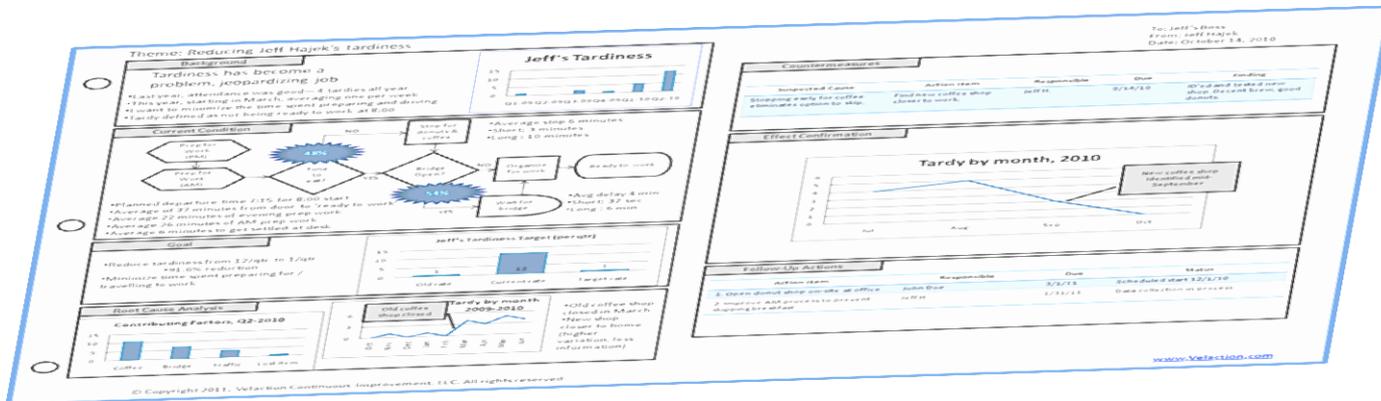
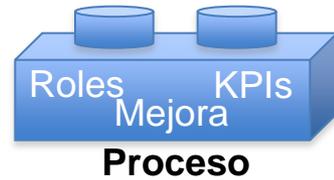
Procesos sencillos:

- Sencillos en su definición
- Sencillos en su entendimiento
- Breves un A3: Objetivo, Actividades definidas, E/S, Flujo, Roles, RACI, KPIs

Prácticas: en formato Procedimiento (en un A4 o A3)

