

JORNADA ITSMF EN MURCIA 2015

EL GOBIERNO DE LAS TIC
como ventaja competitiva
para las organizaciones



Gestión de Servicios de Comunicaciones en la CARM

Celia Martínez Mora - CARM



 #itsmfmurcia

Speaker Bio & Company Information

Celia Martínez Mora. Directora General de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información



Formación

Ingeniera Técnica Agrícola, Ingeniera Agronómica y Doctora Ingeniera Agrónoma por la UPCT. Becaria de formación (2 años) y predoctoral (4 años). Cursos de formación.



Experiencia

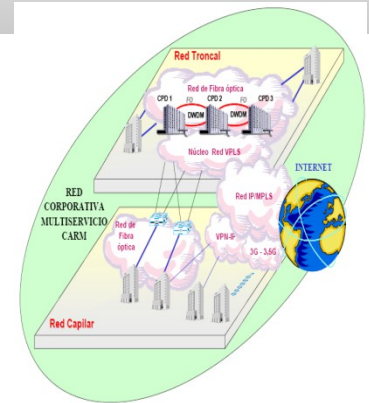
Investigadora del IMIDA en BT 14 años (marcadores moleculares, filogenia en plantas e insectos, cultivos celulares, aplicaciones biomédicas de la seda). Concejala de las áreas de Medio Ambiente, Parques y Jardines, Igualdad y Agricultura en el Ayuntamiento de San Javier (3 años).

Servicios de Comunicaciones de la Carm

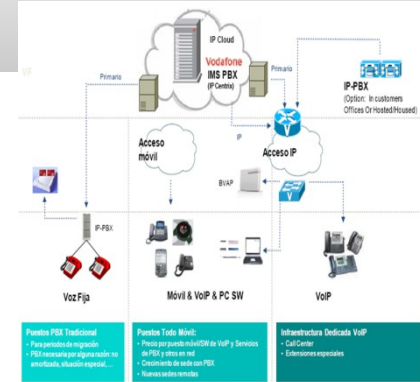
- Los servicios de comunicaciones se gestionan con un contrato centralizado, de obligada suscripción para todas las Consejerías y opcional para empresas públicas y organismos autónomos.
- Duración 4 años más posible prórroga de 2 años
- Incluye servicios de voz y datos en una red multiservicio además de los accesos a redes externas de forma segura.
- Dividido en 5 lotes:
 - Telefonía Fija
 - Comunicaciones Móviles.
 - Red de datos Multiservicio (incluye troncal y red capilar)
 - Seguridad y Monitorización
 - Gestión de la calidad

RCM. Red Corporativa Multiservicio de la CARM

- Servicios de comunicaciones de datos, y acceso a Internet para organismos administrativos, sanitarios y educativos de la CARM.
- Más de 1.300 sedes conectadas y cerca de 200 enlaces en la Región, con sedes en todos los municipios de la Región.
- Más de 700 sedes conectadas en Fibra Óptica
- Conexión a otras redes administrativas (SARA, PIXAR, Intranet Sanitaria, VPN de soporte)
- Conexión en F.O. con tecnología DWDM entre CPDs corporativos y sanitarios.
- Múltiples Tecnologías de acceso para red capilar: MPLS, VPN-IP, Celular.
- SLA's comprometidos para funcionamiento 24x7 y disponibilidad superior a 99,9%.



RCM. Red Privada De Voz



- Red privada de comunicaciones de voz para las sedes administrativas y sanitarias de la CARM.
- Más de 22.000 perfiles de telefonía, incluidos en una única red con numeración privada interna.
- Conexión de :
 - Aprox. 12.000 líneas en 50 sedes mediante tecnología IP
 - Aprox. 10.000 líneas en más de 400 sedes mediante tecnología inalámbrica.
 - Conexión de 2.000 líneas de móvil GSM
- Adicionalmente se prestan servicios avanzados de ACD en centros atención llamadas , videoconferencia de sala etc.

- ❖ Contrato de Servicios:
 - Peticiones de servicio, a través de un catálogo.
 - Registro de Incidencias
- ❖ Medición de SLAs, en caso de incumplimiento se aplica la penalización correspondiente
- ❖ Cada lote se organiza en perfiles, sobre los que se repercuten todos los costes asociados.
- ❖ Cada perfil se define en base a características del servicio, no a características tecnológicas.

