

Framework del Modelo Operativo



Tendencias de Mercado

A partir de las tendencias de externalización de las funciones IT, instaurar un modelo operativo adecuado permite a las organizaciones construir un marco de trabajo participativo, donde cada rol tiene claras sus actividades y tareas dentro de los Procesos, contando con herramientas de medición a través métricas y KPIs, conociendo así la eficiencia y eficacia de sus procesos.

Alineando todo ello con la estrategia establecida, se garantiza que se puede valorar la consecución de los objetivos y el grado de avance sobre ellos.

Para dar soporte a este Framework, es fundamental contar con unas herramientas ITSM adecuadas.

El departamento de Sistemas de Información es visto como una inversión para Negocio y no como un gasto. Sistemas debe aportar Valor para que Negocio consiga sus Objetivos.

Descripción

Situación Actual

Modelo Objetivo

El framework de modelo operativo es un conjunto de Procesos, con sus Actividades y Tareas perfectamente definidas y con unos Roles identificados para llevarlas a cabo. Mediante la definición de Métricas y KPIs para los diferentes procesos se puede realizar el seguimiento del modelo operativo implantado y buscar las oportunidades de mejora en el mismo.

Adicionalmente, se define un paquete de herramientas que facilite la operatividad de los procesos y la toma de decisiones. Estas herramientas nos proporcionarán información básica para la mejora continua, mediante la medición de la eficiencia y la eficacia de los procesos que forman parte del modelo operativo.

Beneficios

La implantación del framework del modelo operativo permite alcanzar beneficios globales y específicos:

BENEFICIOS GLOBALES

- ✓ Garantizar que los Servicios en outsourcing se gestionan y operan de manera efectiva y con eficiencia.
- ✓ Mediante los procesos se aporta Valor a Negocio → Valor = Utilidad + Garantía
- ✓ Poder medir el grado de eficiencia y eficacia de mis procesos para alimentar a la Mejora Continua.
- ✓ Herramientas ITSM que soporten la operativa diaria de los procesos y permitan su seguimiento.
- ✓ Asegurar que la organización IT mantiene el control y conocimiento de la evolución de los servicios en outsourcing, alineándolos de forma continua con sus objetivos de calidad y de eficiencia de IT.

BENEFICIOS ESPECÍFICOS

- ✓ Estandarización de la operación del Servicio y de los Procesos para el Departamento IT de la organización.
- ✓ Toma de decisiones en base a las métricas y KPIs definidos para los procesos.
- ✓ Obtención de información para evaluar el valor aportado a Negocio y alinear los Objetivos del Departamento de TI con las necesidades del resto de Áreas de la Organización.



Enfoque de ejecución

El enfoque metodológico considerado para la definición de un Modelo Organizativo comprende tres fases:

FASE I Modelo Actual

- Identificación los procesos Implantados en la Organización, las actividades y tareas que los compone así como los responsables de cada una de ellas.
- Identificar Métricas y KPIs implantados de cada proceso, identificando su naturaleza.
- Identificar las herramientas, tanto internas como comerciales, que dan soporte a cada uno de los procesos de la organización.
- Identificar el nivel de madurez de cada uno de los procesos mediante un Assessment de cumplimiento operativo con respecto a lo definido en los procesos.

FASE II Definición de modelo Objetivo

- Definir y formalizar los procesos que van a ser contemplados en la redefinición.
- Definir y formalizar las actividades y tareas de cada proceso en el Modelo Objetivo, con suficiente grado de detalle, así como las responsabilidades de cada uno de los roles involucrados.
- Definir y formalizar las métricas y KPIs que van servir para valorar los Procesos en términos de eficacia, eficiencia, utilidad y garantía.
- Definir y formalizar los cambios necesarios a implementar en las herramientas para que den soporte fehaciente a los nuevos procesos definidos y calculo de las métricas y KPIs.
- Definir plan de implantación del nuevo modelo Objetivo.
- Plan de formación y difusión de los procesos.

FASE III Implantación de Modelo Objetivo

- Ejecución del plan de implantación del Modelo Objetivo.
- Acompañamiento en el proceso de cambio organizativo, focalizando los esfuerzos en la divulgación y toma de métricas, para poder establecer un seguimiento y reporting.
- Acompañamiento en la verificación y aprobación del cumplimiento de las adaptaciones implementadas en la herramienta con los requisitos definidos.
- Establecimiento del proceso de mejora continua del Modelo.

