

Estrategia de Implantación de ITIL en Telefónica

Congreso AEMES 15-Nov-2006



ACELERAR PARA SER
MÁS LÍDERES

Telefonica

Por: Luis Morán Abad
Luis.MoranAbad@telefonica.es

Índice



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

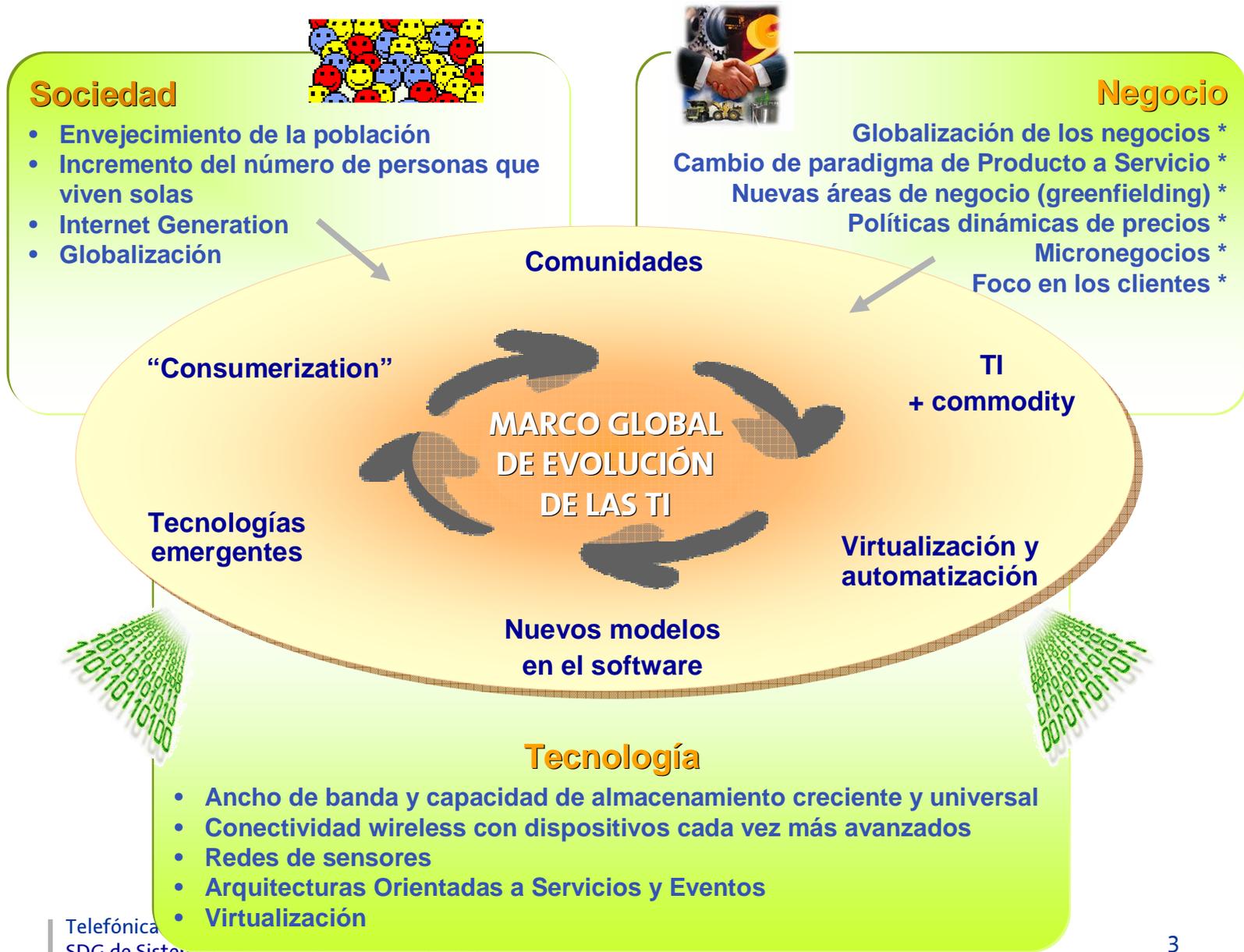
- **TI debe evolucionar hacia la industrialización**
- **Experiencia de implantación de ITIL en Telefónica**
- **itSMF España, un punto de encuentro**

Sociedad-Negocio-Tecnología condicionan el marco global de evolución de las tecnologías de la información (TI).



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica



Las exigencias de la sociedad hacia TI se incrementan ...



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

LAS DEMANDAS A TI

- Eficiencia en la gestión de TI
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Time to Market
- Calidad de los servicios de TI
- Cumplimiento de compromisos. Ser predecible
- Eficiencia en la ejecución, eficiencia en costes
- Alineación de TI con el negocio
- Comunicación y planificación

Objetivos del CIO

Administrar los costos:

- Bajos costos de operación y adquisición
- Administración de costos fijos
- Optimizar costos fijos contra variables
- Administrar el costo del cambio

Mejorar la agilidad:

- Habilitar los ambientes de IT para adaptarse a los cambios y necesidades del negocio

Incrementar la calidad:

- Mejorar los niveles de disponibilidad
- Extender los niveles de Servicio a toda la organización
- Capacidad de cambiar el servicio y poderlo entregar
- Agilidad como un nivel de servicio

Mitigar el riesgo:

- Asegurar la continuidad y seguridad de las operaciones del negocio
- Riesgo de innovación
- Impacto de implantar tecnología

Fuente: Gartner

Telefonica

... como respuesta, el papel de las áreas TI está evolucionando hacia la orientación al cliente, procesos y entrega de servicios ...



