

JORNADA ISO 20000

SÓLO EXPERIENCIAS

“ISO 20000 práctico: de la burocracia a la mejora del servicio”

Francisco Garcia Torres

Fran Gomez Jurado



accenture
Alto rendimiento. Hecho realidad.
Accenture Outsourcing Services

SEVILLA

**14
MAR**

Indice

- Breve reseña sobre Accenture y los ponentes
- Razones de la certificación en nuestro caso
- Enfoque seguido para hacer “práctica” la certificación
- Hitos principales
- Proceso Destacado: 6.2 Service Reporting
- Conclusiones y recomendaciones



Información sobre Accenture

- Accenture es una compañía global de consultoría de gestión, servicios tecnológicos y outsourcing, con aproximadamente 259.000 personas trabajando en más de 120 países
- Presente en España desde 1965 con unos 9.000 empleados actualmente y en Andalucía desde 1988 con más de 1.000 profesionales entre Málaga y Sevilla, exportando más del 70% del trabajo que se realiza
- Son clientes de Accenture más del 75% de las 50 mayores empresas de España y de las AAPP



Información sobre Accenture

- En Andalucía más de 150 de sus empleados están especializados en prestación y gestión de servicios TIC, desde Sevilla
- En dos centros de gestión, uno destinado a un único cliente Servicio Andaluz de Salud (Centro de Gestión de Servicios TIC, desde 1998) y otro centro con un enfoque near-shore multicliente (IT·SIM Center, desde 2008)

CGES | Centro de Gestión de Servicios TIC



Información sobre ponentes

- Fran Gómez Jurado

(40, Ingeniero Industrial, Service Manager CGES y Responsable del Sistema de Gestión ISO 20000)

fran.gomez@accenture.com, 95.501.7001

- Francisco García Torres

(43, Ingeniero Telecomunicaciones, Director Outsourcing Accenture Andalucía)

f.garcia.torres@accenture.com, 95.501.7001



Razones de la certificación en el caso de Accenture

- ❖ Necesidad de **mejorar la eficiencia** del servicio al reducirse el presupuesto y seguir incrementándose la demanda
 - ❖ Mayor competencia con la contracción del mercado por la crisis. Necesidad de **diferenciación** y de “**subir de nivel**” los servicios
 - ❖ Mayor **garantía de servicio** al cliente al menor coste posible
 - ❖ Ganar el **respeto de los proveedores y otros agentes TIC** en el cliente, necesario para un Centro de Gestión de Servicios TIC
 - ❖ Potenciar Sevilla dentro de la **red de centros de Accenture**
 - ❖ BSI, para disponer de **acreditación internacional** de referencia
-

Enfoque seguido para hacer “práctica” la certificación

- ❖ El equipo de proyecto lo forman los roles clave del Sistema de Gestión y del Servicio, no hay “consultor externo”, pero se diferencia como proyecto y se presupuesta
- ❖ Las herramientas del Sistema de Gestión son las mismas que utilizamos para prestar y gestionar el servicio
- ❖ Los procesos del Sistema de Gestión se implementan de menos a más, siguiendo un enfoque de mejora continua. Cuando se obtiene un nivel de madurez se pasa al siguiente nivel
- ❖ Se hace participar a todo el equipo en los procesos

Enfoque seguido para hacer “práctica” la certificación

- ❖ Se siguen criterios prácticos a cada paso, buscando que sea útil para el servicio y que mejore su eficiencia y garantía.
- ❖ Se marcan objetivos concretos medibles alineados con el servicio final que se presta, cuya consecución se mide a través de KPIs
- ❖ Se implementan medidas de motivación y refuerzo para las personas clave, tales como nombrar “gestor del mes” (con recompensa en forma de “puntos”), o la “evaluación por objetivos alcanzados en el sistema de gestión”(con influencia en su salario y carrera profesional)

La certificación es un medio ... no un fin en sí mismo

Enfoque seguido para hacer “práctica” la certificación

❖ Ejemplo Reconocimiento Gestor del Mes



Hitos principales

- ❖ Enero 2010; más del 75% del equipo tenía certificación ITIL®v3 y se trabajaba según estas prácticas desde hacía varios años
 - ❖ Desde Febrero a Diciembre 2010 se ejecuta el proyecto de Sistema de Gestión y se realizan 2 pre auditorias externas BSI, 1 auditoría interna Accenture y la auditoría final BSI con éxito
 - ❖ Enero 2012 ya se cuenta con 4 ITIL®v3 Experts, 15 ITIL®v3 Intermediates, y 100% ITIL®v3 Foundations
 - ❖ Durante 2012 se adapta el Sistema de Gestión a la especificación v2011 y en Diciembre se renueva la certificación
 - ❖ Actualmente 5 ITIL®v3 Experts y 31 ITIL®v3 Intermed.
-