Activos

Modelo de Gestión TI

DIRECCIÓN TI

- ESTRATEGIA Y EVOLUCIÓN TI
- CONTROL Y SUPERVISIÓN TI
- GESTIÓN OPERATIVA TI

Modelo de Gestión de TI en 4 niveles:

- Dirección
- Estrategia y Evaluación
- Control y Supervisión
- Gestión Operativa

Grado de Madurez por Ejes

65.67%

| INDICADOR | UNIDAD | VALOR | INDICADOR | UNIDAD | VALOR |
|-----------|--------|-------|-----------|--------|-------|
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |

1 Análisis del Modelo Actual

2 Identificación del GAP entre el modelo actual y el objetivo

DIRECCIÓN TI

ESTRATEGIA Y EVOLUCIÓN TI

CONTROL Y SUPERVISIÓN TI

Se diagnostican los procesos y se establecen los controles de supervisión para el control de cambios, modificaciones, mejoras, etc.

Se diagnostican los procesos y se establecen los controles de supervisión para el control de cambios, modificaciones, mejoras, etc.

Ejemplo: configuración de atributos de implementación

FILIALES

Lenguajes

- INFORMÁTICA OPERATIVA
- INFORMÁTICA OPERATIVA DE ALTA
- INFORMÁTICA OPERATIVA
- INFORMÁTICA OPERATIVA
- INFORMÁTICA OPERATIVA

Situación Actual vs Modelo Objetivo

Modelo actual de madurez de los servicios de información TI vs Modelo objetivo de madurez de los servicios de información TI

Componente del modelo: PROCESOS DE TI, ALIANZAS Y PARCERÍAS, SERVICIOS

Final de la vida: Nueva generación, Retener estado, Evolución de la responsabilidad, Continuar con el ciclo de vida

3 Implantación del nuevo Modelo Operativo y herramientas

Gráfico de barras: Seguimiento de la implementación

Gráfico de sectores: Distribución de recursos

Tabla: Estado de implementación por área

El principal activo, a partir del cual se respalda y llevan a cabo las Fases del Enfoque en la definición del Modelo Objetivo, está dividido en tres ámbitos:

- La evaluación de la situación actual para identificar y realizar el análisis de las oportunidades de mejora.
- Identificación del GAP entre el modelo actual y modelo deseado para definir los cambios y establecer el plan de implantación.
- Implantación del Modelo Objetivo, ejecutando el plan de implantación y formación definidos para garantizar su adopción.

Casos de Uso

Telecom



- Se orientan los grupos según los equipos tengan una **orientación más táctica o estratégica** (Evolución de servicios) o más **operativa** (Integración de servicios).
- Se incluye un **Arquitecto de sistemas** para colaborar en evolucionar y controlar las arquitecturas y centralizar la información de seguridad.
- Se incluye un área de **Gestión de Proyectos** para la gestión de los proyectos de los proveedores de Infraestructuras y dar soporte a la transformación de los mismos.
- Se incorpora un área de **Calidad y Reporting** tiene el objetivo de gestionar los ANS, la mejora continua y la evolución de la transición dotando al servicio de las capacidades de elaboración de informes y cuadros, de mando, automatización de tareas y parametrización de herramientas de gestión.
- Se incluye un área de **Gestión del Servicio** asegura la correcta coordinación entre los diferentes grupos y el alineamiento táctico y estratégico con los objetivos de la Dirección de Operaciones.

Casos de Uso

Entidad de Sector Seguros

La entidad decide evaluar y evolucionar todos sus procesos, definiendo y asignando roles, estableciendo métodos de control y seguimiento, evolucionando las herramientas corporativas y creando cuadros de mando para el seguimiento de métricas y KPIs.

