



El cambio de una era de Productos a una era de Servicios

Jorge Torres Montesinos

Gerente de Servicios de Tecnología IBM de Perú

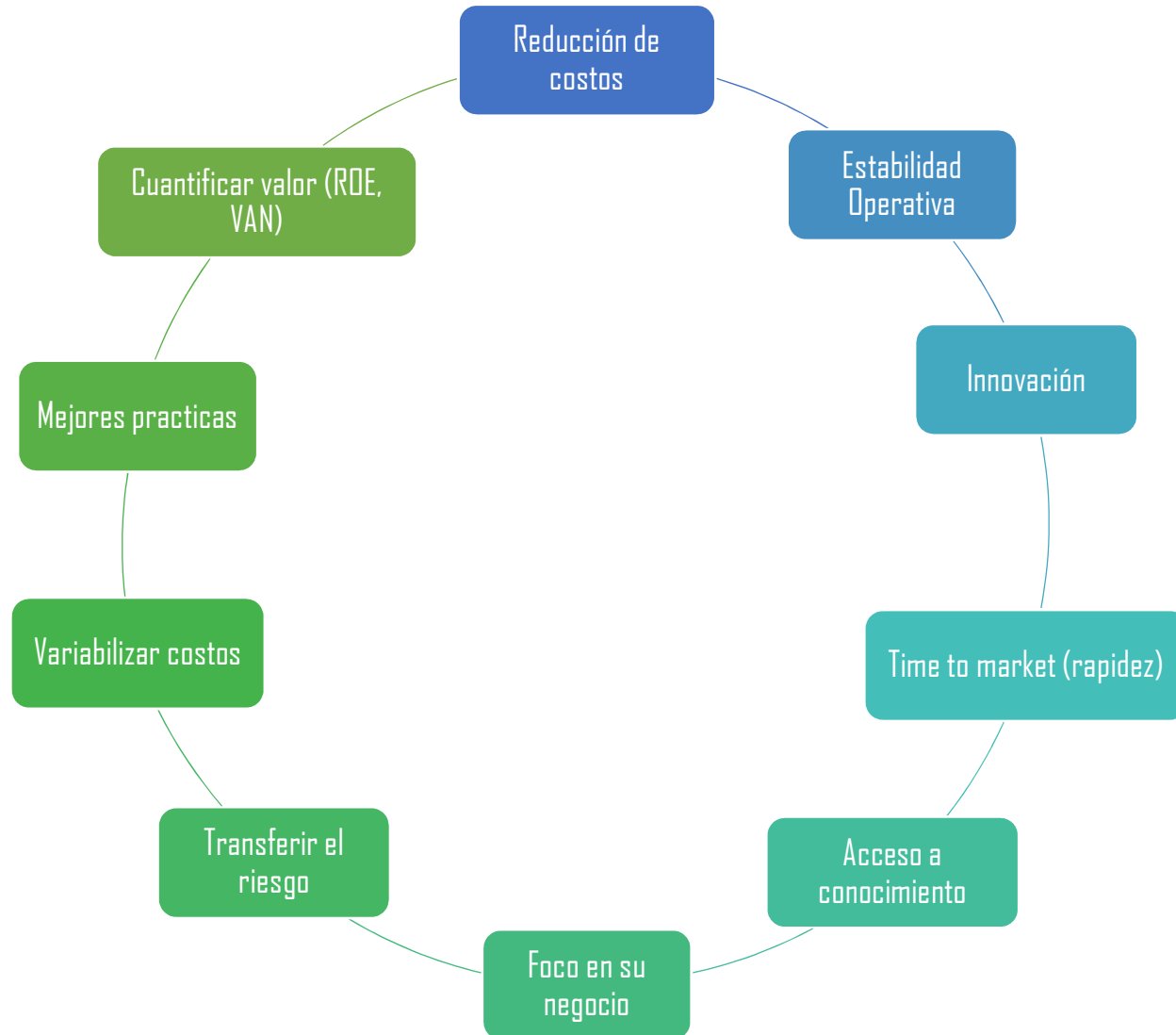
¿Qué es un Servicio de Tecnología de Información?

Un **Servicio de tecnologías de la información** es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.

Este servicio IT se plasma como metodología de subcontratación laboral, muy común en la actualidad y consistente en que una empresa provea de forma fija o por un tiempo determinado de recursos humanos especializados en informática a otra empresa más grande y con más recursos económicos.