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Gartner

Organizando infraestructura y operaciones de IT: Tendencias y las mejores prácticas

23 Enero 2006

http://www.gartner.com/DisplayDocument?ref=g_search&id=488198

La investigación de Gartner concluye que las organizaciones de la infraestructura y de las operaciones de IT (I&O) necesita modificar a la larga la orientación tradicional hacia la tecnología

La organización debe dejar el centrarse en plataformas, el almacenamiento, redes y bases de datos y adoptar una orientación que se centre en clientes, procesos y la entrega de servicios. La estructura de organización tradicional – en la cuál se asociaron todas las funciones de una tecnología particular se tienen juntas – tiende para optimizar las metas orientadas a tecnología a expensas del cliente y de las metas del servicio de IT. Las tendencias en organización de la estructura de IT I&O pondrán al cliente (y gestión de la relaciones) en un papel central, con la organización estructurada como parte funcional del proceso para alcanzar las metas del cliente.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

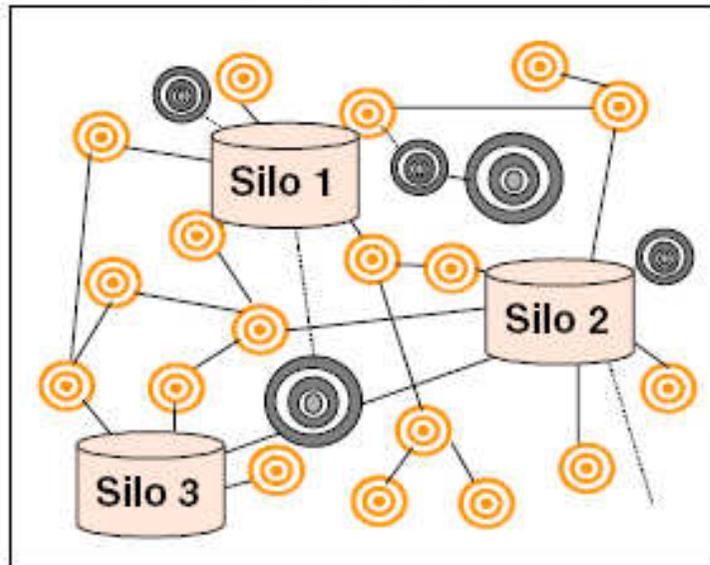
Telefónica

TI debe evolucionar desde modelos poco estructurados hacia una industrialización en la provisión de servicios.

¿Cómo?

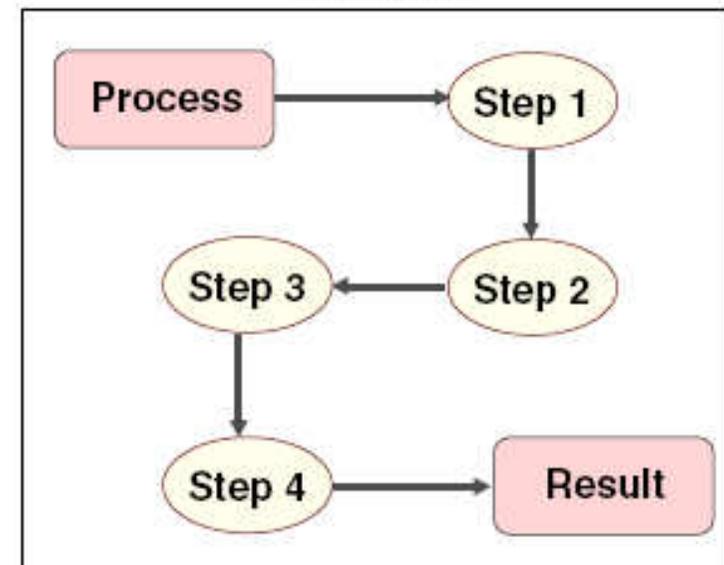
Modelo de “guerrillas”

Desde la gestión caótica por silos o grupos de tecnología aislados ...