Perfiles de Voz Fija

	PERFILES	COSTE/MES	DESTINO(1)	LIMITE TRÁFICO (2)	CRITICIDAD	CARAC. ESPECIALES
1	Directivo	18,54 €	Internacional	NO	Normal	Jefe-Secretaria
2	Secretaria	18,54 €	Internacional	NO	Normal	Jefe-Secretaria
3	Operadora Especial	18,54 €	Internacional	NO	Crítica	Consola Operadora
4	Operadora Normal	18,54 €	Internacional	NO	Crítica	Identif. llamada
5	Operadora Básica	12,48 €	Móvil	NO	Normal	Identif. llamada
6	Administrativo Especial	12,48 €	Móvil	NO	Normal	Identif. llamada
7	Administrativo Normal	6,86 €	Móvil	SI	Normal	
8	Administrativo Básico	3,15 €	Nacional	SI	Normal	
9	Administrativo Restringido	2,36 €	Interno	SI	Normal	
10	Local Restringido	1,73 €	Local	SI	Normal	
11	Móvil en centro Administrativo	3,94 €	Nacional	SI	Normal	

Definición del Ámbito de Aplicación

Provisión de Servicios (Solicitudes de Servicio)

Disponibilidad de los Servicios (Incidentes)

Identificación de Usuarios

Responsables de Comunicaciones → Interlocutores Directos

Resto de Usuarios CARM son Grupo de Interés

Definición del Catálogo de Servicios

Documentación de Procedimientos Internos asociados a cada Servicio

Establecimiento de Flujo de Trabajo

Flujo Trabajo Lineal, ¡Eliminación de Papel en las Transacciones!

Implantación de Herramientas en Plataforma de Control Global

-GLPI: Gestión de solicitudes e Incidentes

-Orion: Gestión de Red, Incidentes Automáticos & Correlación

-Open Source: Informes de Red, Rendimiento de Servicios, Cuadro de Mandos

Centro de Servicios. Modelo de Relación



**Responsables de Comunicaciones de
Consejerías, Entes y Organismos.
Responsables de Informática,
Sistemas y Aplicaciones.**