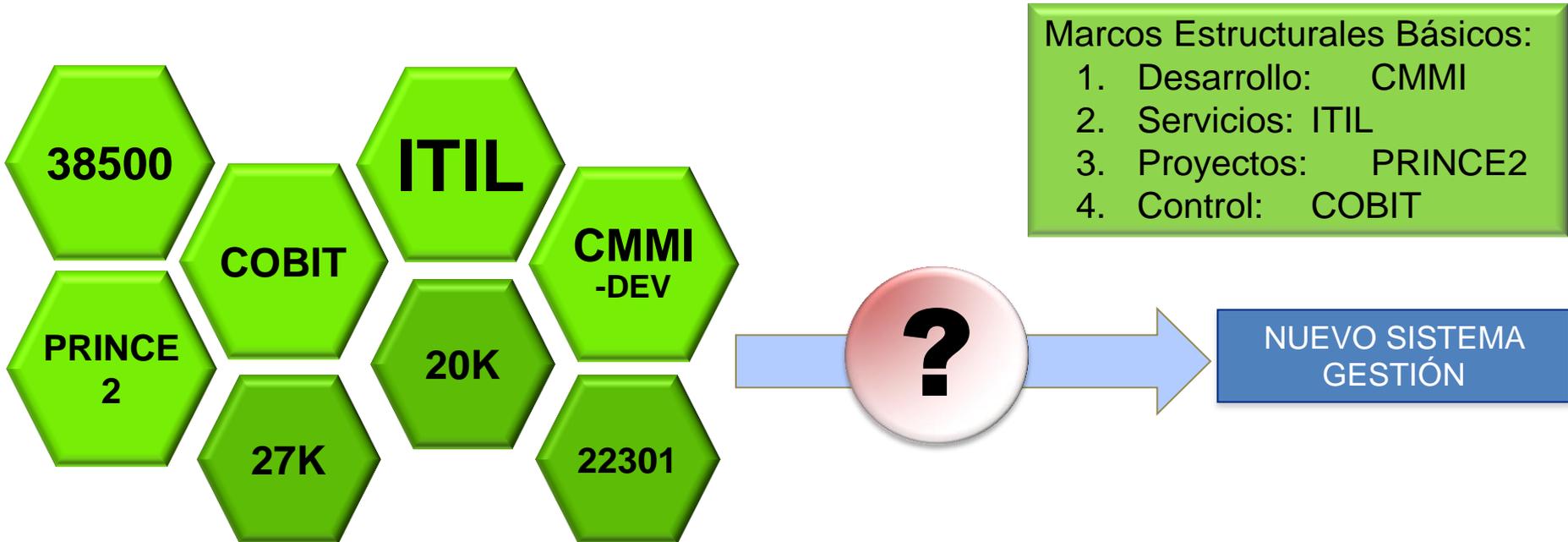
NUEVAS PRÁCTICAS

- Business Model Canvas
- Customer Development
- Design Thinking
-



Marcos estructurales generan Robustez

Los marcos “tradicionales” estructuran la actividad de los Departamento TI. Son esenciales y hay que saber integrarlos bien en el Modelo de Trabajo de una organización. En la Evolución de ITSM se ha seleccionado 4 esenciales:



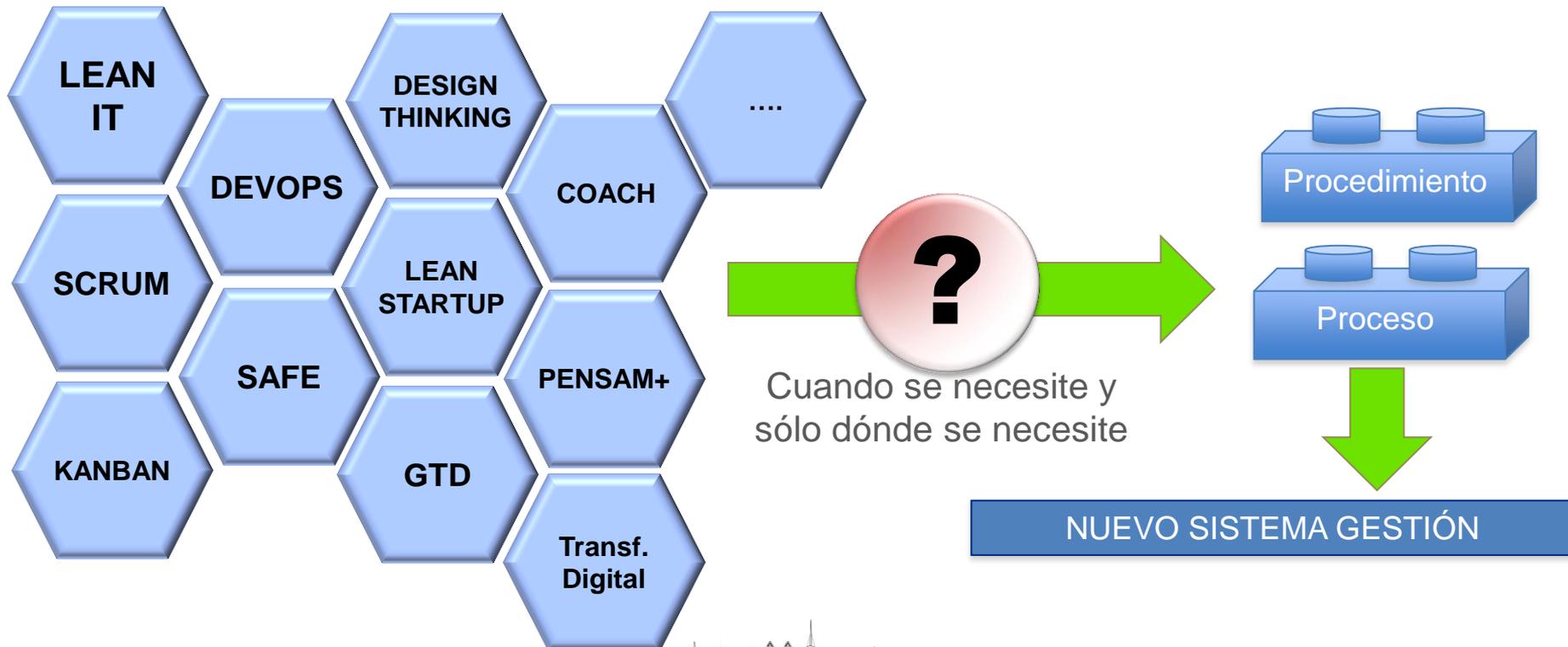
Pero estos Marcos Estructurales No son suficientes para el modelo de gestión que necesita la Era Digital