Modelo industrializado

... a los resultados predecibles con procesos organizados y eficaces

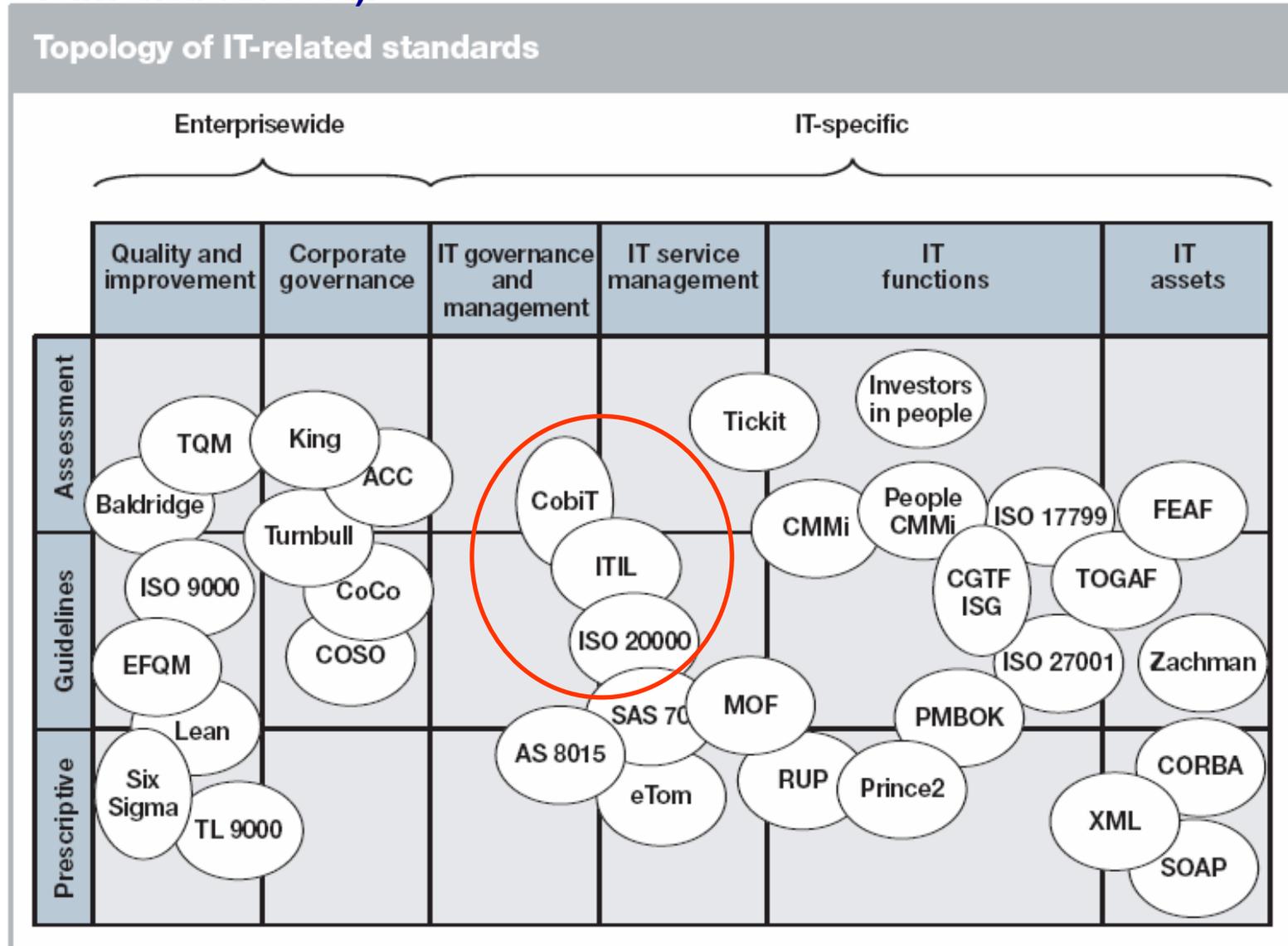




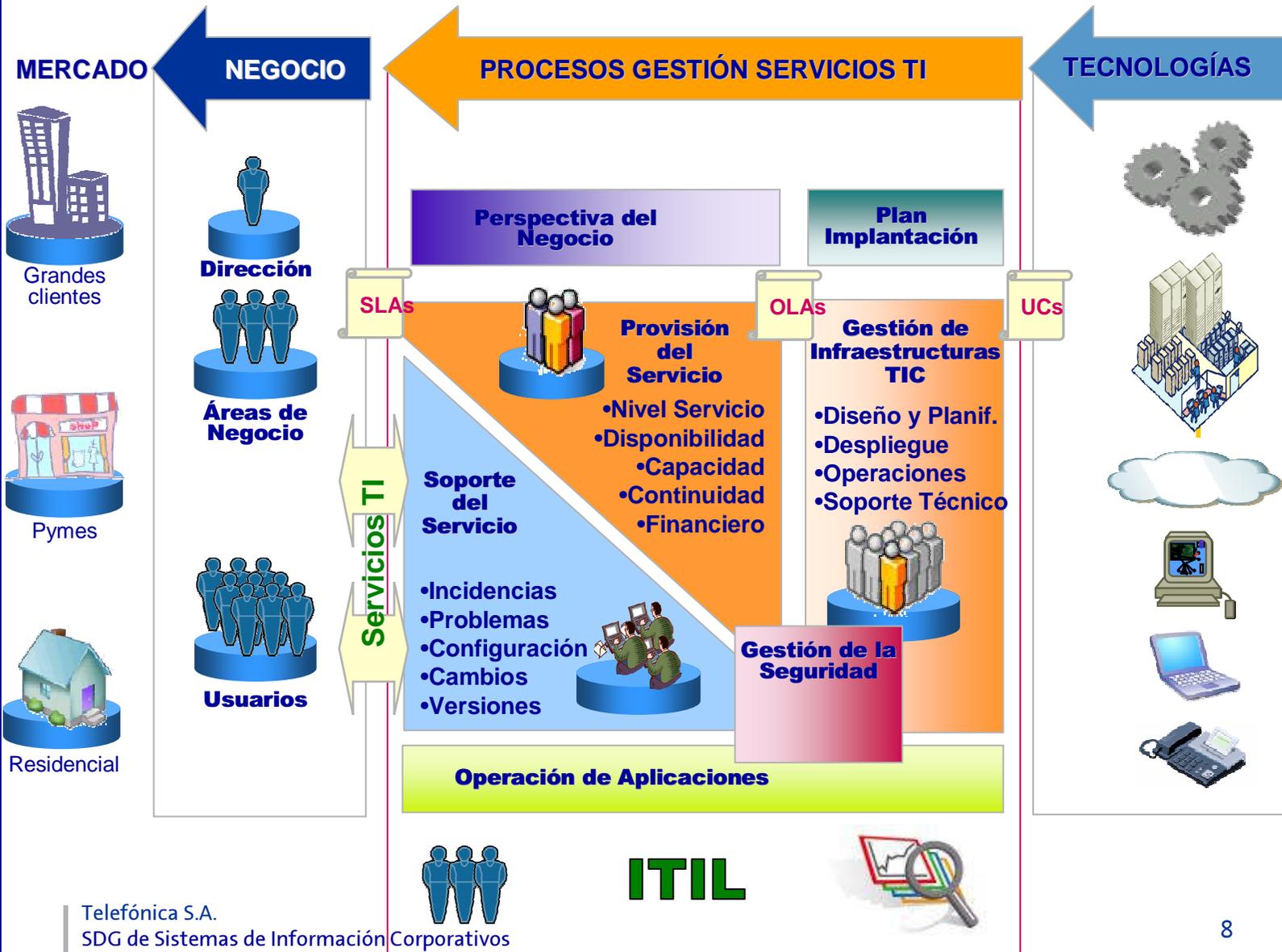
ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Afortunadamente la “mayoría de edad” de TI viene acompañada de la estandarización paulatina en todos sus ámbitos. IT debe dedicar parte del tiempo a conocer los estándares, para utilizarlos en su entorno (no reinventar la rueda).



ITIL es la ayuda clave para la transformación de TI en una organización de servicios “industrializada”. Enlaza los recursos técnicos con los servicios prestados al Negocio, con foco en la calidad.



ACCELERAR PARA SER MÁS LÍDERES

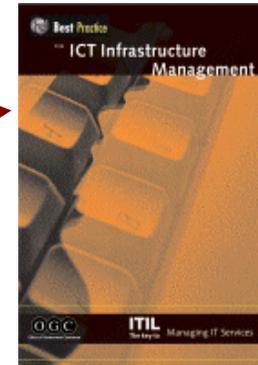
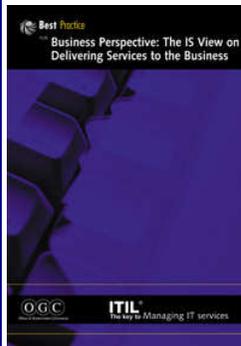
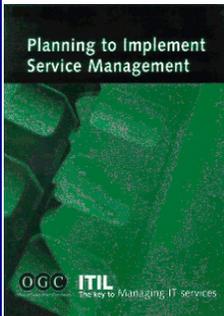
Telefonica

ITIL v2 está formado por 7 libros “indigestos”