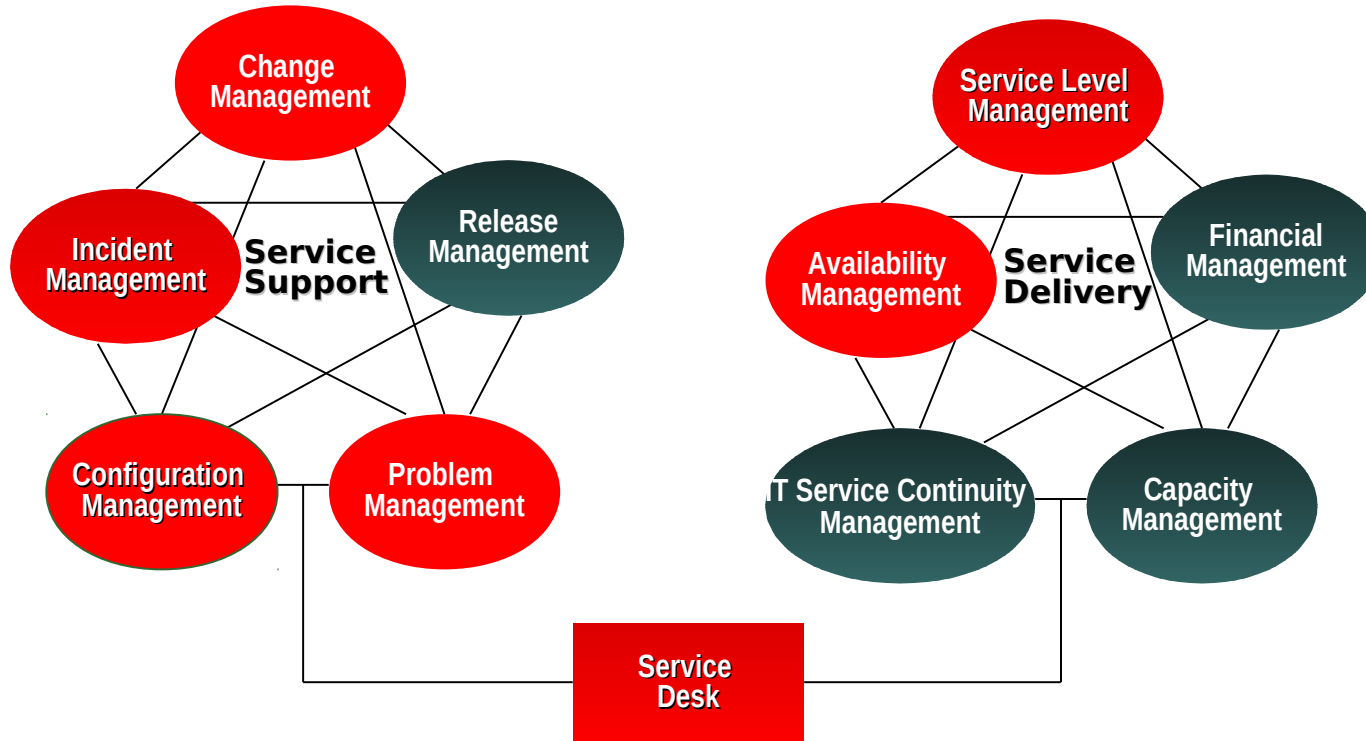


**Frontal Web mediante Autenticación
(Solicitudes e incidentes)
Telefónicamente, E-mail (Incidentes)**



**Catálogo de Servicios de
Comunicaciones bajo la
Contratación Centralizada de
Comunicaciones de la CARM**

Gestión de los Servicios

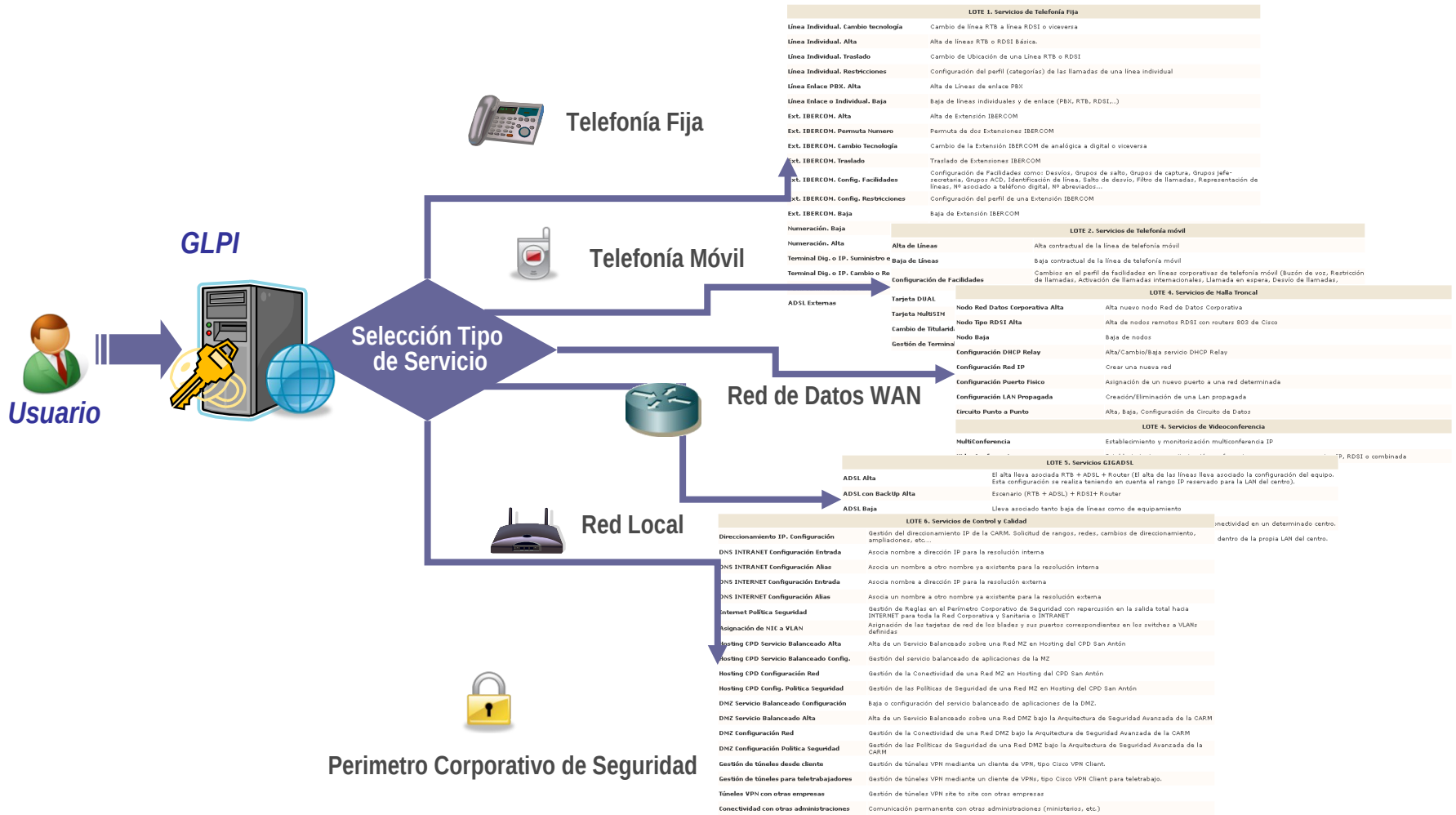


- Exigido por Contrato (Nuevo Modelo de Comunicaciones CARM)
- Futura Adopción (medio plazo)

Procesos Implementados:

- Gestión del Cambio
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de la Configuración
- Gestión de Nivel de Servicio
- Gestión de la Disponibilidad

Gestión del Cambio. Definición del Catálogo de Servicios



Gestión del Cambio. Flujo de Trabajo para Solicitudes de Servicio



- **Detección y Registro**
- **Categorización y Clasificación**
 - ♦ Correspondencia con SLAs para cada tipo de Servicio
- **Tramitación o Investigación/Diagnóstico**
- **Provisión o Resolución y Cierre**

Gestión del Incidentes