Las Metodologías de uso específico

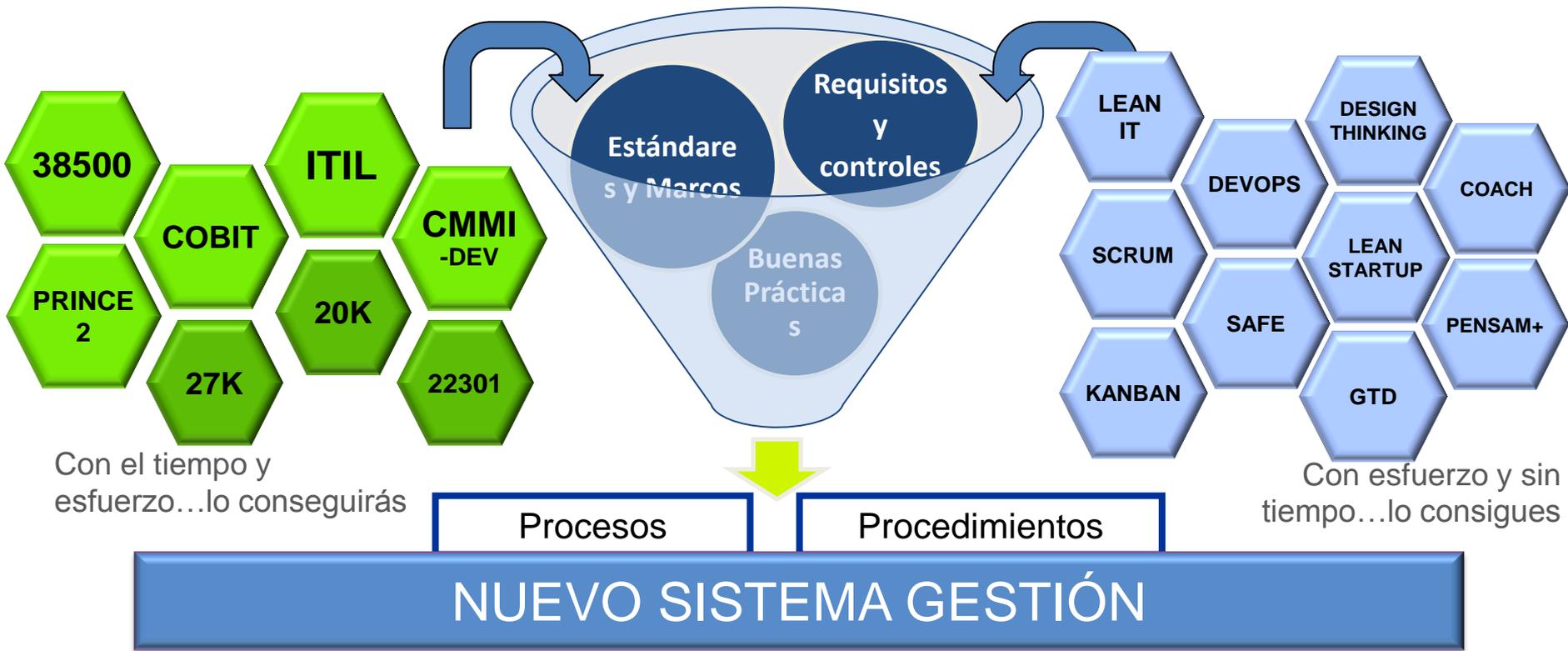
Existen prácticas nuevas que aportan soluciones no tratada por los Marcos Estructurales. Que se pueden usar en TI para resolver una problemática específica (Innovar, Motivar, generar Agilidad, etc.)

La Organización TI puede incorporan algunas prácticas de forma puntual para un grupo o situación específicos. Pueden ser de alcance completo a toda la Organización (pe: Plan de Carrera), o bien, de uso puntual (pe: Sistémica en un grupo que no funciona)