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefónica



Ya en Castellano

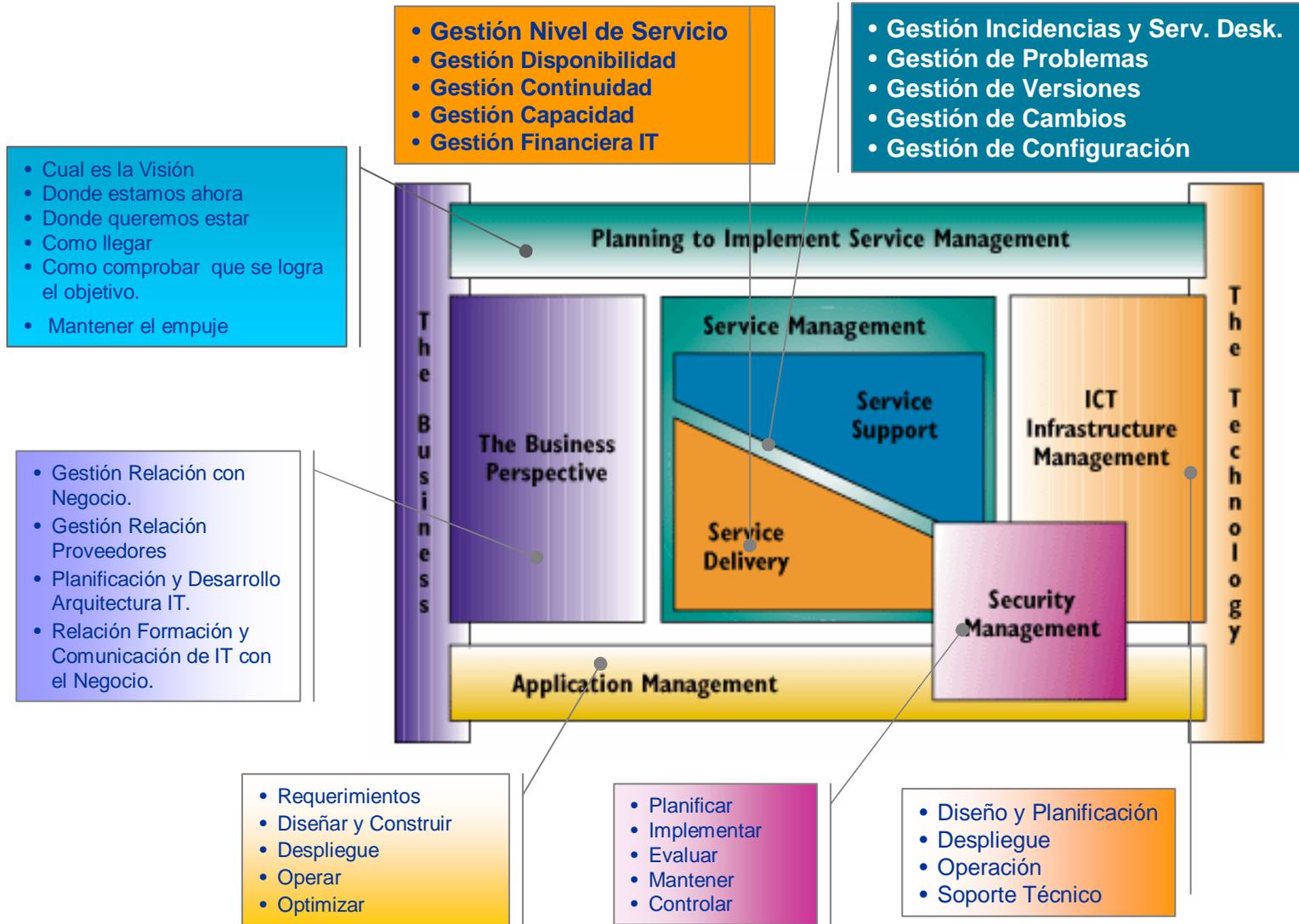
Ya en Castellano

Telefónica S.A.
SDG de Sistemas de Información Cor

El modelo completo ITIL v2



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES





ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

ITIL proporciona una forma de trabajo eficiente con énfasis en la calidad del servicio.

Beneficios introducción ITIL

- **Alinea los servicios de IT** con la necesidades actuales y futuras del negocio y de sus clientes.
- Incrementa la **productividad y eficacia** de la provisión de los servicios IT.
- Aumenta la **satisfacción del cliente**, mediante la mayor calidad del servicio.
- Mejora la **comunicación entre el personal IT** y sus clientes, gracias a la estandarización de la terminología orientada al negocio.
- Parte de una estrategia de Gestión de la Calidad y orientación al cliente; “Foco en la **mejora continua**”.
- Es complementaria con metodologías de medición y mejora de la calidad como: Seis Sigma, Cobit, CMMI.

La alineación de los servicios de IT con las necesidades del negocio, requiere de un cambio de paradigma

Modelo Tradicional	Orientado al Negocio
Foco en la tecnología	Foco en los procesos
Rol de bombero	Acción preventiva
Reactivo	Proactivo
Aislación - silos	Integración - toda la organización
Ad-hoc	Repetible
Procesos informales	Procesos según las mejores prácticas
Perspectiva de IT	Perspectiva del negocio
Orientado al producto	Orientado al servicio

ITIL introduce en la Organización de TI una forma de trabajo metódica, integrada y orientada a los procesos, haciendo especial énfasis en garantizar la calidad del servicio a los distintos clientes de TI.

Índice



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

- **TI debe evolucionar hacia la industrialización**
- **Experiencia de implantación de ITIL en Telefónica**
- **itSMF España, un punto de encuentro**