De la Gestación al Crecimiento del Sistema de Gestión

Febrero 2010



De la Gestación al Crecimiento del Sistema de Gestión

Marzo 2010



De la Gestación al Crecimiento del Sistema de Gestión

Julio 2010



De la Gestación al Crecimiento del Sistema de Gestión

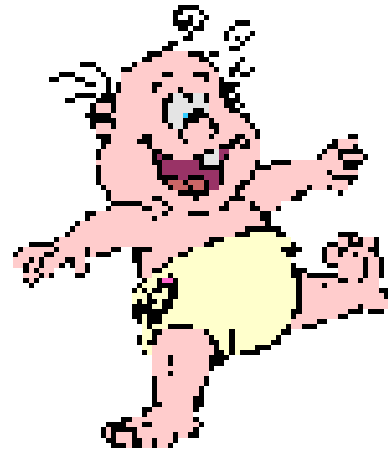
Septiembre 2010



sistema de gestión
de servicios de TI

De la Gestación al Crecimiento del Sistema de Gestión

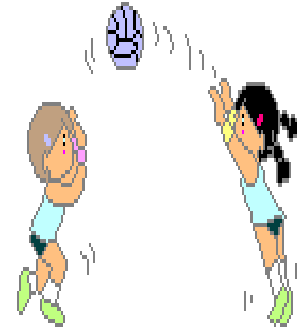
Noviembre 2010



sistema de gestión
de servicios de TI

De la Gestación al Crecimiento del Sistema de Gestión

Noviembre 2010



Proceso Destacado: 6.2 Service Reporting

- “Medir para mejorar” es una de las claves del Sistema de Gestión y en el que se apoyan el resto de procesos
- Fundamental para la toma de decisiones tanto reactivas, pero principalmente proactivas
- Todos los procesos deben ser medidos y revisados en base a unos objetivos establecidos
- Los objetivos de cada proceso deben estar alineados con los objetivos de la Dirección del Sistema de Gestión y con objetivos del servicio al cliente y de la propia organización

