



Sopra
group ■

ENDESA SERVICIOS

SOPRACONSULTORIA

TALENTED ■ TOGETHER



¡¡ Por favor, poned los
teléfonos en silencio !!

ENDESA SERVICIOS

SOPRACONSULTORIA

Implantación Modelo de Valoración ENDESA

2004 - 2011

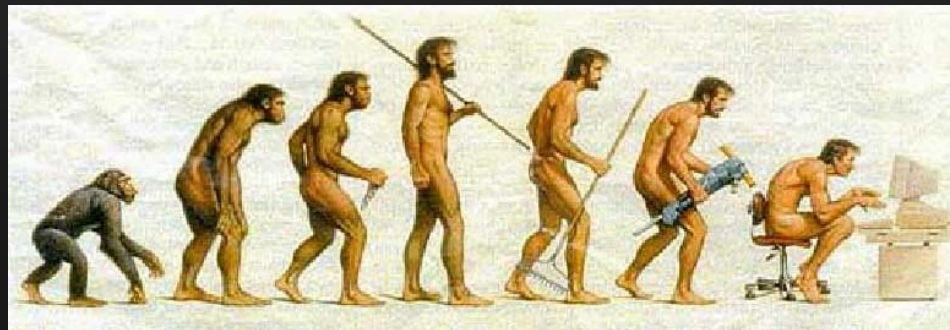
ENDESA SERVICIOS SOPRACONSULTORIA





Escenario IT

- o Endesa externalizó los servicios de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones del área comercial en un proveedor único.
- o A principios de 2004 comenzó el Plan de Transición (Anexo T del contrato).
- o El proveedor asumió el compromiso de mejora continua del servicio.
- o Dentro del anexo se reflejan 4 grupos de mejora orientados a:
 - ☐ La gestión de la organización y procesos del servicio
 - ☐ La calidad de los productos entregados y el soporte a la actividad
 - ☐ La productividad y su repercusión en costes
 - ☐ La mejora en los niveles de servicio ofrecidos



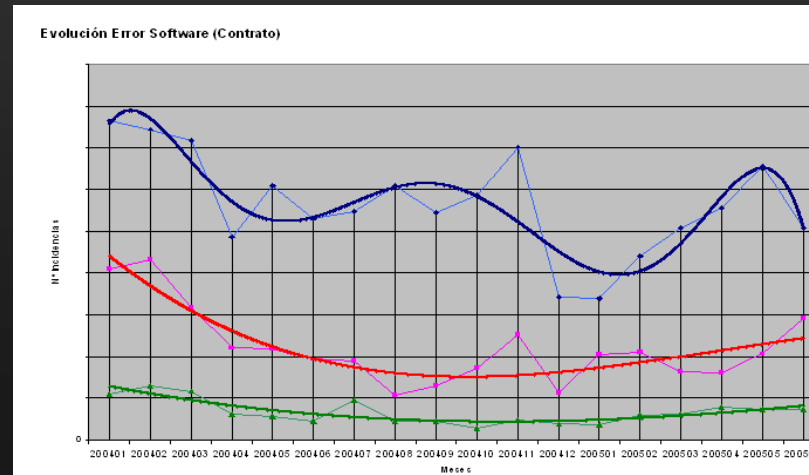
El mundo empezó a cambiar en 2004...

Escenario IT

El proceso de valoración de esfuerzos estaba determinado por el Anexo P del contrato. Las estimaciones se basaban en criterios de complejidad de los objetos impactados y una tabla de esfuerzos de PPU.

La defectuosa ejecución del proceso de estimación imposibilitaba la ejecución correcta de otros procesos claves en la producción del software de acuerdo con el Modelo CMMI:

- ☐ Planificación
- ☐ Seguimiento
- ☐ Métricas



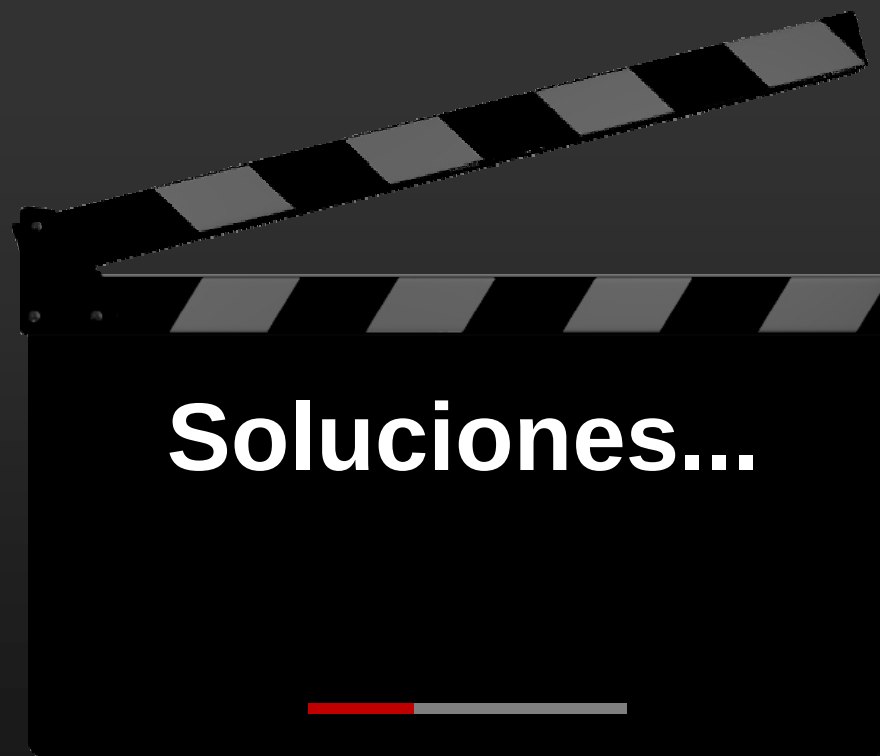
Convertir problemas en Oportunidades de Mejora



Estrategia



Todos unidos en busca del mismo fin...



Soluciones

Esfuerzos necesarios



- ✿ Es necesaria una formación específica del personal implicado.
- ✿ Requiere de calibración, siendo necesario crear y mantener históricos de productividad en PFs
- ✿ Requiere conocimiento funcional del proyecto por parte de los Gestores y Analistas

Ventajas



- ✦ Independiente del entorno técnico y del lenguaje de programación utilizado.
- ✦ Benchmarking
- ✦ Estimación temprana
- ✦ Facilita la implantación objetiva de programas de mejora
- ✦ Aporta métricas de tamaño que permite relativizar otros indicadores de calidad (Errores/PF)

Puntos Función, es una métrica estándar para establecer el tamaño del software, basada en la cantidad de funcionalidad requerida y entregada a los usuarios