Telefonica



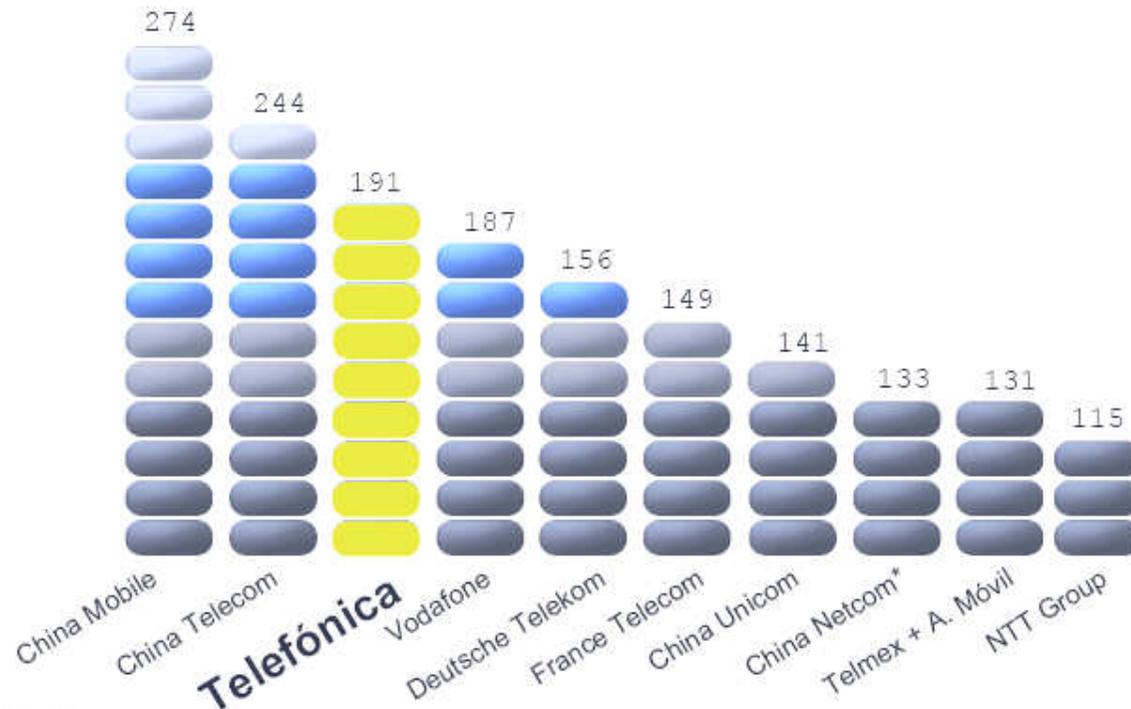
ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefónica

Telefónica se ha transformado en los últimos 2 años, multiplicando por 2 los accesos, aumentando su presencia internacional, evolucionando el modelo de negocio e implantando una nueva cultura de trabajo.



Clientes Totales (Millones a Junio 2006)

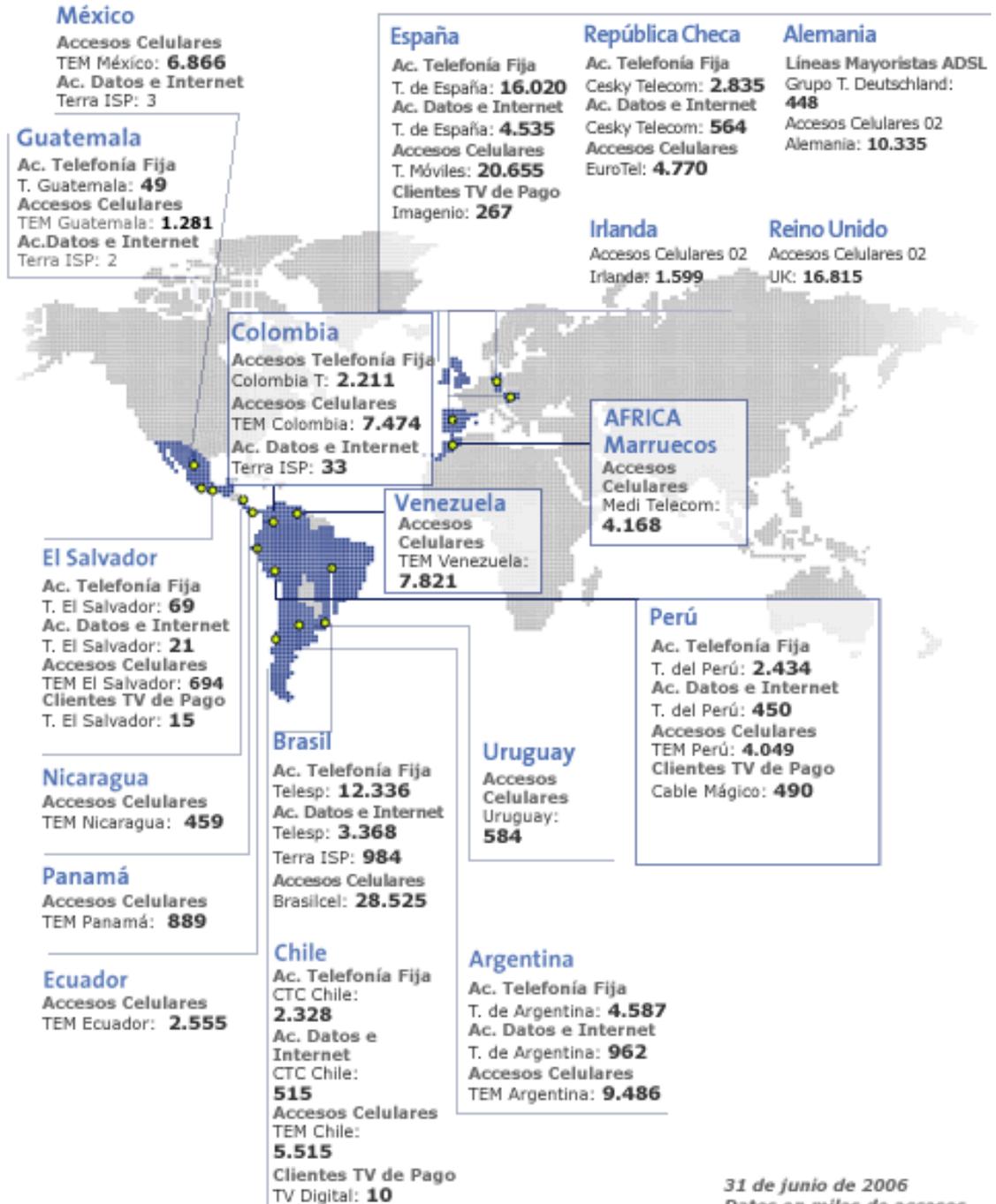




ACELERAR
SER MÁS

Distribución geográfica y principales cifras.

- Más de 180 millones de accesos
- Más de 190.000 empleados
- Operando en 19 países
- Equilibrio Geográfico
 - 43% España
 - 33% LATAM
 - 24% Europa
- Primer Operador integrado de telecomunicaciones en Europa y LATAM (capitalización)
- Distribución equilibrada del negocio
 - 44% Fija
 - 56% Móviles



Telefonica

Los estándares internacionales de procesos son el marco de referencia para la evolución de los procesos en Telefónica.



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Producción IT (Gestión Servicios)



ITIL es el estándar de facto de procesos para la producción de servicios TIC.

La eficiencia en la gestión de la TIC incide directamente en la excelencia operativa de la organización.