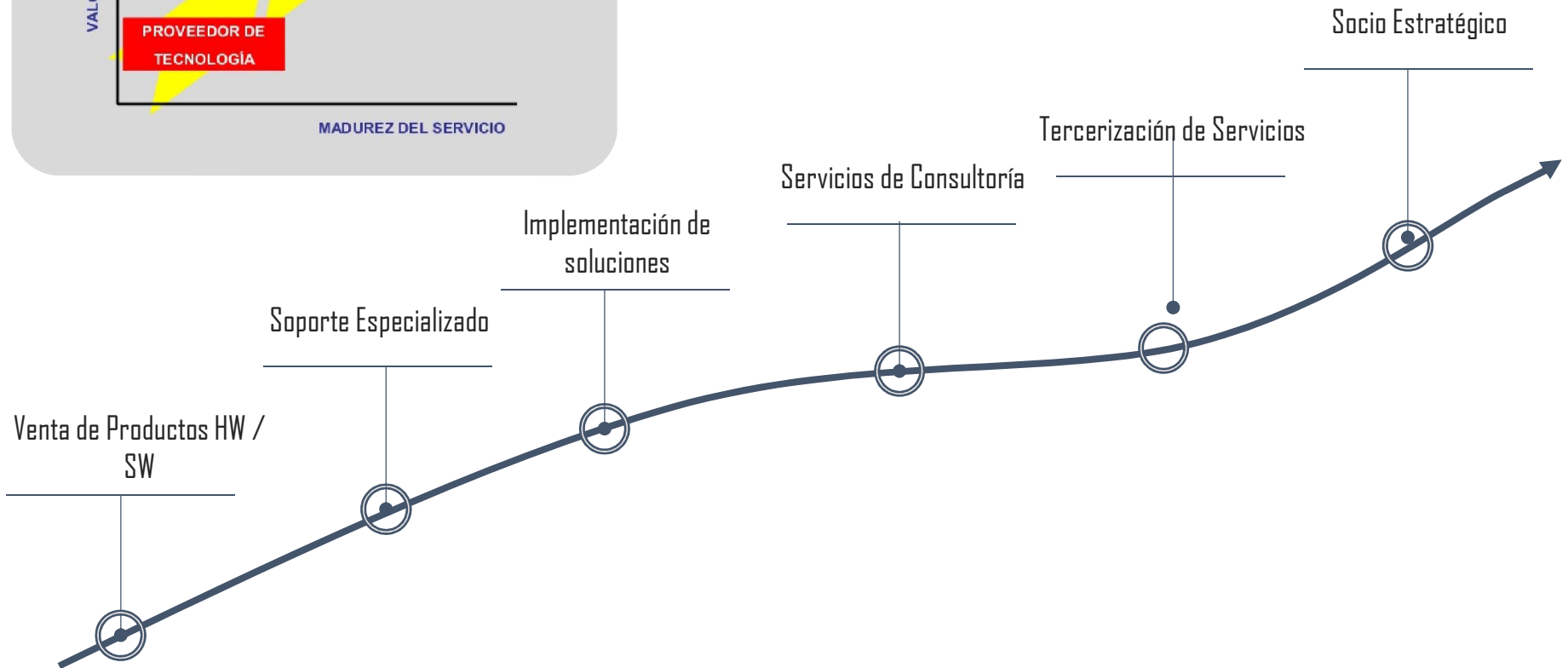
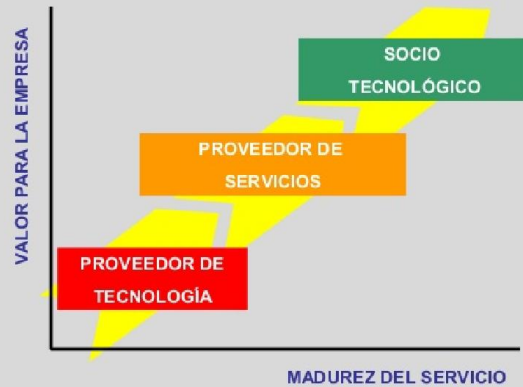
Los servicios son maneras de entregar valor a los clientes, como soporte de los resultados que ellos mismos pueden obtener sin incurrir en costos y riesgos específicos. Estos servicios no son bienes intangibles.

Objetivos que un cliente busca de un Servicio de TI



Evolución de la Tecnología de la Información

EVOLUCIÓN DE T.I.



La evolución de IBM



Tabulating & Printing Machines

Las primeras innovaciones de IBM.

1920s



IBM 701

La primera computadora producida de manera masiva.

1950s



Servicios de TI

Soluciones para empresas, software, etc.

1990s



Smarter Planet & Watson

La era de la Información y los conocimientos

2010s



CAMSS

Cloud, Analytics, Mobile, Social & Security.