	Punto Partida	Condicionantes, Adaptación al Entorno e Idiosincrasia CARM	Desarrollo Implantación	Objetivo Conseguido
Registro y Clasificación de Solicitudes e Incidentes	 <p>ITIL, La Teoría Know-How Pliegos de Contratación</p>	 <p>Marco Legal, Organización, Jerarquía, Entorno</p>	 <p>Criticidad Implícita, Delimitación Influencia</p>	<p>Aumento de la Capacidad del Servicio</p> <p>Enfoque en función de IMPORTANCIA</p>
Tramitación de Solicitudes de Servicios e Incidentes	 <p>ITIL, La Teoría Know-How Pliegos de Contratación</p>	 <p>Ofertas de Proveedores, Estado del Arte TIC, etc...</p>	 <p>Flujos de Trabajo y Catálogos de Servicios</p>	<p>Canal de Tramitación Seguro y Ágil</p> <p>Disminución Drástica del Tiempo Resolución</p>
SLAs de Solicitudes e Incidentes	 <p>ITIL, La Teoría Know-How Pliegos de Contratación</p>	 <p>Proveedores, Infraestructura TIC, StakeHolders, etc...</p>	 <p>Definición SLAs según Flujos de Trabajo</p>	<p>Aplicación de Penalizaciones (€)</p> <p>Mejora en el Nivel de Servicio (SIP)</p>