ISO20000

Desarrollo IT (Desarrollo Servicios)



CMMi es un modelo de mejora de procesos para ingeniería de sistemas, ingeniería de SW, desarrollo de productos integrados y adquisición de SW. Toda Telco puede y debe exigir una calidad del desarrollo SW propio y a sus proveedores

Funciones de Negocio de las Telcos



eTOM es el marco de referencia para los procesos de negocio de una operadora de telecomunicaciones.

La eficiencia operativa de estos procesos dependen de la producción de los BSS (Business Support Systems) y los OSS (Operational Systems Support).



Indicadores de Gobierno por proceso de TI

COBIT, es el estándar de facto para el control de la gestión de las unidades de tecnologías de la información. Desarrollado inicialmente como un modelo de auditoría, ha evolucionado para extenderse su uso en el ámbito del control de los procesos.

Telefónica S.A.

SDG de Sistemas de Información Corporativos

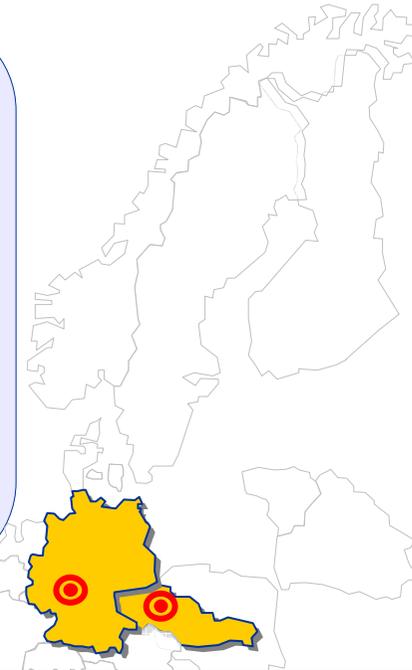
La iniciativa global de implantación de ITIL se inició en Junio-2.004, identificando a los líderes del cambio.



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

CONVENCER A LOS IMPULSORES DE LAS COMPAÑÍAS Y AYUDARLES A CONVENCER

- Identificación "Líderes del Cambio"
- Formar y convencer
- Crear una comunidad "virtual" de responsables ITIL.
- Definir un Marco de Trabajo "Que es Global y que es Compañía"
- Definir y lanzar primer proyecto Global



Taller trabajo ITIL - Madrid Junio-2004
4 Directores
5 Gerentes
3 Representantes de Directores
6 Jefes y Responsables de áreas operativas



Telefonica

La estrategia de avance paulatino se divide en 4 fases.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica



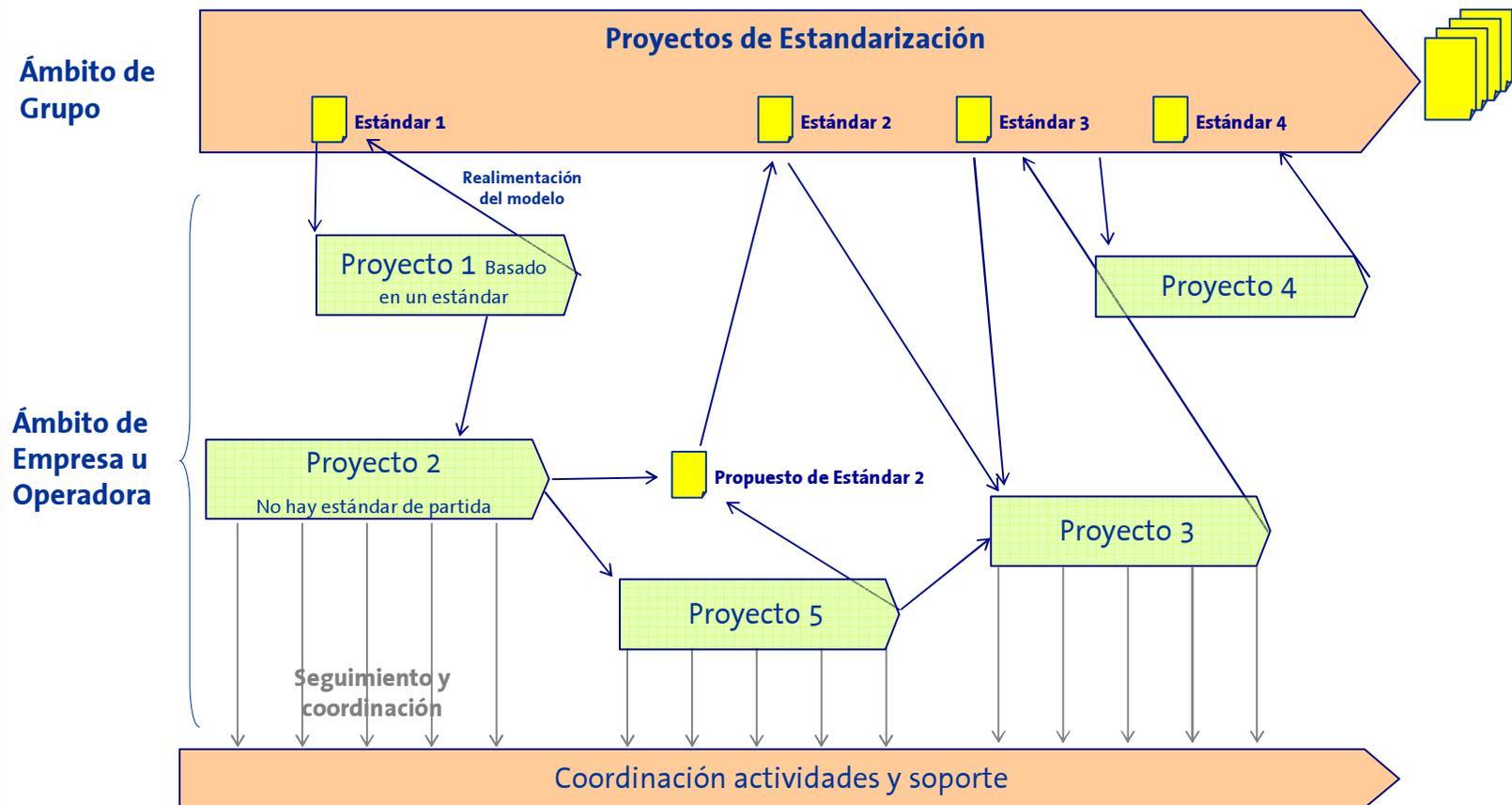


ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

La estandarización se realiza de forma abierta, participativa y tomando las mejores prácticas de cada empresa.