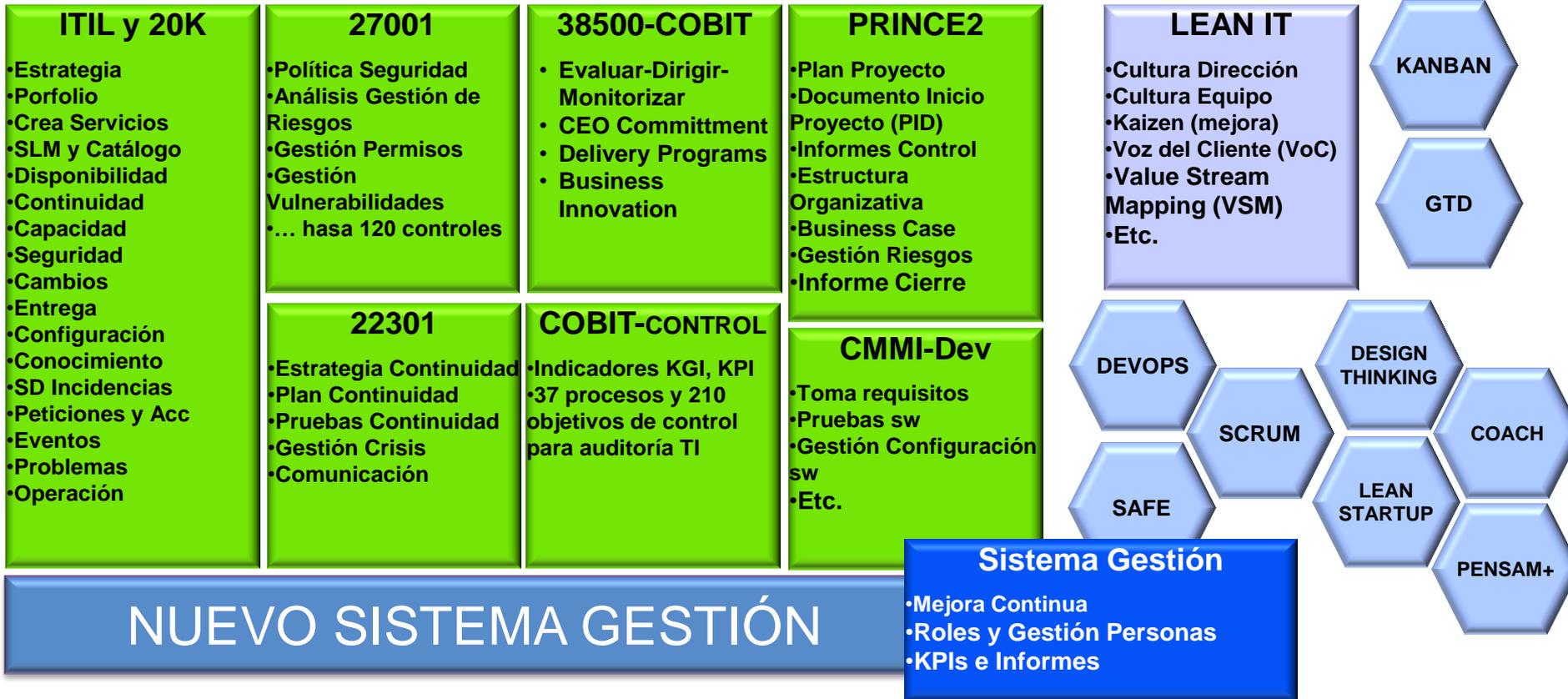
La Necesidad + Marcos genera el nuevo Modelo Trabajo

¿Y si convirtiéramos todo el conocimiento del mercado en un gran catálogo en el que según el problema que tenga la organización pudiera seleccionar las prácticas-requisitos-controles a implantar en formato de Procesos-Procedimiento ?



Selección de Prácticas para la Evolución ITSM

El nuevo modelo de trabajo propuesto selecciona las prácticas esenciales para generar estabilidad y robustez, mientras que combina prácticas de los Modelos Específicos para resolver los retos de la Era Digital





ITSM2020

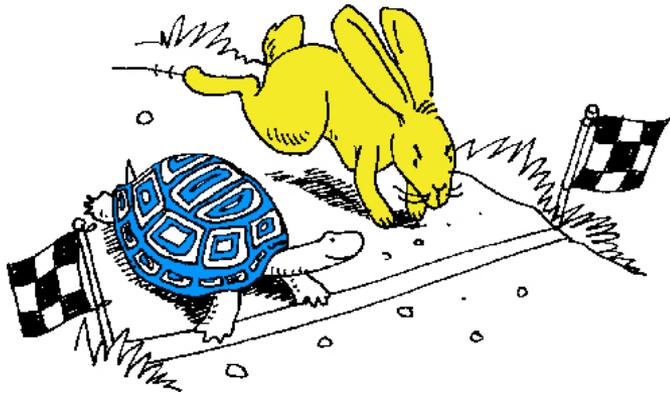
Los 5 retos para la evolución de la gestión ti

Los 5 retos de la Gestión TI

- Reto 1** La Gestión TI a dos velocidades (Bimodal IT)
- Reto 2** La Gestión de los nuevos Servicios Digitales
- Reto 3** La Conexión-Ágil, extremo a extremo, desde el negocio hasta la producción
- Reto 4** La Gestión de Servicios alojados en Cloud Externos
- Reto 5** La Gestión de Servicios en Pymes



Reto 1: La Gestión TI a dos velocidades (Bimodal IT)