**Medios y
Resultados...**

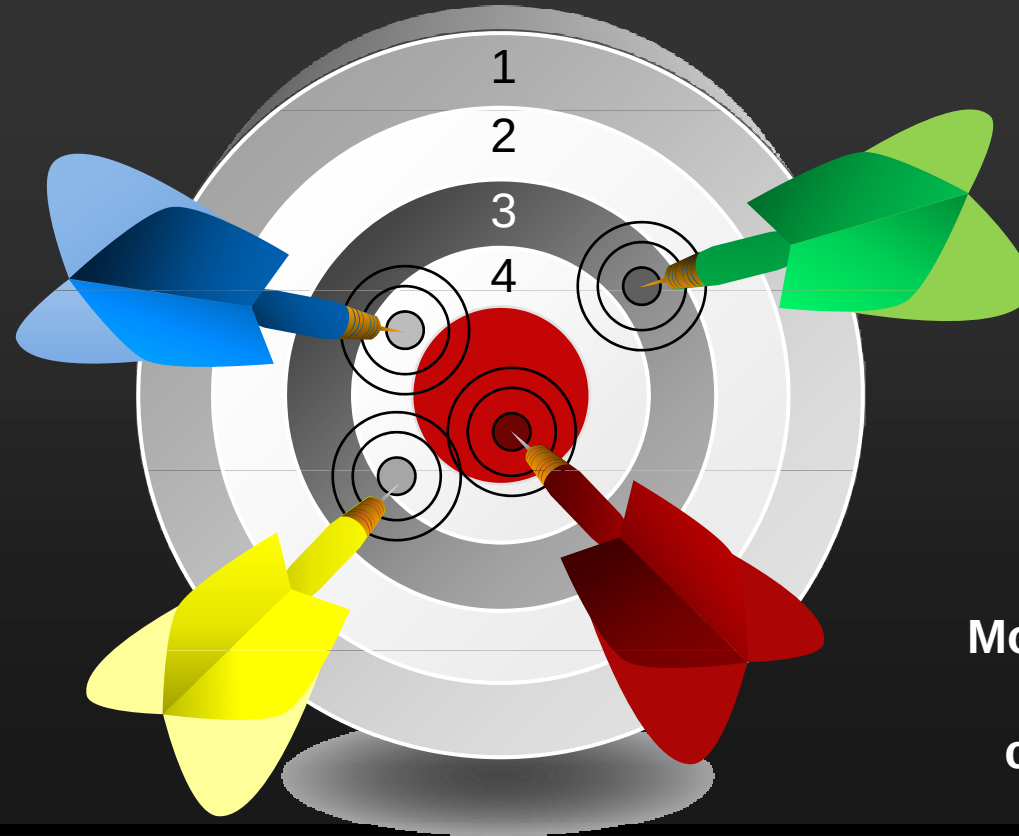
Medios

Modelo de
Gestión

Modelo de
Relación

Mucho
Talento

Modelo de
mejora
continua



Claves para alcanzar el éxito

Resultados



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



MAPA DE PROCESOS DE SISTEMAS

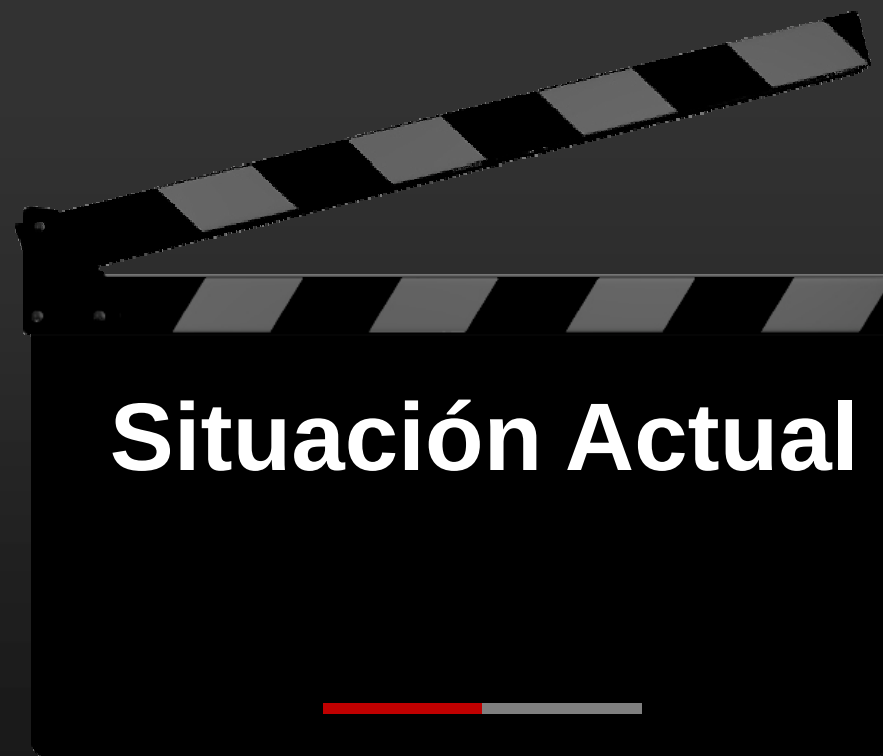
AEC - PREMIOS CALIDAD TIC



Premio Calidad TIC

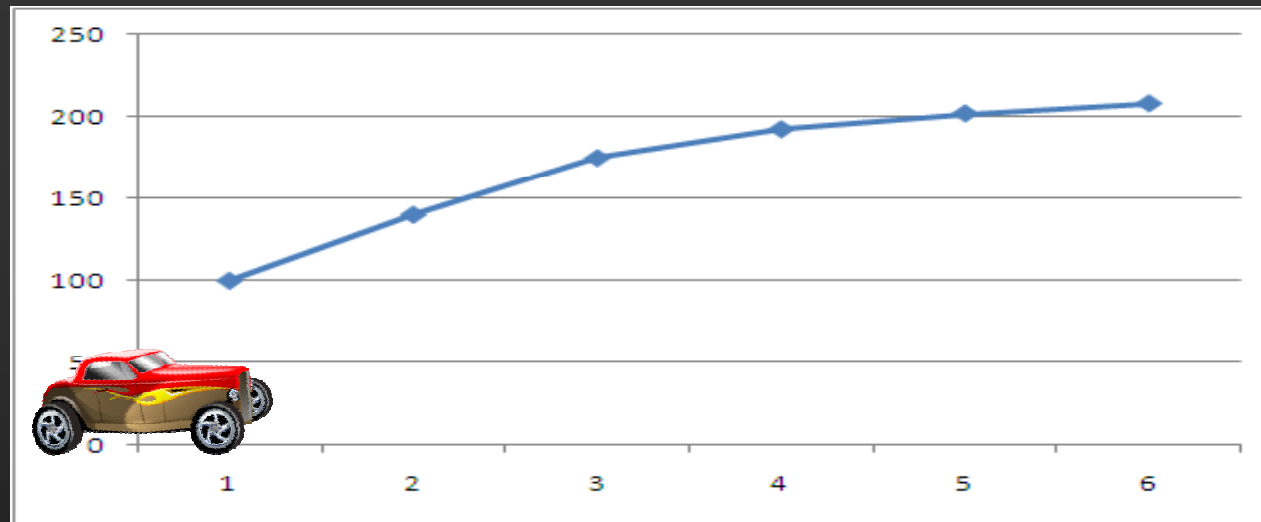
Durante la celebración del CSTIC 2009 se hizo entrega del Premio Calidad TIC, galardón convocado por el Comité de Calidad en los Sistemas, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este