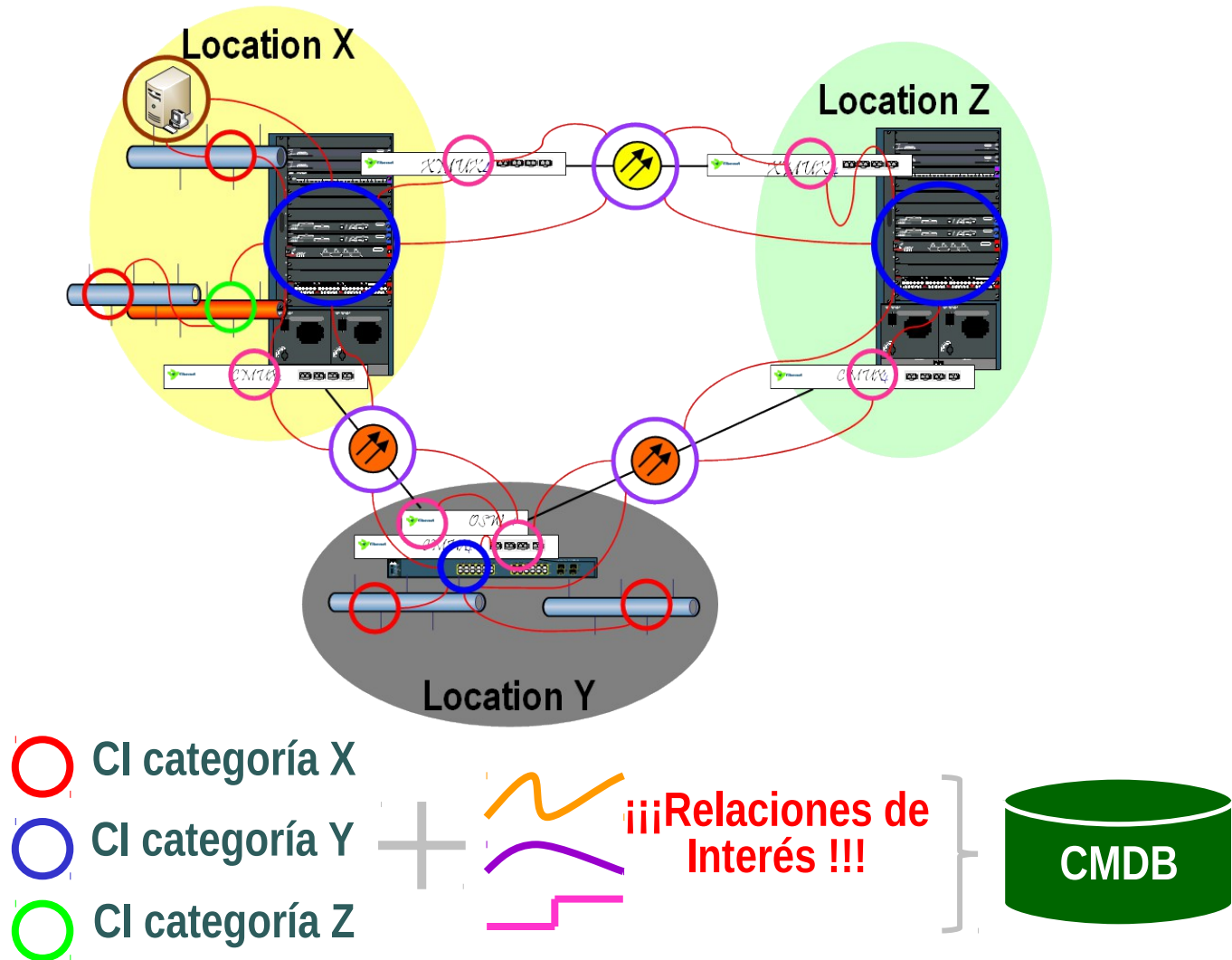
- La **Gestión de Problemas** que se realiza es doble:
 - **Reactiva:** se analizan los incidentes ocurridos para descubrir su causa y proponer soluciones a los mismos.
 - **Proactiva:** monitorizando la infraestructura TI y analizando su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que estos ocurran.
- Se implementan mediante peticiones de cambio (**RFC**) necesarias para restablecer la calidad del servicio.
- Posteriormente se realizan revisiones para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin provocar problemas de carácter secundario.

- **Control de la Infraestructura TIC**
 - ◆ Creación CMDB
 - ◆ Establecimiento bases de mantenimiento de CMDB en entorno multi-operador
 - ◆ Conexión de CMDB con otros repositorios y BD de gestión

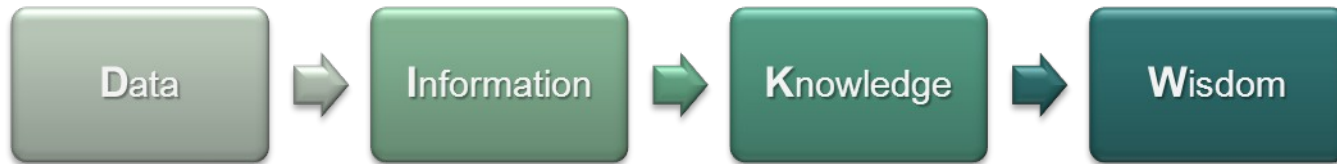
- **Información Soporte otros Procesos**
 - ◆ Gestión del Incidente
 - ◆ Gestión del Problema
 - ◆ Gestión del Cambio