Proceso 6.2 Service Reporting

Alinear objetivos del Sistema de Gestión

Cliente

Acuerdo de Nivel de Servicios

Empresa

Objetivos globales marcados por la Empresa

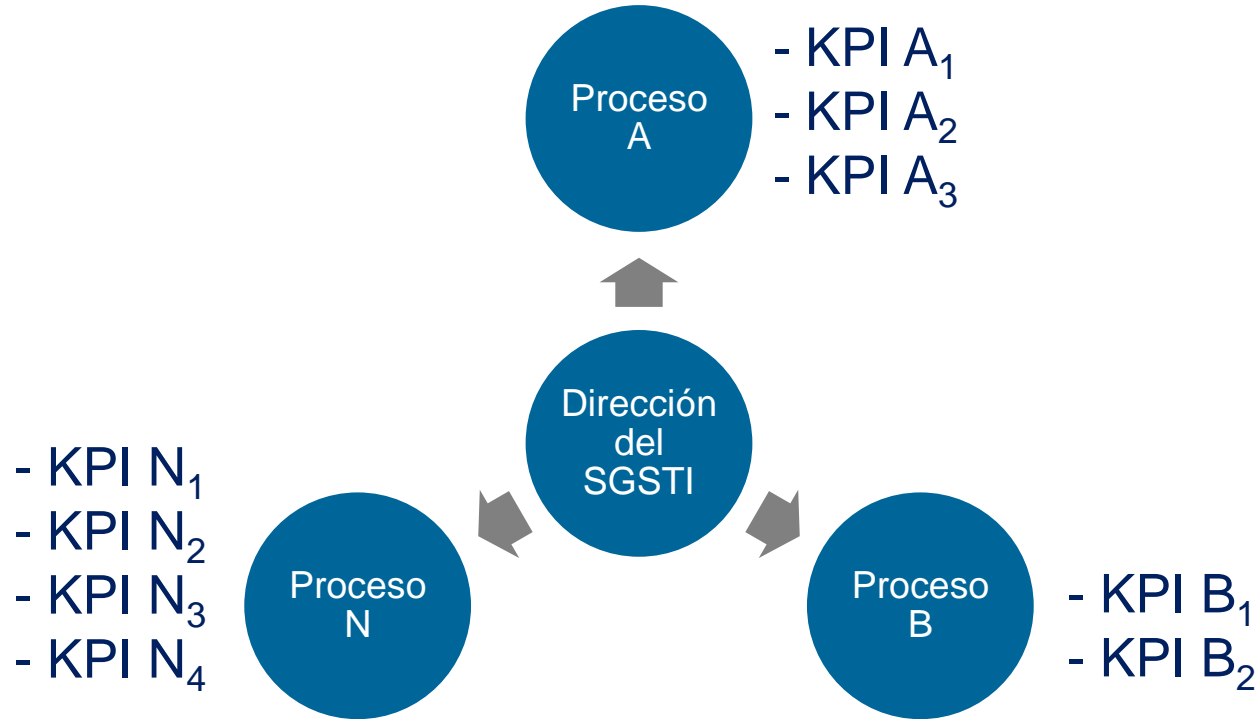
Cliente



Dirección del SGSTI

Empresa

Proceso 6.2 Service Reporting



Proceso 6.2 Service Reporting

Categorización



Dirección

- Marcados por la dirección de la compañía y los requisitos del cliente. Definirán los objetivos del SGSTI.

Gestión

- Indican o muestran el estado y la evolución del comportamiento de los procesos bajo el Sistema de Gestión. Están alineados con los objetivos del proceso.

Soporte

- Sirven de base a los informes e indicadores de soporte o se implementan por una necesidad técnica. Indicadores de volumetría por categoría, etc.

Técnicos

- Métricas/informes de apoyo al SGSTI. Ayudan a la toma de decisiones y la gestión y operación del Servicio.
- No necesariamente están alineados con los objetivos pero son indicadores de rendimiento de los procesos

Proceso 6.2 Service Reporting

Categorización

Dirección → Sabiduría

Gestión → Conocimiento

Soporte → Información

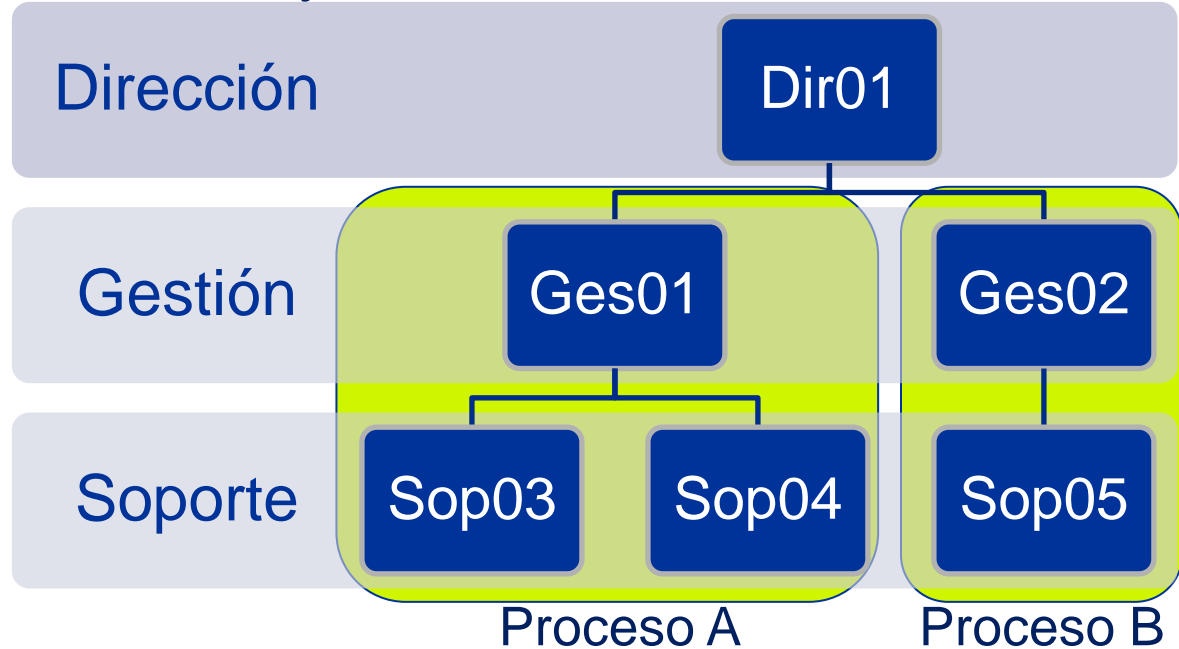
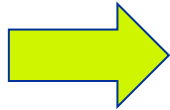
Técnicos → Datos