2014s



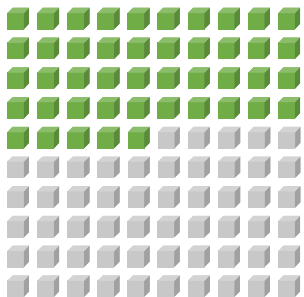
La Era Cognitiva 2015

El mundo está cambiando

Crecimiento explosivo en el uso de dispositivos móviles

Finalizando el 2013, los aparatos móviles sobrepasaron a las PCs como el dispositivo más común con el que se ingresa a internet.

Durante el 2013, en tráfico móvil fue casi 18 veces el tráfico de toda internet de hace una década.



48%

de los trabajadores usan un smartphone para trabajar.
Forrester (8/2013)

Principales Cambios en el Mercado

- 1 Los datos son el nuevo recurso natural.
- 2 La nube está transformando los procesos de negocios.
- 3 Los dispositivos móviles y las redes sociales están transformando el relacionamiento con los clientes generando mayores expectativas en términos de seguridad, confianza y creación de valor.

Las tendencias de hoy en día

Seguridad

La seguridad de Información tradicional no está preparada para el veloz desarrollo de esta. Nuevos análisis, la innovación y un enfoque sistemático de seguridad son realmente necesarios.

Movilidad

Permitir interacciones en todos los puntos de la organización para soportar decisiones basadas en datos y transacciones más significativas.

Data

Capturar datos tiene sentido cuando se actúa en tiempo real en toda la empresa y más allá.

Cloud

Entregar información y capacidades para cada miembro de su organización, en cualquier momento y virtualmente en cualquier lugar.

Social

Las herramientas que provee IBM permite convertirse en un negocio social, conectándose y dando poder a las personas dar rienda suelta a la productividad y la experiencia en toda la cadena de valor.

¿Cómo están reaccionando las empresas ante estos cambios?



70% de las empresas ven como una prioridad proveer a sus empleados soporte móvil en los siguientes 12 meses.



Menos del 50% de las compañías tienen una estrategia de movilidad a pesar de que el 70% de los líderes consideran la estrategia mobile les dará un ROI en sus inversiones.

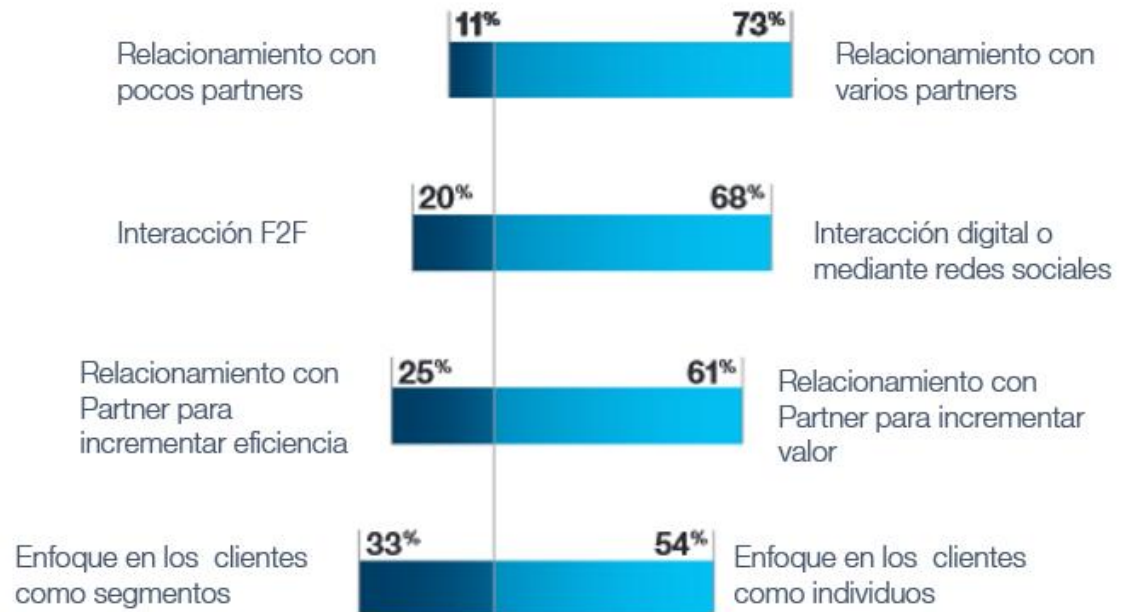
Los CEOs piensan que la tecnología será el factor externo más importante que modelará el futuro de sus empresas.