Se plantea un modelo de trabajo en dos ámbitos: uno “**común de Grupo**” en el que se definen las bases de los modelos a implantar y otro específico de “**cada empresa u operadora**”, que aplica los modelos y los realimenta con la experiencia. También se contempla el camino inverso, que una aplicación práctica local en una empresa se convierta en un modelo común.



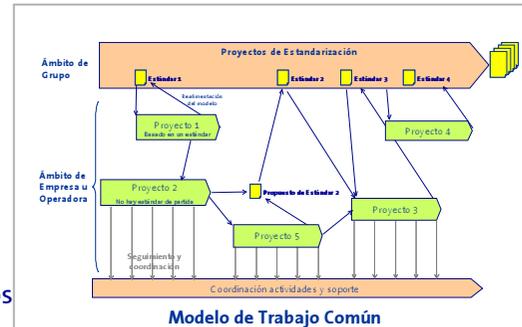
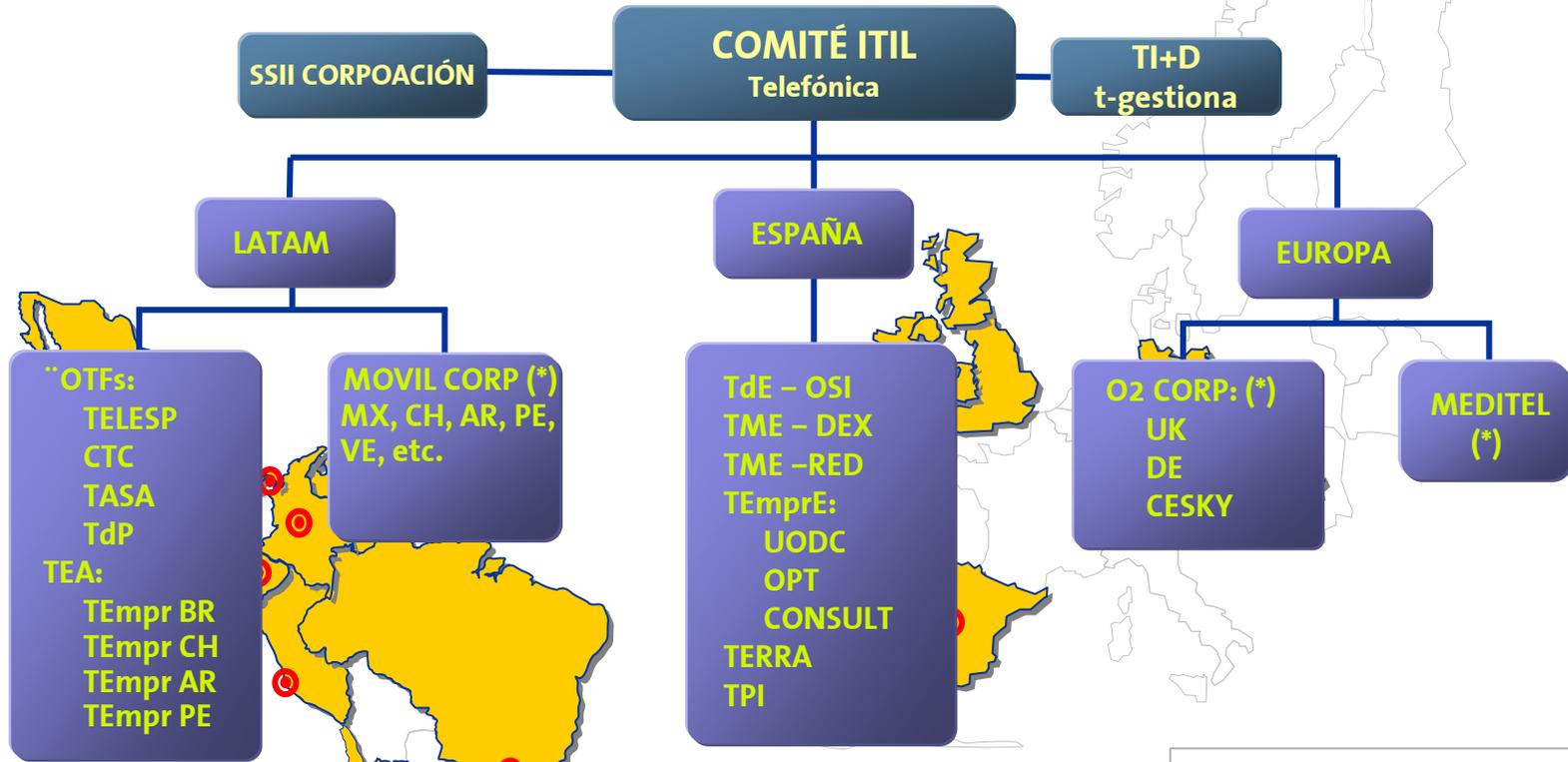


ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefónica

Trabajo común participado por todas las unidades TI, articulado en el Comité ITIL

- Líderes del Cambio “convencidos”
- Comité ITIL formalizado
- Marco de Trabajo (común y particular compañías) definido
- Primer proyecto común definido y lanzado



Telefónica S.A.
SDG de Sistemas de Información Corporativos

Toda implantación de ITIL en la empresa debe tener 3 bloques: Procesos, Herramientas y Personas.



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

PRELIMINAR

- Formación Líderes
- Estrategia ITIL Grupo
- Creación Comité ITIL
- Primeros estándares:
 - Catálogo Servicios
 - Diseño CMDB
 - Modelo Fast-Assessment
- Presentaciones internas
- Comunicación
- Realiz. Fast-Assessment

Nivel Común Grupo

Nivel Local Empresa

- GT ITIL empresa
- Plan Proyectos ITIL

DEFINICIÓN DE PROCESOS

- Procesos Estándares N1
- Procesos Estándares N2
- Procedimientos N3
- Roles
- Arq. Indicadores e Informes
- Modelo Outsourcing

HERRAMIENTAS ITIL

- Requisitos
- Selección y compra SW/HW
- Parametrización Herr.
- Implantación
- Carga datos

PERSONAS CAMBIO CULTURAL

- Formación Profesionales
- Plan Comunicación
- Cambio organizativo
- Definición Puestos ITIL
- Entrenamiento personal
- Despliegue Herramientas
- Cambio formas trabajo
- Boletín ITIL
- AM Forma.
- A+
- Modelo Orga.
- Modelo Entren.

