

El valor transformador del concepto de Servicio en TI y el Catálogo de Servicios como el principal instrumento

Ponente:

Manel Navarro

IT Manager de Grupo KAO

Proceso de Implantación del Catálogo de Servicio



itSMF
España



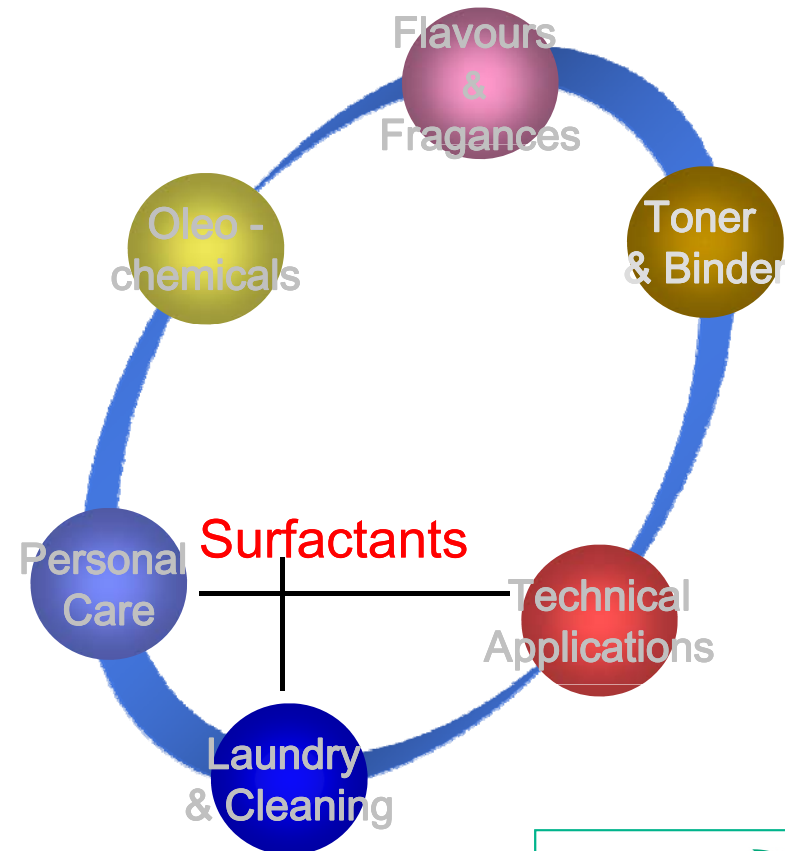
MesaDebate

Miércoles, 28 de abril de 2010

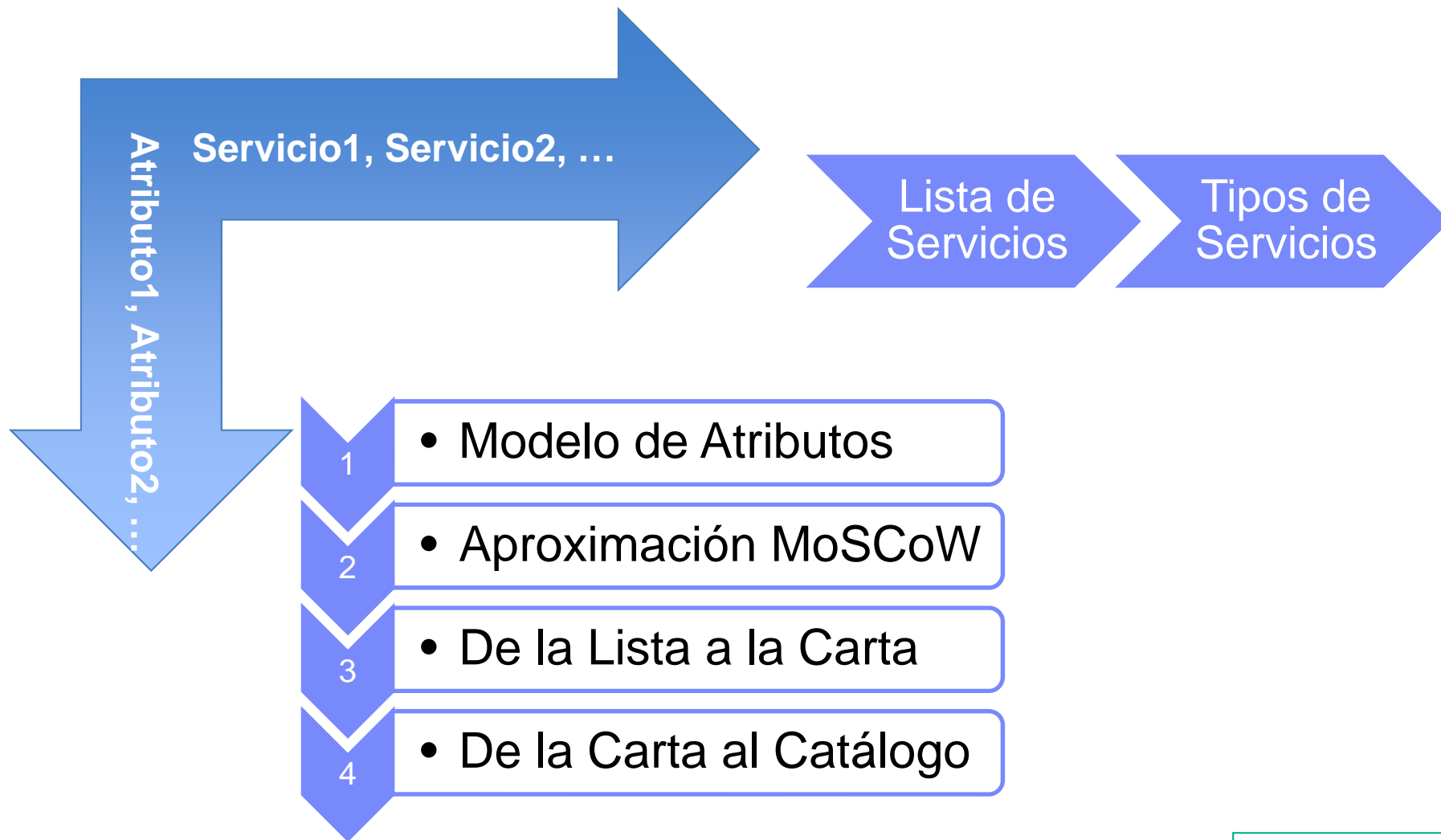
Acerca de Kao Corporation SA



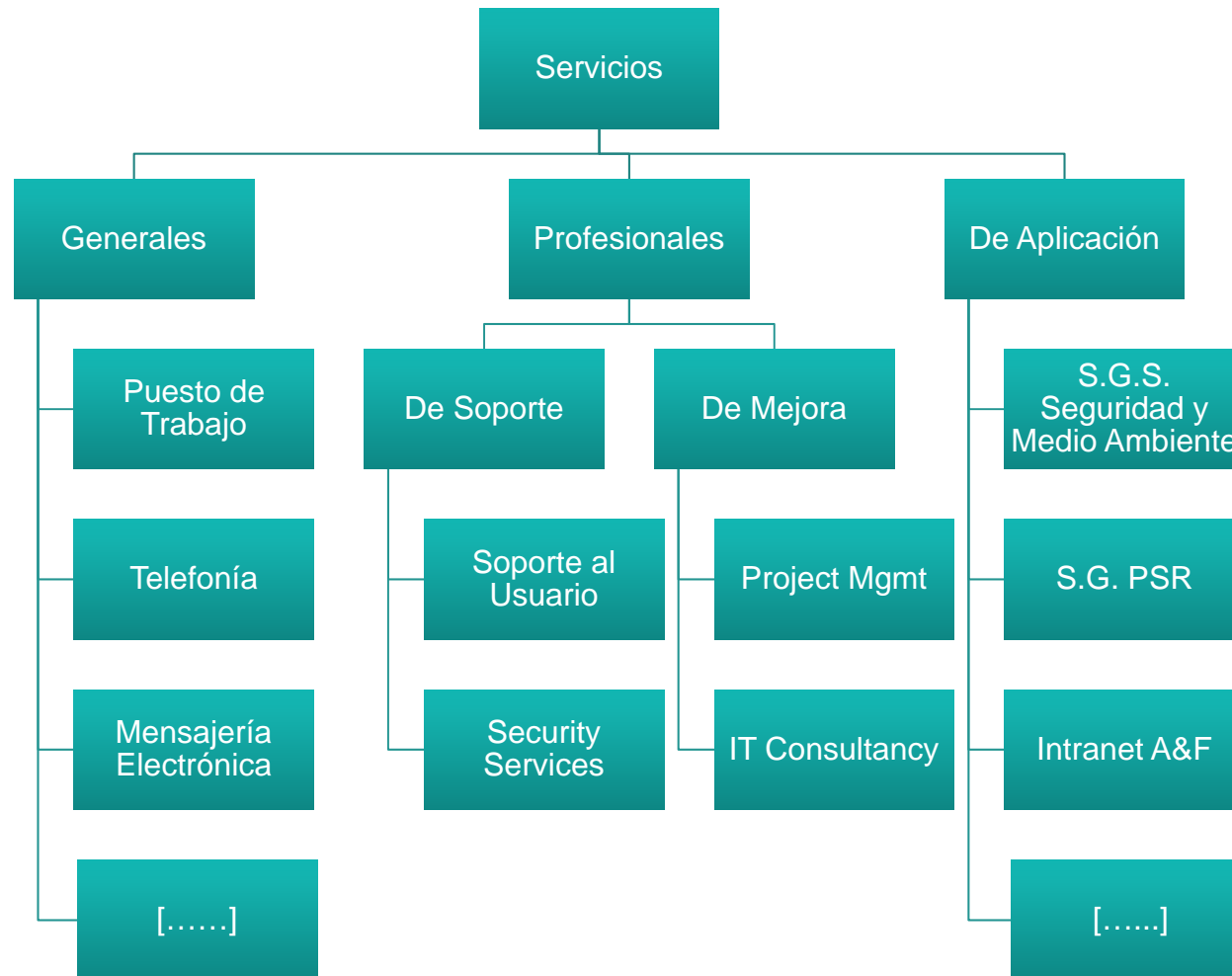
- ❑ Empresa multinacional del sector de la fabricación de productos químicos. Perteneciente a Kao Chemicals Europe
- ❑ 3 fábricas y 1 edificio de oficinas en el territorio español. 6 líneas de negocio
- ❑ 450 usuarios de Servicios TIC
- ❑ 3 personas en el equipo **Local IT** dando cobertura a 45 servicios
- ❑ 200 M€ de facturación anual
- ❑ 2.2 M€ de presupuesto TIC (incluyendo comunicaciones voz y datos)