¿Cómo están reaccionando las empresas ante estos cambios?



Los ejecutivos de las empresas están buscando grandes cambios en la forma en cómo trabajan para los siguientes 3-5 años.



Modelo de Tercerización de Servicios

ANTES

AHORA

Finanzas

- Cliente se encarga de las inversiones de infraestructura. Se dimensiona para los picos de utilización. Asume como gasto la depreciación de los activos y contrata de forma directamente a los especialistas.
- Las capacidades de la infraestructura (HW, SW y Labor) no se ajustan dinámicamente al tamaño del negocio. Sólo crecen en el tiempo.

- Cliente paga por el promedio de utilización de la infraestructura basado en el baseline de consumo. Ya no se dimensiona para el pico.
- El gasto es variable y se ajusta a las necesidades cambiantes del negocio del Cliente. Si el consumo aumenta el gasto se incrementa, si el consumo disminuye el gasto disminuye. Modelo de precios On Demand

Riesgos/ Auditoría

- Las observaciones de Auditoría y los riesgos son relevados, pero las mitigaciones no son implementadas en el corto plazo. Estas acciones compiten con los requerimientos del negocio.

- Proceso de riesgo global aplicado al servicio de Tecnología que garantiza que las mejores prácticas de la industria y las regulaciones vigentes sean aplicadas.
- Auditoría Corporativa
- Atención de observaciones de Auditoría a nivel global en todas los clientes
- Atención de observaciones de Auditoría del cliente

Experiencia

- Personal con calificación técnica limitada y con altos costo de capacitación
- Incidentes no conocidos escalados a los fabricantes

- Personal técnico onsite de alta calificación
- Asignación de recursos regionales para la provisión del servicio y proyectos
- Acceso directo a expertos regionales y globales en laboratorios de HW y SW
- Utilización de servicios off-shore

Modelo de Tercerización de Servicios

ANTES

AHORA

Procesos

- Implementación de ITIL para administración de Infraestructura. Se cuenta con procedimientos de incidentes cambios y problemas implementados pero con muchas excepciones en los mismos que generaban inestabilidad

- Implementaciones de los siguientes procesos y sus respectivos comités de gobierno: Incidentes, Problemas, Cambios, Requerimientos, Capacidad, Performance, Gestión Financiera.
- Implementación de procesos globales para gestión segura de Infraestructura: Asset Management, Harmful code, ISec, Physical Access, User Management, Issue Management, Server Activation & Deactivation, SLA Management, Configuration Management, Portable Storage Media, Patch Management, Health Checking, Backup & Recovery.

SLAs

- SLOs con clientes internos

- SLAs medibles con penalidades asociadas.

Estabilidad Operativa

- Se tenían a razón de 60 incidentes productivos asociados a infraestructura o al proceso de cambios.

- Actualmente se tienen un promedio de 3 incidentes por mes. Se redujo la cantidad de incidentes asociados a infraestructura en 95%

RR.HH

- Problemas para contratar recursos locales con experiencia.

- Acceso a los recursos globales
- Proceso de selección de personal eficiente y seguro.
- Acceso a Centros de Competencia

Modelo de Tercerización de Servicios

ANTES

AHORA

Innovación/ Transformación

- Proceso de innovación sin metodología, basado en implementaciones técnicas. no orientado al negocio.
- Resistencia interna para transformar procesos

- Implementación de metodología de innovación aplicada a IT y Negocios.
- Acceso a centros de competencias por industria (Briefing Center en Raleigh, IBM Thomas Watson Research Center, Visita de innovación a Caixa Bank)
- Comité de Innovación
- Transformación de procesos según mejores prácticas

Capacitación

- Limitaciones presupuestales para capacitar al Personal
- Capacitaciones no accesibles y de alto costo

- Plataforma de educación amplia con cursos virtuales o presenciales en toda las región. Líneas de carrera técnicas: IT Specialist, Arquitectos y Project Managers.

Modelo de Tercerización de Servicios

Proyectos

- Los proyectos de infraestructura eran liderados por los recursos técnicos de mayor experiencia.
- La calidad buena, pero siempre fuera de costo y tiempo. Esto debido a que desarrollaban los proyectos en adición a sus responsabilidades del día a día.
- Los proyectos de infraestructura no seguían la metodología de proyectos del PMI

- Metodología de proyectos basada en PMI y certificaciones internas de IBM
- Se creó la Project Office para proyectos de infraestructura
- Se creó el comité de Proyectos donde se revisan los avances del proyecto.
- Alto valor en la entrega de resultados.