Proceso 6.2 Service Reporting

Modelado de la relación Objetivos - KPIs

Objetivo A



Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico



Objetivo de Dirección

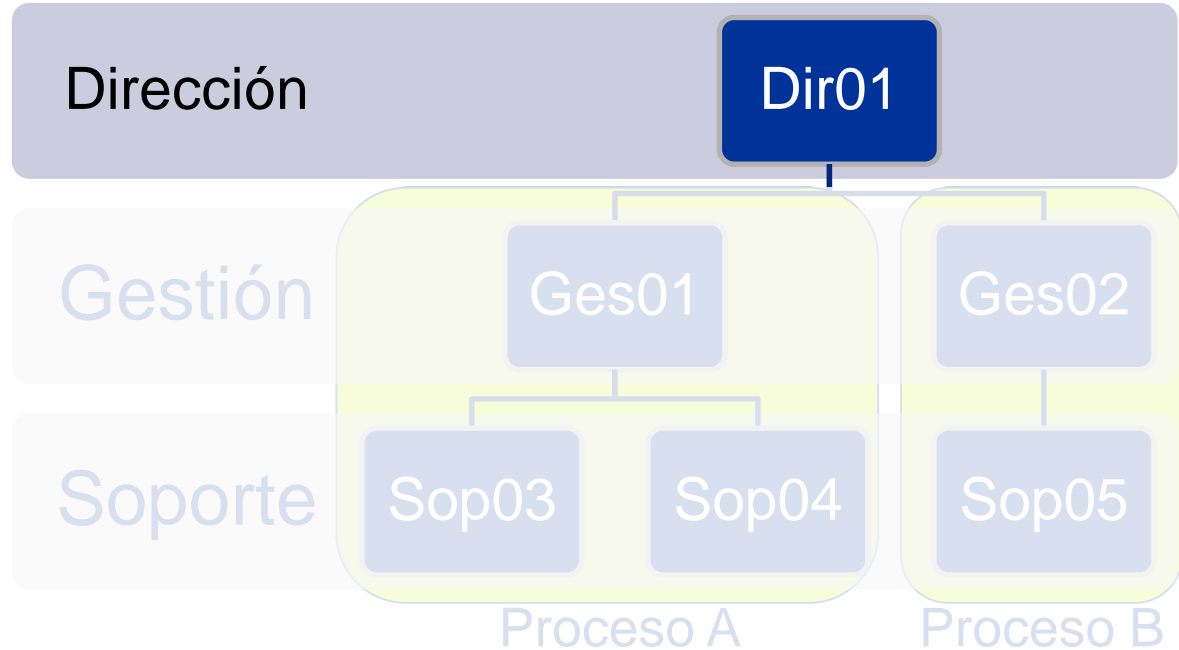
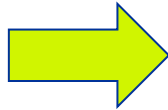
Optimización de los procesos, reduciendo tiempos y costes, mejorando el desempeño de los mismos.

KPI: Media de la mejora de los KPIs de los procesos (mejora respecto los KPIs del mes anterior)

Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico

Modelado de la relación Objetivos - KPIs

Objetivo A



Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico



Objetivo de Dirección

Optimización de los procesos, reduciendo tiempos y costes, mejorando el desempeño de los mismos.

