

VIII Congreso

Académico Internacional

en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Martes 28 de Mayo 2013 (URJC - Madrid)



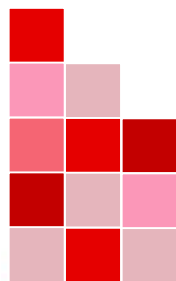
Universidad
Rey Juan Carlos

itSMF
E S P A Ñ A

**IMPLEMENTACIÓN de
la GESTIÓN de SERVICIOS**

(basado en BSC)

Oscar A. Corbelli - Tecnofor



**Formando profesionales:
de la sociedad de
la información
a la sociedad de
los servicios**



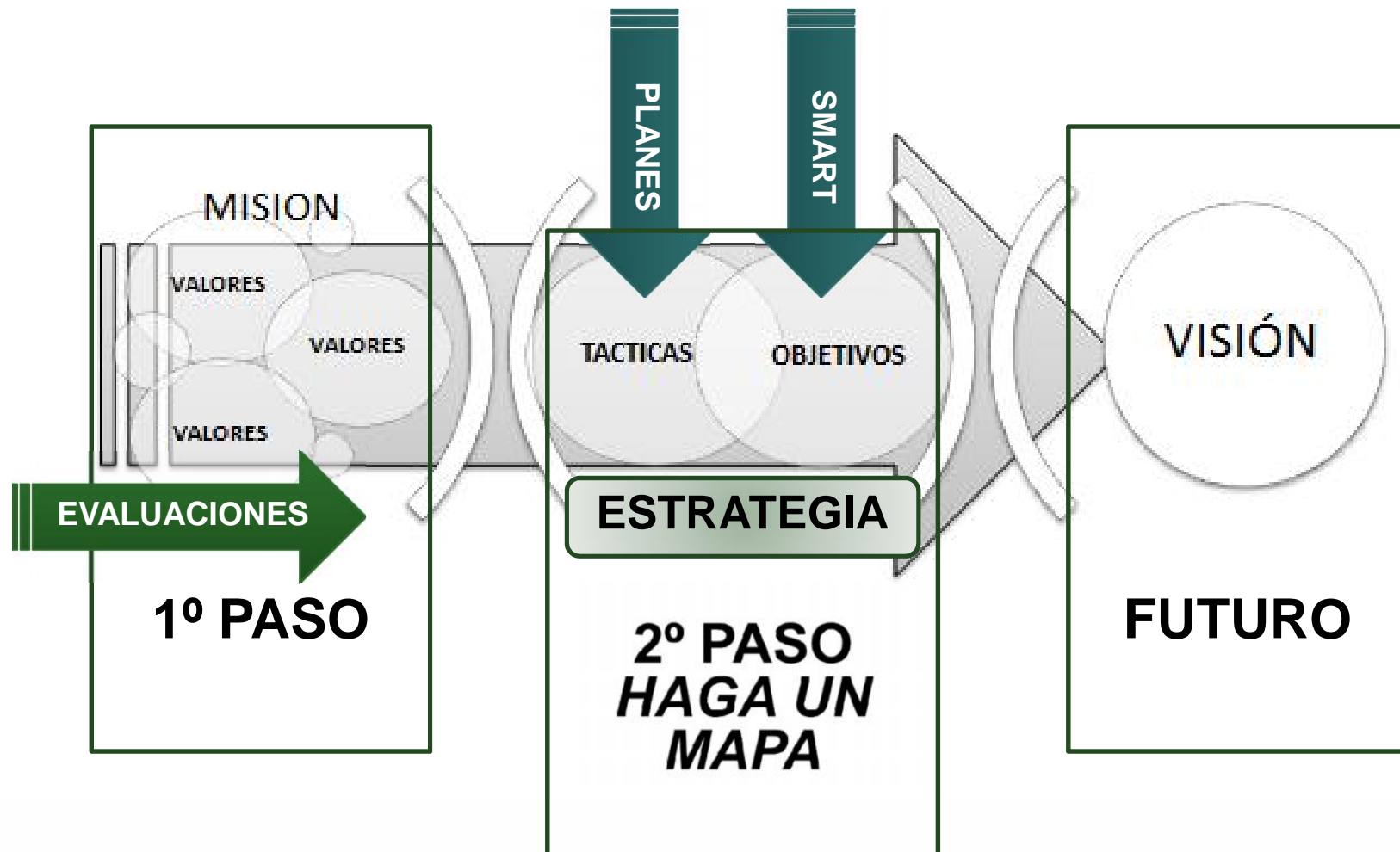
Speaker Bio & Company Information



- Lic. Adm. Empresas - C.P.A.
(Univ. Argentina de la Empresa)
- ITIL Service Manager & Expert
(Tecnofor)
- Consultor, Auditor, Instructor certificado APMG
- Autor del libro “*Las trampas de la integración*”
(Editado por itSMF international)

TECNOFOR

Formular una estrategia de servicio



¿Cuántas definiciones estratégicas hay?