Los principales objetivos alcanzados son los siguientes:

- **Disponer de la descripción formalizada de los procesos y actividades**, para su divulgación tanto a nivel de Sistemas de Información como de toda la Organización, asignando roles y responsabilidades a los diferentes stakeholders de cada uno de los procesos. Todo ello, permite mejorar la operación y gestión del servicio, alineando sus objetivos con los de negocio y aportándole valor en términos de utilidad y garantía.
- Incorporar **herramientas para la gestión del ciclo de vida del Servicio** y facilitar la implementación de métricas y KPIs para valorar la consecución de los objetivos marcados en cada proceso y cada rol organizativo (SM, PM, BRM...). Estas métricas e informes son utilizados como soporte a la toma de decisiones y para la mejora continua de la gestión del Servicio.
- Creación de un **Cuadro de Mando** de Sistemas de información donde se refleje la situación por diferentes perspectivas (Objetivos Departamentales, Procesos, Servicios, Proyectos) representados en diferentes capas de abstracción (operativos, tácticos y estratégicos)
- Alineamiento de **Servicios de Negocio** a la realidad del cliente interno, viéndose reflejada su realidad del día a día con los Servicios que Sistemas de Información le brinda para operar en su día a día.
- Creación de un **Assessment** específico para cada uno de los procesos basándose en las mejores prácticas de ITIL y de la ISO 27.000 para poder evaluar el grado de madurez de cada uno de los procesos a lo largo del tiempo de una forma consistente, ayudando en la identificación de oportunidades de mejora en cada uno de ellos desde diferentes puntos de vista.

Casos de Uso

Sector Público

- Gestión del entorno multiproveedor: Soporte a la implantación de contratos entre el CTTI y terceros.
- Gestión de la Transformación hacia un nuevo modelo.
- Función de Gestión de los niveles de servicio.
- Mejora de procesos y procedimientos de la propia operación de los servicios.
- Gestión de la demanda
- Adaptación y evolución de los procesos de gestión TIC.
- Gestión operativa de la actividad de carácter continuado de los servicios (gestión de la facturación, cambios, configuración, incidencias...)
- Evolución tecnológica: colaborar en la certificación de las nuevas plataformas tecnológicas.

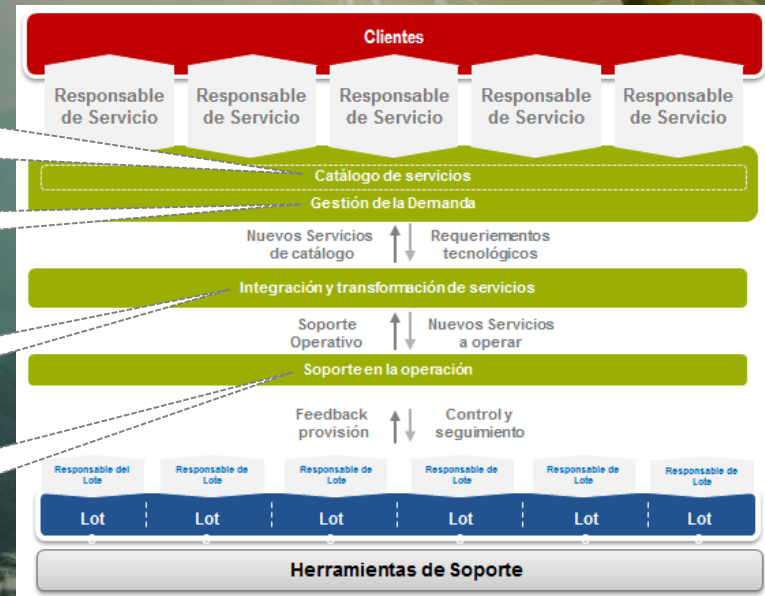
La existencia de un catálogo de servicios promueve la utilización de servicios factorizados, determinando los niveles de calidad.

La re-facturación de los costes de los servicios, pieza fundamental del nuevo modelo presenta al CTTI como "prime contractor"

La gestión de la demanda realizada desde las etapas iniciales de aparición de la necesidad facilita la planificación de la provisión y las eficiencias operativas

La capa de integración y transformación de servicios colabora en la integración de nuevos servicios sobre contratos ya existentes o el establecimiento de nuevos para **satisfacer las necesidades de los clientes**

La supervisión, control y soporte a la operación de los diferentes contratos se concentra en la Oficina para trasladar el control al CTTI





an NTT DATA Company

Gracias

Consulting, IT & Outsourcing Professional Services
everis.com