Proceso G. Cambios

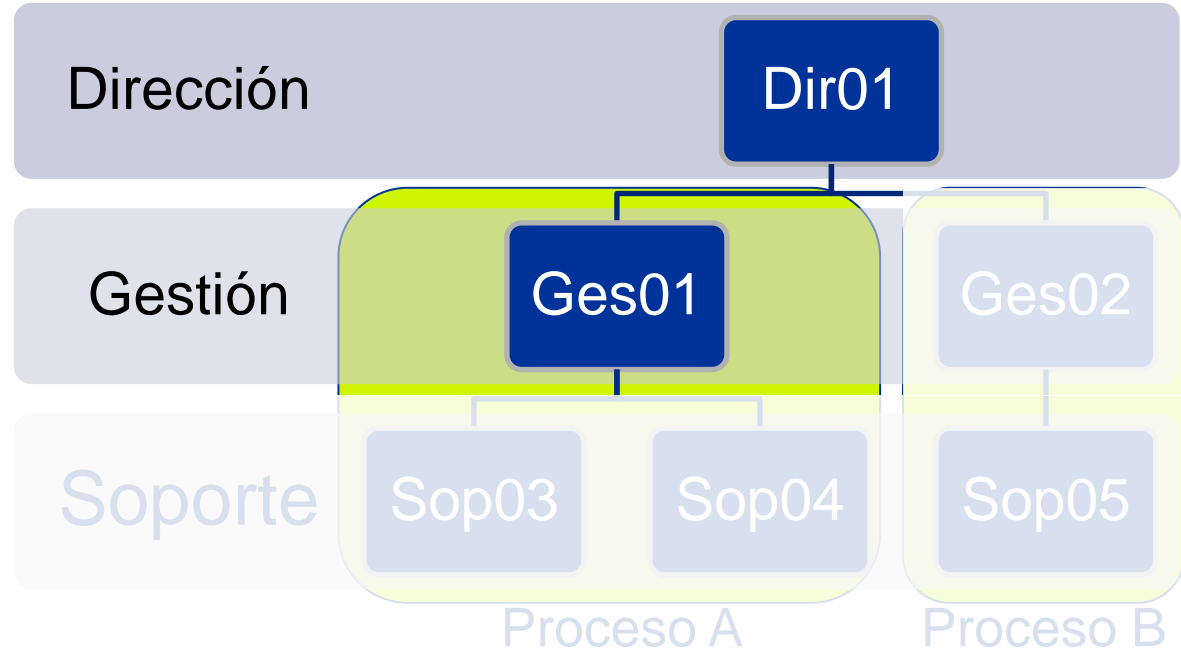
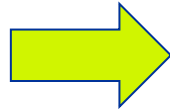
Objetivo: Planificación de todos los cambios

KPI de Gestión: N^0 cambios planificados / N^0 total de cambios

Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico

Modelado de la relación Objetivos - KPIs

Objetivo A



Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico



Objetivo de Dirección

Optimización de los procesos, reduciendo tiempos y costes, mejorando el desempeño de los mismos.

Proceso G. Incidencias

Objetivo: Promover el uso de la gestión de incidencias con el registro y seguimiento adecuado de las mismas. Evolución del número de incidencias pendientes

KPI de Gestión: N° de Incidencias Registradas en un periodo / N° de Incidencias Cerradas en el mismo periodo

Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico



Objetivo de Dirección

Optimización de los procesos, reduciendo tiempos y costes, mejorando el desempeño de los mismos.

Proceso G. Configuración

Objetivo: Definir y controlar los componentes de servicios e infraestructura y mantener información precisa sobre sus estados, sus atributos y relaciones

KPI de Gestión: Cls con atributos oblig. cumplimentados / Total de Cls

Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico



Objetivo de Dirección

Optimización de los procesos, reduciendo tiempos y costes, mejorando el desempeño de los mismos.

Proceso Mejora Continua

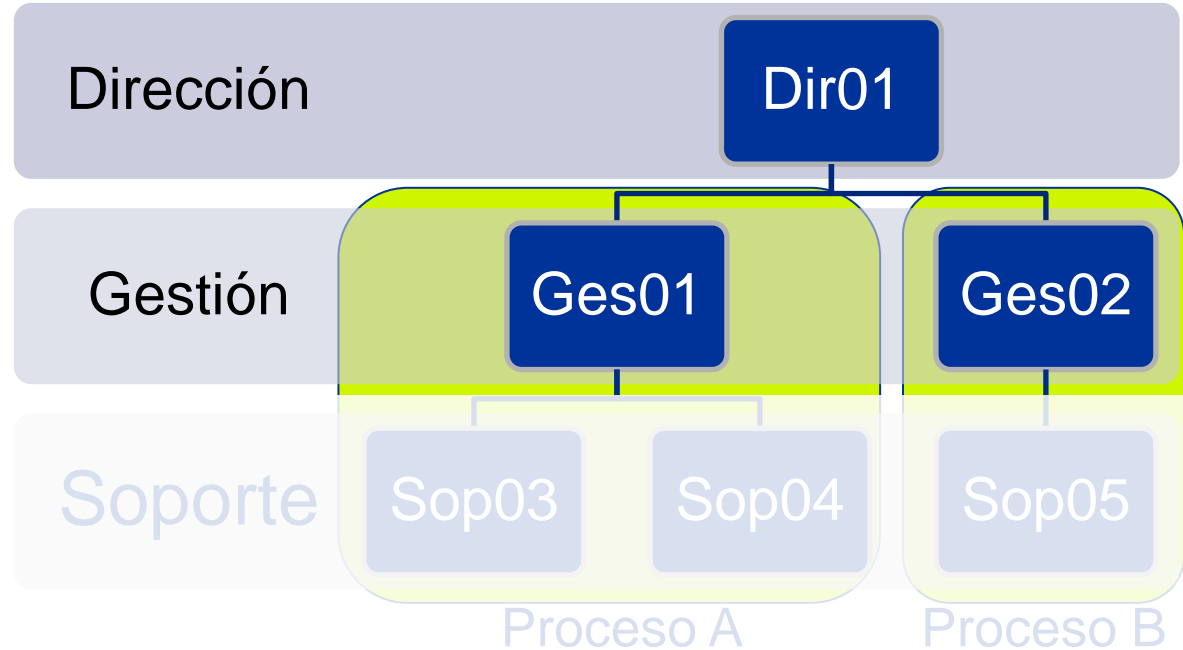
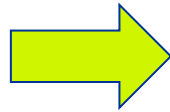
Objetivo: Seguimiento de la mejora continua del servicio de modo que se registren o implementen al menos una mejora por proceso en el mes