- ❖ Estrategia de servicios
 - Gestionando el porfolio

- ❖ Estrategia de gestión de servicios
 - Define el porfolio de servicios
 - Gestiona el ciclo de vida
 - Controla su ejecución
 - Ajusta a través de la mejora continua



BSC® - Razones y beneficios

- ❖ Es una técnica que ayuda en el proceso de definir estrategias
- ❖ Es inductor del cambio organizacional
- Hace que todo el personal se focalice en la estrategia
- Produce una mejor delegación de tareas
- Es una herramienta de motivación
- Es catalizador en la consecución de objetivos

Beneficios

- ❖ Hay que hacerlo con todos los involucrados
- ❖ Debe ser liderado por la Dirección
- ❖ Debe incluir la comunicación de los resultados
- ❖ Los resultados deben discutirse periódicamente

Resistencia

Implementar la gestión de servicios

1º Paso

- Conversaciones iniciales con la Dirección superior para encontrar “el ambiente”
- Averiguar cuáles personas se van a involucrar realmente
- Definir claramente el alcance del proyecto
- Iniciar una planificación general y presentarla a la Dirección superior
- Conseguir el compromiso y los recursos
- Confirmar a la tripulación TIC

Implementar la gestión de servicios

2º Paso

- Emplear el enfoque del ciclo de vida
- Definir la estrategia de implementación, haciendo mapas estratégicos
- Abrir cada una de las perspectivas hasta encontrar todos los planes necesarios
- Controlar los planes a través de los KPIs para ajustarlos en pos de las estrategias