MEJORA CONTINUA

- Assessment Empresa
- Objetivos Empresa
- Proyectos Empresa
- Medición Empresa

- Assessment Empresa
- Revisión Objetivos Empresa
- Nuevos Proyectos Empresa
- Certificación ISO 20000

- Seguimiento proyectos Empresas
- Herramientas de Assessment
- Modelo Cuadro Mando ITIL

- Benchmarking ITIL
- Centro Competencia ITIL Virtual

Telefonica

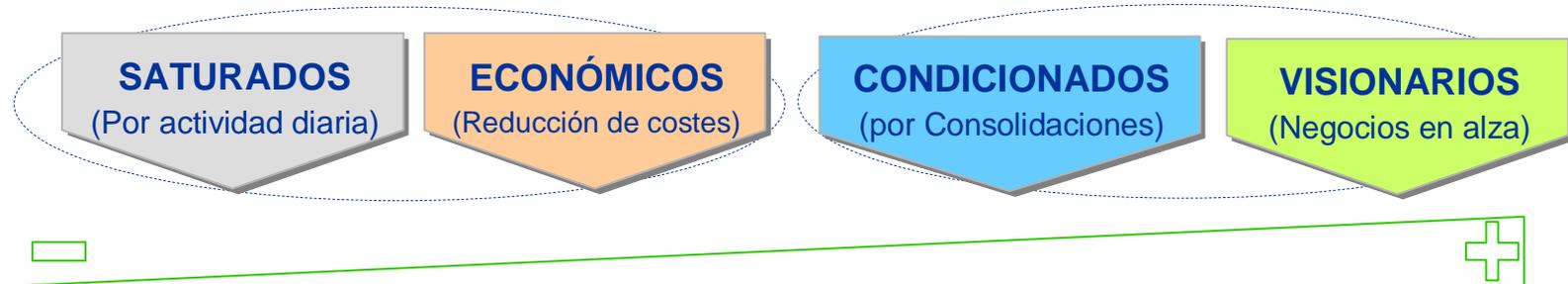


ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Las diversidad de las situaciones de partida de las áreas TI, condiciona la estrategia de implantación de ITIL. Se han tipificado en 4 casos.

Situación de la empresa y de la organización TI



Estrategia de implantación ITIL seguida

- Formación reducida
- Crean en ITIL pero NO PRACTICAN
- Desarrollo de proyectos ITIL puntuales y por necesidad operativa (ej Catalogo de Servicios, etc.)
- Formación global – Amplia generalista
- Formación especializada -Puntual
- **Proyectos ITIL puntuales**, para resolver problemas graves
- Equipos de proyecto formado por **personal interno**.
- **Reutilización de herramientas existentes**.
- Compra herramientas de forma **puntual**.
- Formación global- Amplia
- Formación especializada -Amplia
- **Proyectos ITIL globales** (todo SS y parte de SD)
- **Proyectos llave en mano externos**.
- Foco en normalización de procesos
- **Fuerte implantación de herramientas**.
- Fuerte cambio cultural y organizativo
- Formación global- Extensiva
- Formación especializada - Abundante
- **Proyectos ITIL globales** (todo SS y parte de SD)
- **Proyectos llave en mano externos**. Alta especialización interna
- Foco en normalización de procesos
- **Fuerte implantación de herramientas**.
- Fuerte cambio cultural y organizativo



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Índice

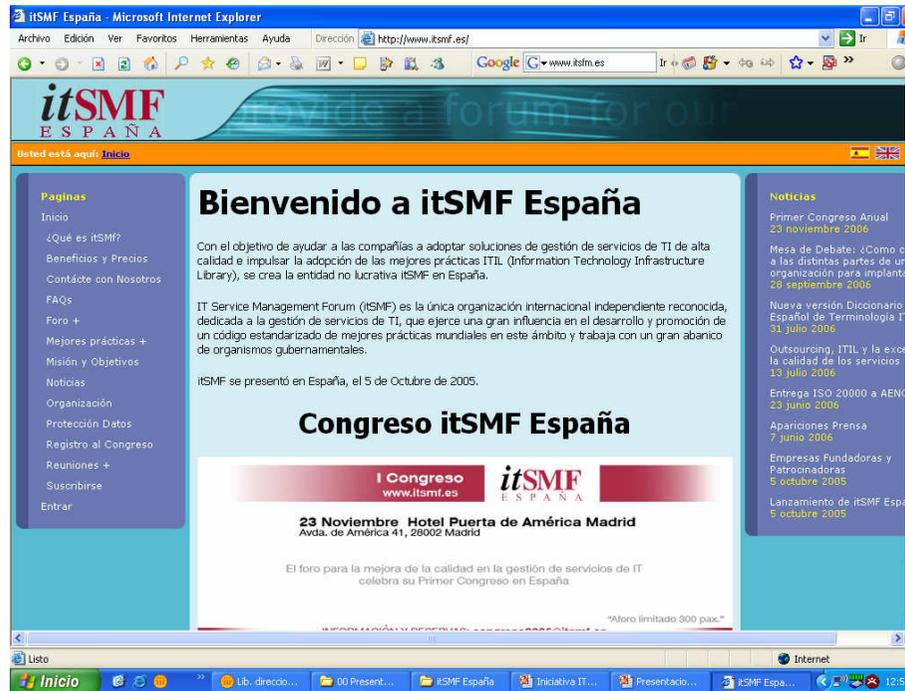
- **TI debe evolucionar hacia la industrialización**
- **Experiencia de implantación de ITIL en Telefónica**
- **itSMF España, un punto de encuentro**



ACELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

itSMF España capítulo local de la comunidad itSMF mundial. Un lugar de encuentro para compartir experiencias y participar en la evolución de ITIL. Fundado en 2005 por el sector privado, con participación de la Universidad.



itSMF
E S P A Ñ A

www.itsmf.es

www.itsmf.com

Organizaciones fundadoras



Telefónica S.A.
SDG de Sistemas de Información Corporativos



PRIMER CONGRESO ANUAL *itSMF* ESPAÑA

“Compartiendo Conocimiento”

Madrid, 23 de noviembre de 2006



www.itsmf.es

¡ No te lo pierdas !

Gracias por su atención

Telefonica

itSMF
E S P A Ñ A