KPI de Gestión: N^o de procesos con más de una mejora registrada / n^o total de procesos

Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico

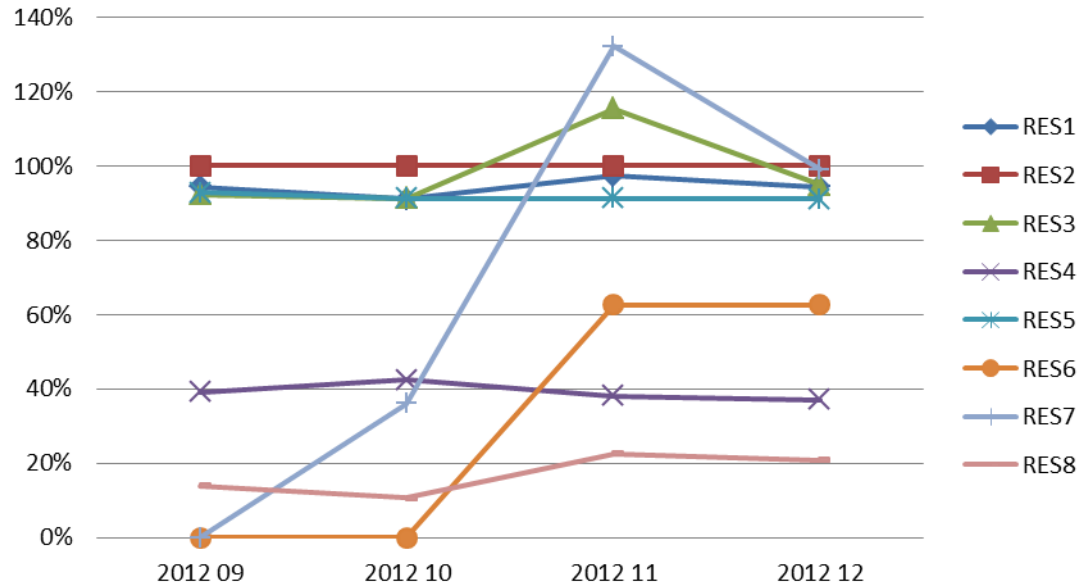
Modelado de la relación Objetivos - KPIs

Objetivo A



Proceso 6.2 Service Reporting Ejemplo Práctico

Evolución de los KPIs de Dirección



Conclusiones en base a nuestra experiencia

- La certificación cuesta esfuerzo y dinero y **debe orientarse para aportar beneficios concretos en términos prácticos: eficiencia, calidad, costes, ...**; aparte del valor representativo o indirecto: diferenciación, publicidad, acreditación, ...
- Es muy importante **hacer partícipes a los equipos del servicio**, no solo en la consecución de la certificación, sino en cada renovación ... que será más exigente cada vez
- Para conseguir más fácilmente la certificación y para que sea útil, **se debe tener una base previa de cultura de Gestión de Servicio** (ITIL®, COBIT®, ...), si no puede convertirse en un proyecto “árido”

Conclusiones en base a nuestra experiencia

- La implementación del Sistema de Gestión debe realizarse **paso a paso, basándose en herramientas, documentación, procesos del propio servicio**, que ya se tengan implementados
- Se deben ir marcando **objetivos medibles y alcanzables** e ir comprobando el **avance y el crecimiento**
- Los ciclos de renovación de la certificación, que implican auditorías internas y externas, exigen marcar y alcanzar **nuevos retos de mejora que te hacen “subir el nivel”**