- **Proactividad**
 - ◆ Prevención de Problemas
 - ◆ Análisis de Tendencias
 - ◆ DIKW (*from Data to Knowledge to Information to Wisdom*)

Gestión de la Configuración



Frutos del Proceso de Gestión de la Configuración



- **Datos (*Data*)**

- ♦ Saber “NADA” ↘

- **Información (*Information*)**

- ♦ Saber “QUÉ” ↘

- **Conocimiento (*Knowledge*)**

- ♦ Saber “CÓMO” ↘

- **Sabiduría (*Wisdom*)**

- ♦ Saber “POR QUÉ”

- **Documentación de los Servicios**
 - ◆ Orientación al Servicio (PDV del Usuario)
 - ◆ Restar tecnicismo a la interlocución (Front-Office)
- **Indicadores Clave de Servicios en catálogo**
 - ◆ Métricas específicas de Servicios críticos por Lote
 - ◆ Destilados a partir de Misión/Visión – CSF – KPI
- **Informes, Estadísticas, Calidad y Mejoras**
 - ◆ Arranque de *Service Improvement Programs* (SIP)
 - ◆ Cálculo Penalizaciones Económicas a Operadores por incumplimiento de SLAs
 - ◆ Estadísticas de Satisfacción de Usuarios, Percepción del Servicio prestado por la CARM

Gestión del Nivel de Servicio

	Punto Partida	Condiciones, Adaptación al Entorno e Idiosincrasia CARM	Desarrollo Implantación	Objetivo Conseguido
Documentación de los Servicios ofertados a los Usuarios	 <p>ITIL, La Teoría Know-How Pliegos de Contratación</p>	 <p>Otros Proyectos estratégicos CARM: Doc XML, ASA, etc...</p>	 <p>Adquirir Know-How, plasmarlo en Servicios</p>	<p>Tres Procedimientos para cada Servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información. 2. Provisión. 3. Calidad (Cierre).
Indicadores Clave de los Servicios (KPIs)	 <p>ITIL, La Teoría Know-How Pliegos de Contratación</p>	 <p>Identificación de Servicios críticos y sus CSFs</p>	 <p>Extraídos de los CSFs de los Servicios críticos</p>	<p>Métricas concretas</p> <p>Disminución Drástica del Tiempo Resolución</p>
Informes, Estadísticas, Calidad, Tendencias Mejoras (SIPs)	 <p>ITIL, La Teoría Know-How Pliegos de Contratación</p>	 <p>Orientación al Usuario (Servicio!), Huir de Tecnicismos</p>	 <p>Guía y Apoyo a CARM camino ITIL/ISO 20000</p>	<p>Aplicación de Penalizaciones (€)</p> <p>Mejora en el Nivel de Servicio (SIP)</p> <p>Satisfacción del Usuario (SERVQUAL)</p>

- Orientación al Servicio (PDV del Usuario), se mide el servicio independientemente de quién sea el responsable.
- Se utiliza de forma orientativa, no se generan incidentes de forma automática a los grupos de soporte.
- Ante una pérdida de servicio se analiza la causa para poder asignar la incidencia al grupo responsable siguiendo el procedimiento para su resolución.
- Una vez conocido el responsable se le aplica la correspondiente penalización de forma mensual.

Acciones Futuras respecto a ITSM

- **Extensión de Gestión del Nivel de Servicio**
 - ◆ **Dentro de la Organización (no sólo a Proveedores)**

- **Plan de Calidad 2015**
 - ◆ **Propuestas de Revisión y Mejora de SLAs**

- **Extensión de ITIL dentro de la CARM**
 - ◆ **Vertical (Otros Procesos)**
 - ◆ **Horizontal (Otros Servicios/Departamentos)**
 - ◆ **Certificación ISO/IEC 20000**

JORNADA ITSMF EN MURCIA 2015

EL GOBIERNO DE LAS TIC
como ventaja competitiva
para las organizaciones



¡ Muchas gracias !