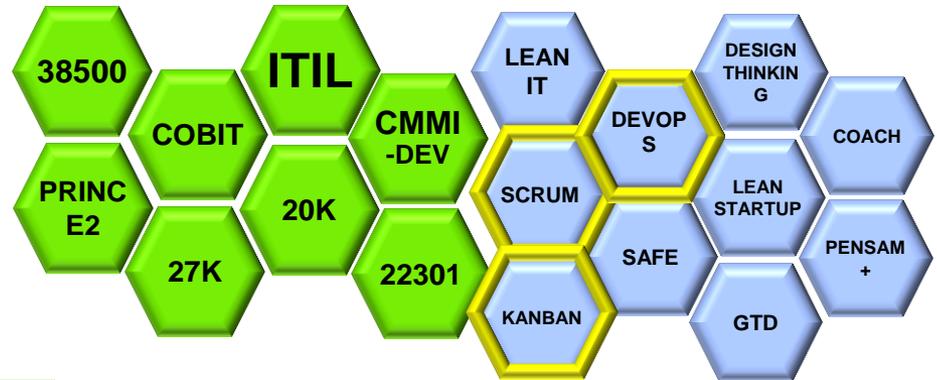
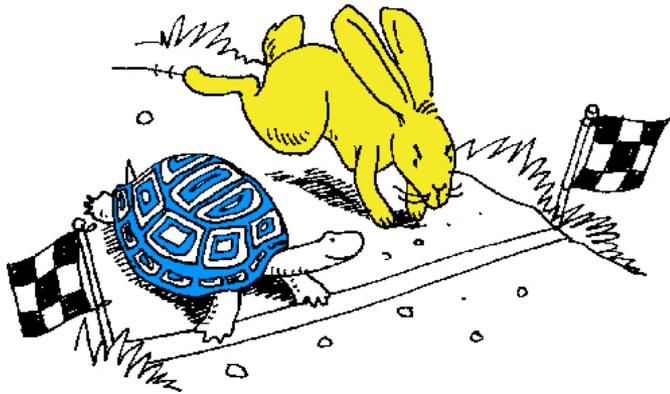
McKinsey primero y Gartner después definieron y difundieron el concepto de una TI mixta a dos velocidades

- Una parte tradicional o “legacy” a una velocidad que busca estabilidad
- Una gestión de los Servicios Digitales con prácticas de Agilidad, que busca velocidad de cambio

El **reto** está en la definición de las prácticas para la velocidad rápida y en su integración con la organización tradicional:

- **Discriminación entre qué va a cada velocidad**
- **Conexión entre las dos velocidades**
- **El nuevo Sistema de Gestión permite integrar todo tipo de prácticas, en una página, de una forma sencilla**
- **El “equipo rápido” funciona con prácticas Ágiles y de Emprendimiento**
- **Tiene que haber una separación de infraestructuras entre las dos velocidades. La velocidad rápida tiene que ir sobre Cloud Externo**
- **La estructura jerárquica y organizativa conviene que esté diferenciada, por lo menos en las primeras fases**

Reto 1: La Gestión TI a dos velocidades (Bimodal IT)



Prácticas a adoptar VELOCIDAD ROBUSTA:

- PRINCE2
- CMMI-DEV
- ITIL, 20K
- 27K

Prácticas a adoptar VELOCIDAD RÁPIDA:

- DEVOPS
- SCRUM
- KANBAN
- CLOUD EXTERNO



Reto 2: La Gestión de los nuevos Servicios Digitales



Los Servicios Digitales de Negocio y su correspondiente TI, no se pueden gestionar bajo modelos tradicionales, son demasiado densos en la gestión y les faltan factores motivadores

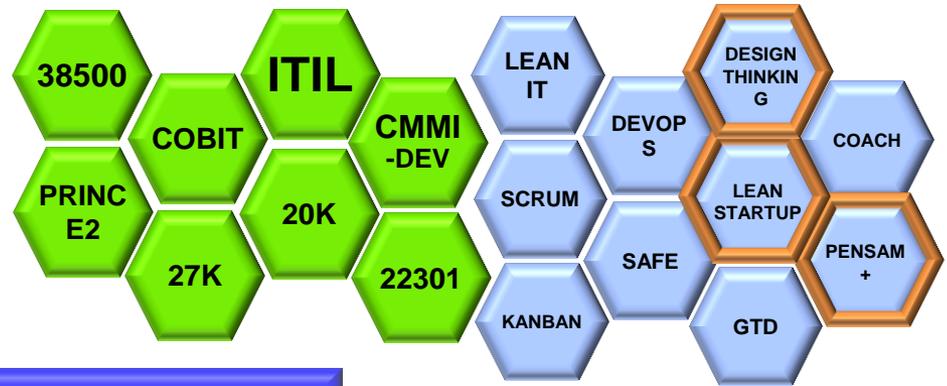
Los Servicios Digitales presenta como **retos**:

- Plazos muy cortos: una hora, un día, una semana
- Funcionalidad definida de forma incremental
- Cultura de Fracaso-Reintento
- Alta Motivación del equipo directivo y de trabajo

Las prácticas de gestión deben enfatizar las que generan una cultura motivadora:

- **Pasión y motivación con pensamiento positivo**
- **Gestión Servicios bajo prácticas del emprendimiento: LEAN STARTUP, Business Model Canvas, Customer Development, User Experience (UX), Design Thinking**
- **Agilidad en el Negocio**
- **Infraestructura TI en Cloud externo**

Reto 2: La Gestión de los nuevos Servicios Digitales



Prácticas a adoptar:

- Practicas EMPRENDIMIENTO
- Agilidad en el Negocio
- Infraestructura en Cloud



Reto 3: La Conexión-Ágil, extremo a extremo



Se ha pasado de la Agilidad en el desarrollo sw a la Agilidad del Negocio. Los servicios digitales se deben gestionar con un mismo conjunto de prácticas comenzando por el negocio y terminando en TI. Con una gestión extremo a extremo sin fisuras, ni cambios de modelos.

Los **retos** a resolver es cómo conectar todo el entorno digital desde las unidades de negocio, al desarrollo y a las operaciones. Prácticas a utilizar:

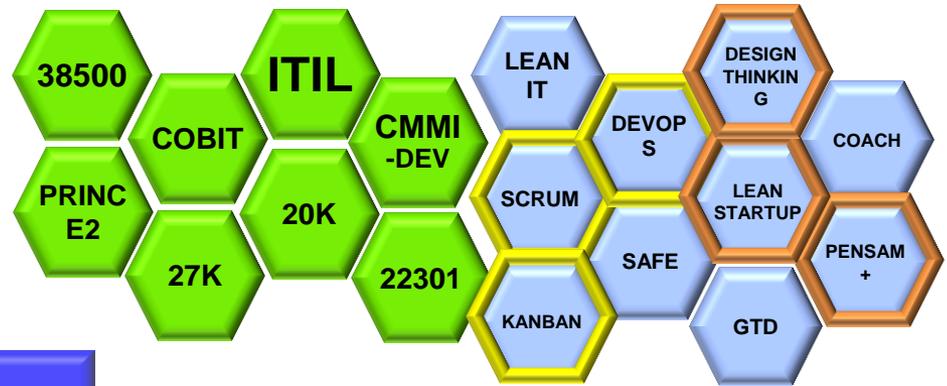
- **Gestión del Negocio Digital con técnicas de emprendimiento**
- **Agilidad en TI (Scrum, Kanban, GTD)**
- **Independizar (inicialmente) infraestructuras y equipos técnicos con Cloud Externo**
- **Modelo unificado de gestión de servicios digitales**

No es SHADOW IT

EQUIPOS ENFOCADOS EN UN PRODUCTO / SERVICIO



Reto 3: La Conexión-Ágil, extremo a extremo

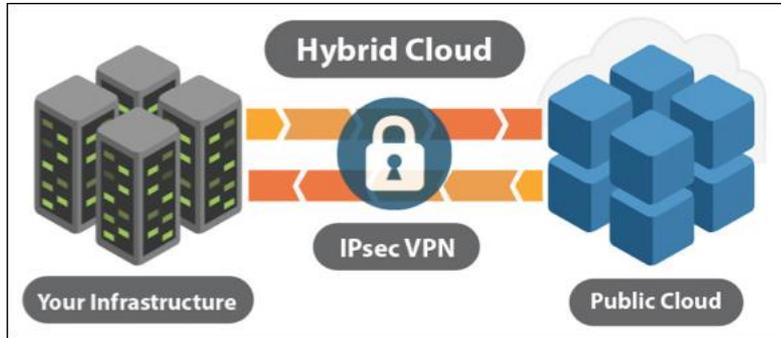


Prácticas a adoptar:

- Practicas EMPRENDIMIENTO
- Agilidad en TI
- Infraestructura en Cloud



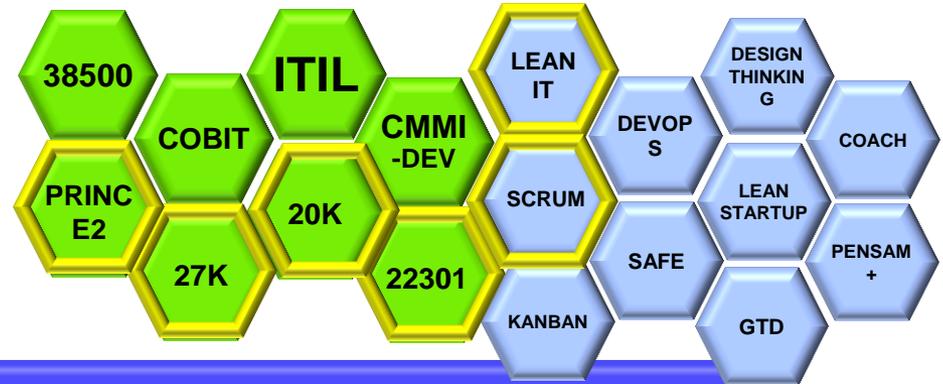
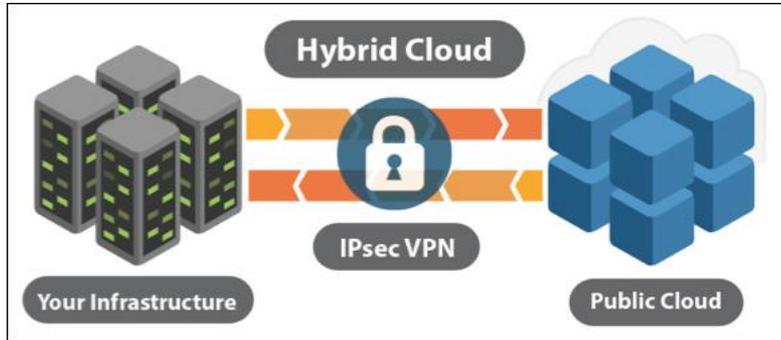
Reto 4: La Gestión de Servicios en Cloud Externo



- El Cloud Externo es una pieza clave para conseguir unas infraestructuras TI mucho más ágiles y escalables. De esta forma su correcta gestión se convierte en fundamental.
- Servicios Cloud que también pueden contratar directamente las áreas de Negocio ... coordinar e integrar

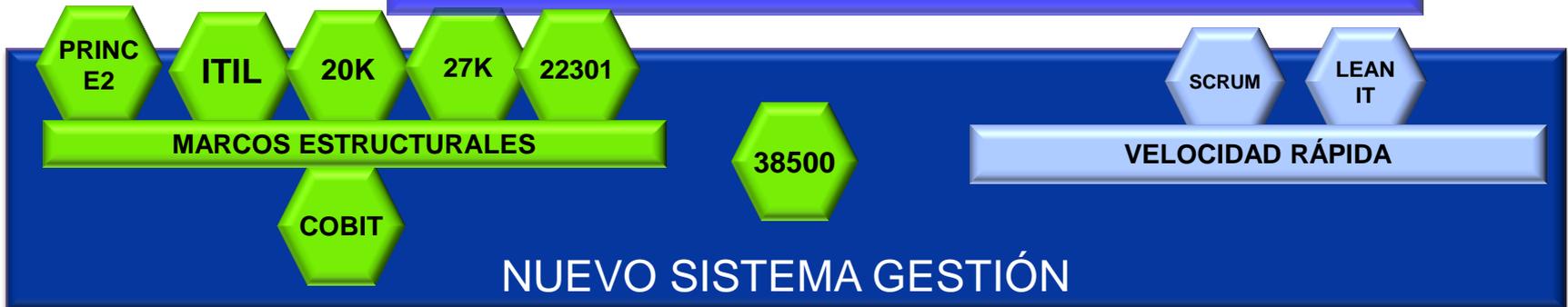
- El **reto** que se presenta es la gestión y control de estas infraestructuras y aplicaciones externalizadas en proveedores masivos de TI. Así, las principales prácticas que ayudarán a gestionar este contexto a las TI Clientes serían:
 - **Gestión de proyectos con PRINCE2 para la migración al Cloud**
 - **Prácticas de Gestión de Sourcing: en la contratación, en los niveles de servicio, el seguimiento del contrato y en su compliance legal**
 - **Prácticas de Seguridad ISO27001, 27018, CSA-Control Matrix y CAIQ**
 - **Gestión de la Continuidad del Servicio (ISO 22301, 20000, 27001)**
 - **Para la Provisión de entornos cloud: SCRUM configuración de aplicativo y LEAN IT para la agilidad en la Provisión**

Reto 4: La Gestión de Servicios en Cloud Externos



Prácticas a adoptar:

- PRINCE2
- Sourcing: Contratación, SLAs, Compliance
- Seguridad 27001, 18, CSA-Control
- Continuidad: 22301, 20000 / 27001



Reto 5: La Gestión de Servicios en Pymes

Tabla 2. Distribución sectorial de las empresas españolas, 2013.

Industria	Construcción	Comercio	Resto de Servicios	Total
199.483	408.443	756.805	1.749.630	3.114.361
6,4%	13,1%	24,3%	56,2%	100%

Fuente: INE, DIRCE 2014, (datos a 1 de enero de 2014).

Tabla 3. Distribución sectorial por tamaño de empresa, 2013.