Proceso de Implantación del Catálogo de Servicio



Catálogo de Servicios de Kao: Tipos de Servicios (I)



Catálogo de Servicios de Kao: Tipos de Servicios (II)



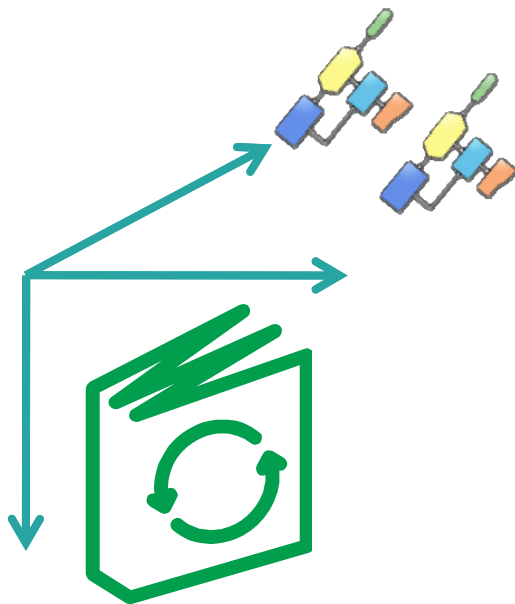
- ❑ Modelo de Atributos:
 - ❑ Catálogo de Métricas
 - ❑ Perímetro de Responsabilidad

ATRIBUTO	IT	Cliente	Usuario
ID	X	X	X
Nombre	X	X	X
Descripción	X	X	X
Arquitectura Técnica	X		
Horario de Soporte	X	X	X
Procedimiento de Guardias	X	X	X
Cliente(s)	X	X	X
Estado	X	X	X
Clasificación	X	X	X
Responsable	X	X	X
Peticiones	X	X	X
Documentación Técnica	X		
Métricas			
Nombre	X	X	
Mecanismo de Medida	X		
Polaridad	X	X	
Valor Objetivo (SLO)	X	X	
Dimensiones	X	X	
Key User	X	X	X
Grupos de Usuarios	X		
Opciones y Políticas de uso de las mismas	X	X	X
Criticidad	X	X	X
Documentación de Usuario	X	X	X
FAQ Usuario	X	X	X
FAQ Técnicas	X		
Relación con otros servicios	X		
Modelo de Costes	X	X	
Información BIA			
Políticas de Copia	X	X	X
T. Max Restauración	X	X	X
Periodo de Retención	X	X	X
Perímetro Local IT	X	X	