reconocimiento recayó en Endesa Servicios. Además, se concedieron dos menciones especiales a INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) y a Vodafone España.

Mapa de Procesos



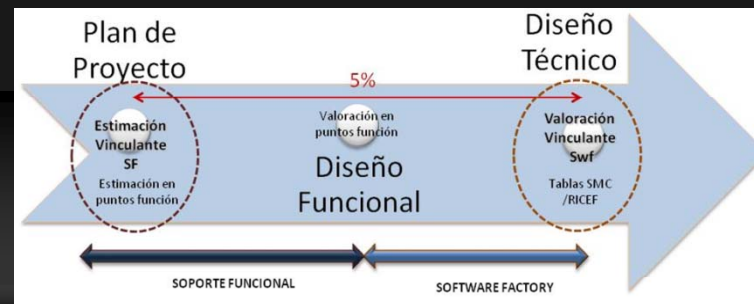
Situación Actual

PF/hh



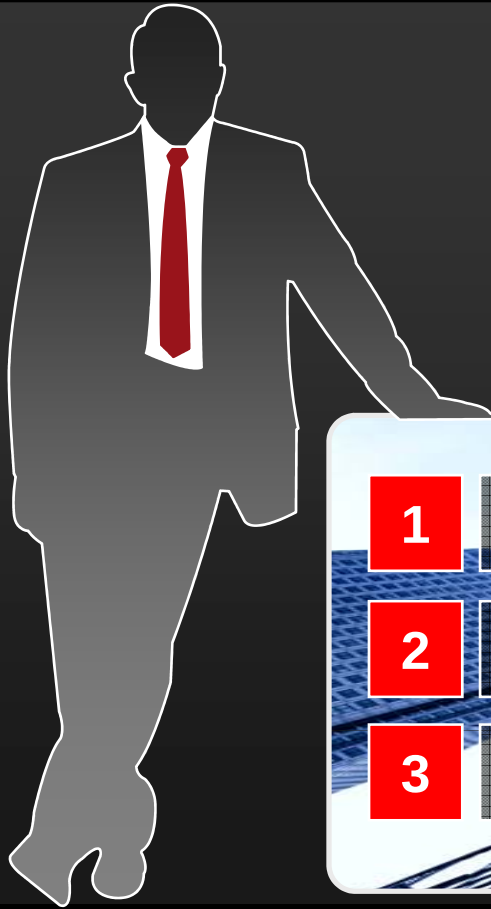
años

Mejora de Productividad recogida en el contrato
Control de Calidad de Producto a través de métricas (Errores / PF)
Modelo ANS





Para terminar



Garantía de éxito

1

Luz, Gas, Personas

2

El camino se hace entre todos

3

El éxito está en unir nuestros talentos