Implementar la gestión de servicios

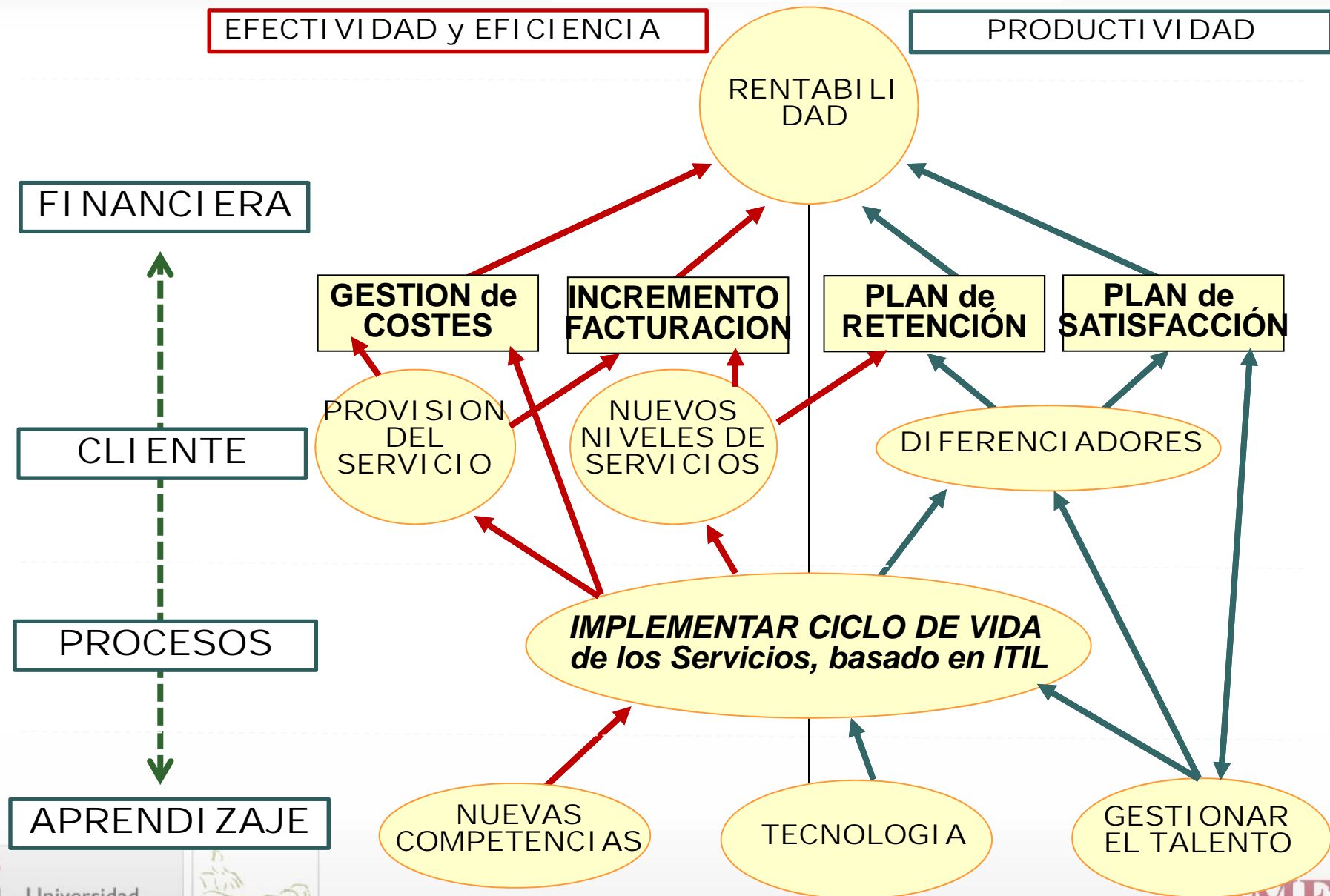
3º Paso

- Reuniones de discusión para analizar resultados con todos los stakeholders involucrados
- ¡Aprender!
- Informar a toda la organización
- Publicitar y premiar el éxito (individual y grupal)

OBJETIVOS GLOBALES

EFFECTIVIDAD y EFICIENCIA

PRODUCTIVIDAD



Financiera

Objetivos estratégicos		Indicador Clave		CSF		Iniciativas
Perspectiva	Objetivos	Indicador de resultado	Meta	Palanca o Driver	Meta	Planes
Financiera	Mayor rentabilidad	ROI/NPV/IRR	%	G. del Porfolio		Implementar Pipeline y Business Case
		EVA/EBITDA		Grupo ejecutivo Negocio - TI		Plan de integración de la G. Financiera
	Incremento de facturación	Valor realizado de los servicios	%	G. del Catálogo		Planes de: <ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Satisfacción - Retención
		Cumplimiento de SLAs		1- SLM / BRM 2- Presupuestos alineados con G. de la Capacidad y G. de la Disponibilidad		
	Gestionar los costes	Indices de variación en los servicios				Plan de integración del personal TI (Operac.) en decisiones de negocio-TI

Cientes

Objetivos estratégicos		Indicador Clave		CSF		Iniciativas
Perspectiva	Objetivos	Indicador de resultado	Meta	Palanca o Driver	Meta	Planes
Cientes	1- Generar confianza en el Cliente	Incremento de ventas por cliente		SLM BRM Otros roles (Service managers)		Implementar procesos Definir roles y responsabilidades (RACI)
	2- Fidelizar Clientes	Nuevas áreas de contactos Encuestas				Asigna roles y recursos
	Nuevos niveles de servicios	Resultado de Entrevistas		Entender los objetivos del negocio y establecer relaciones con sus líderes		Gestión del Centro de servicios al usuario
	Mejor Servicio al Cliente	Indice de Satisfacción Cliente				G. de Peticiones Diseñar con los usuarios