Clasificación	Servicio	ID Métrica	Métrica	Unidad	Tipo	Polaridad	Descripción
Servicios Generales							
Puesto de Trabajo							
		PDT001	#Puestos Trabajo	Equipos	Volumetría	↗	Numero de equipos identificados como puesto de trabajo
		PDT002	#Imágenes	Imágenes	Volumetría	↗	Número diferente de imágenes maestras en activo
		PDT003	Antigüedad Media de los equipos	Años	Calidad	↘	Antigüedad en años desde la compra del equipo.
		PDT004	#Solicitudes	Solicitudes	Proceso	↗	Número de peticiones recibidas en Local IT sobre este servicio
		PDT005	T. Resolución Solicitudes	Horas Laborables	Proceso	↘	Tiempo medio de ejecución de las diferentes solicitudes recibidas
		PDT006	%Solicitudes dentro de SLO	Solicitudes	Proceso	↗	Porcentaje de solicitudes resueltas correctamente dentro del SLO de tiempo de resolución sobre el total de solicitudes recibidas para el servicio
		PDT007	#Incidencias	Incidencias	Proceso	↗	Numero de incidencias recibidas en Local IT sobre este servicio
		PDT008	T. Resolución de Incidencias	Horas Laborables	Proceso	↘	Tiempo medio de resolución de las diferentes incidencias recibidas por Local IT para el servicio
		PDT009	%Incidencias dentro de SLO	Incidencias	Proceso	↗	Porcentaje de incidencias resueltas correctamente dentro del SLO de tiempo de resolución sobre el total de incidencias recibidas para el servicio
		PDT010	Grado de Satisfacción	0-100%	Calidad	↗	Índice de satisfacción de los usuarios con el servicio

		EVOLUTIVOS				APLICACIÓN				INFRAESTRUCTURAS							
		IT Consultancy	Gestión de Compras	Captura de la Demanda	Gestión del Contrato	Gestión de Proyecto	Control de Pasos a Producción	Formación al Usuario	Soporte Funcional	Gestión de Accesos a la Aplicación	Gestión de Usuarios Internos	Gestión de Permisos Internos	Interfaces	Mideware	Sist. Operativo	Hardware	Comunicaciones
SERVICIOS GENERALES	Acceso Citrix Local																
	Acceso Remoto																
	Mensajería Electrónica																
	Puesto de Trabajo																
	Telefonía																
	Audiovisuales																
	Conectividad Datos																
	Acceso a Internet																
	Pequeño Material																
	Préstamo de Portátiles																
Impresión																	
A&F	Mementix																
	Intranet A&F																
	ServiceDesk																

Las otras dimensiones del Catálogo: La gestión por Servicios:



Gestión de Peticiones



Gestión Financiera

.....

PARTIDAS PRESUPUESTARIAS	TOTAL	Sistema de Gestión PSR	Sistema de Gestión de Seg. Y Med. Amb	Intranet de Calidad	TSICO	[.....]	Mensajería Electrónica	Telefonía
Recursos Humanos	5.400 €	500 €	700 €	200 €	1.200 €	2.000 €	700 €	100 €
Amortización	10.770 €	1.500 €	1.100 €	1.000 €	2.450 €	1.400 €	2.200 €	1.120 €
Hardware	5.620 €	1.200 €	400 €	1.000 €	2.000 €	200 €	700 €	120 €
Software	5.150 €	300 €	700 €	0 €	450 €	1.200 €	1.500 €	1.000 €
Administración	25.189 €	2.800 €	1.550 €	9.200 €	530 €	3.500 €	1.554 €	6.055 €
Viajes	820 €	0 €	0 €	700 €	0 €	0 €	0 €	120 €
Servicios de Terceros	17.750 €	2.500 €	750 €	6.500 €	0 €	2.300 €	1.200 €	4.500 €
Mantenimiento	6.039 €	300 €	800 €	2.000 €	300 €	1.200 €	234 €	1.205 €
Otros	580 €	0 €	0 €	0 €	230 €	0 €	120 €	230 €
TOTAL	41.359 €	4.800 €	3.350 €	10.400 €	4.180 €	6.900 €	4.454 €	7.275 €



Kao

The image features the word "Kao" in a bold, green, sans-serif font. To the right of the word is a green outline of a crescent moon. The moon has a human-like face with a wide, open-mouthed smile, a single eye, and a small nose. The entire graphic is centered on a plain white background.

*it*SMIF 
España