	Micro Sin asalariados	Micro 1-9	Pequeñas 10-49	Medianas 50-249	PYME 0-249	Grandes 250 y más
Industria	38,4%	47,4%	11,7%	2,1%	99,6%	0,4%
Construcción	61,5%	35,3%	2,9%	0,3%	99,9%	0,1%
Comercio	49,9%	47,0%	2,7%	0,4%	99,9%	0,1%
Resto de Servicios	55,1%	41,2%	3,0%	0,6%	99,9%	0,1%
Total	53,6%	42,2%	3,5%	0,6%	99,9%	0,1%

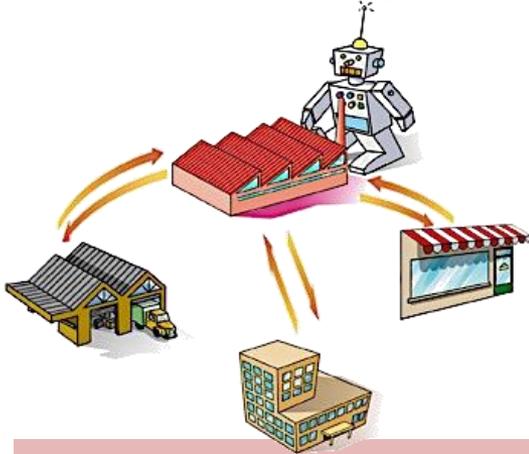
Fuente: INE, DIRCE 2014, (datos a 1 de enero de 2014).

1.400.000 Micro o Pequeñas
186.000 Medianas

31.000 Grandes



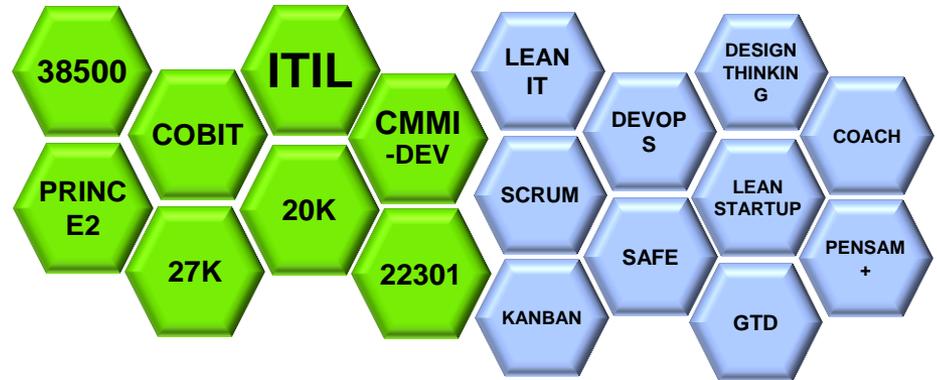
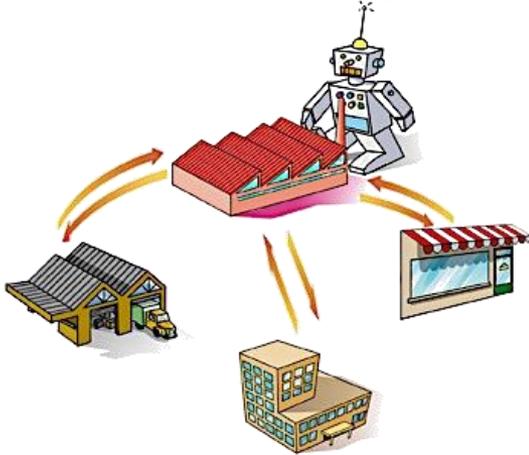
Reto 5: La Gestión de Servicios en Pymes



Las pequeñas y medianas empresas deben evolucionar hacia servicios cloud externos si quieren ganar las capacidades y flexibilidad TI necesarias para en nuevo entorno digital.

- El **reto** al que se enfrentan las pymes es el de disponer de poco personal TI y pocos recursos. Por lo tanto la gestión de los nuevos servicios digitales llevados a la nube debe ser muy ligera.
 - **Es necesario un marco de gestión específico para departamentos TI de 2 a 10 personas**
 - **Un Sistema de Gestión Liviano que no cargue de trabajo adicional**
 - **Identificar lo imprescindible de cada marco**
 - **Gestión de Proveedores Cloud**
 - **Delegar toda la ejecución al proveedor cloud**

Reto 5: La Gestión de Servicios en Pymes



- Prácticas a adoptar:
- Micro Sistema Gestión Propio
 - Delegar en el Proveedor
 - Pedir Agilidad en servicios Cloud
 - Apps e Infraestructura en Cloud



MICRO SISTEMA GESTIÓN



Sessió #####

Cinco Retos Digitales para definir la Nueva Generación de Gestión TI (ITSM2020)

Detalls Contacte



itSMF
E S P A Ñ A



Nom del ponent

Luis Morán Abad



Adreça Correu

lmoran@itsmf.es



Telèfon Contacte

609 623 921



Twitter

@luismoran2014

Moltes gràcies !