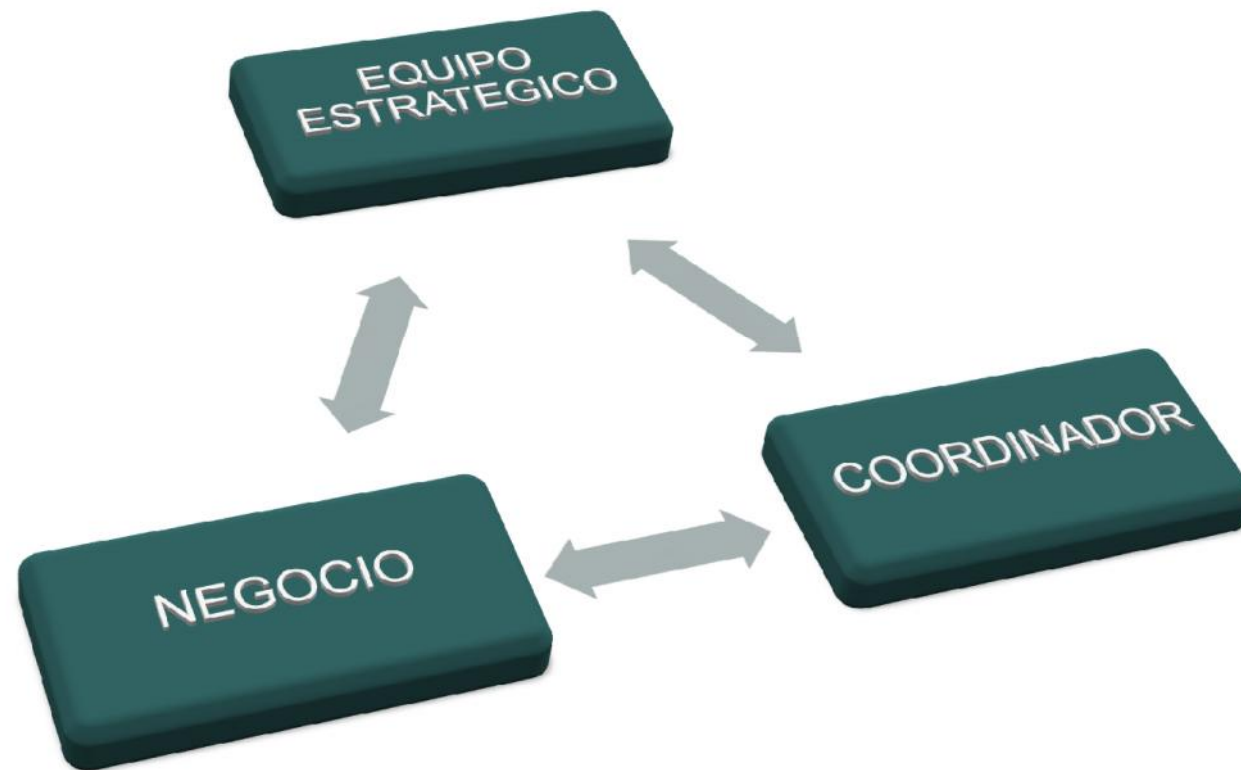
Procesos Internos

Objetivos estratégicos		Indicador Clave		CSF		Iniciativas
Perspectiva	Objetivos	Indicador de resultado	Meta	Palanca o Driver	Meta	Planes
Procesos Internos	IMPLEMENTAR EL CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS BASADO EN ITIL	Indice de Efectividad		Alineamiento individual con los objetivos y metas.		Plan de concienciación y compromiso Implementación de G. del Conocimiento - SKMS
		Indice de Eficiencia		Mejoras en los procesos		Plan de comunicación de objetivos de procesos y control de KPIs
		Indice de Productividad Técnica		Funciones Técnica, de Aplicaciones y de Operaciones		Plan de liderazgo de equipos, coordinación y carga de trabajo
		Indice de Productividad Comercial		Integración SLM, BRM, Serv. Managers, Serv. Owners		Plan de coordinación de roles. Liderazgo y compromiso

Recursos Humanos

Objetivos estratégicos		Indicador Clave		CSF		Iniciativas
Pers pectiva	Objetivos	Indicador de resultado	Me ta	Palanca o Driver	Me ta	Planes
Recursos Humanos	Mayor Efectividad del personal	Indice de satisfacción de equilibrado y alineado		Formación del nuevo Equipo de Trabajo en Dirección		Plan de trabajo gral, establecer objetivos estratégicos. Reuniones periódicas.
		Indice de Eficiencia + Indice ROI		G. del conoci miento		Programa de Formación. Planes de transferencia
	Gestionar el talento	Planes de trabajo, fijación de objetivos generales e individuales.		Plan de formación. Autoaprendl zaje		Plan de retención del personal alineado
	Nuevas competencias y habilidades			Desarrollo de competen cias		Modificación del sistema de premios e incentivos
						Herramientas alineadas con procesos

❖ OFICINA de GESTION ESTRATEGICA



¡ Muchas gracias !



Oscar A. Corbelli

- e-mail: oscar.corbelli@tecnofor.es
- Web: www.tecnofor.es
- Twitter: [@OscarCorbelli](https://twitter.com/OscarCorbelli)
- Blog: www.oscarcorbelli.tecnofor.es

TECNOFOR®