

One Planet. One Network. Infinite Possibilities.

Tercerización de Servicios Gerenciados

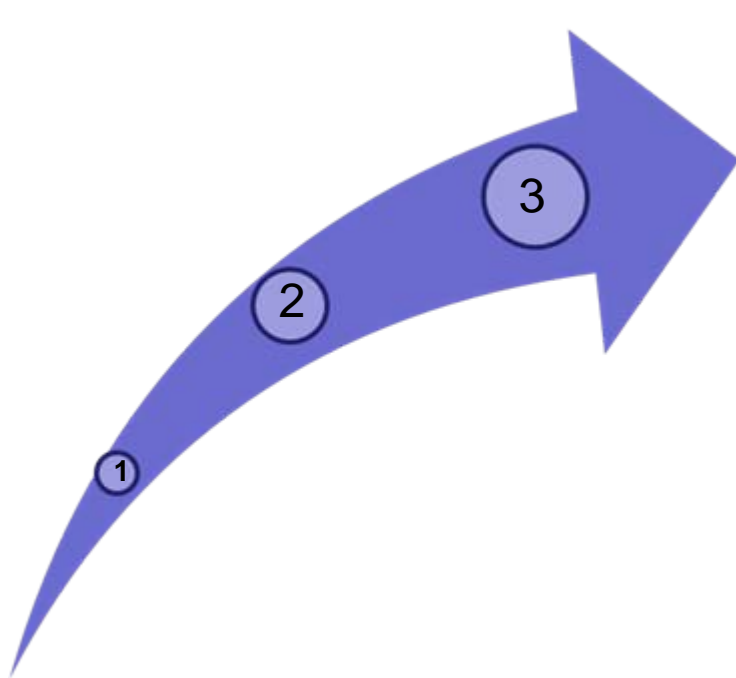
De Reducir Costos a Transformar el Negocio

Marcela Cueli

Product Marketing Manager
Data Center
Latinoamérica



Evolución del Modelo



3

Business Service Management (BSM)

En este modelo los procesos de negocio se relacionan de forma dinámica con los servicios de TIC y su infraestructura subyacente.

2

ITC Service Management

Existen servicios de TIC definidos a través de SLAs tanto para proveedores externos como internos enfocados en agregar valor al negocio.

1

Infrastructure Management

Los servicios de TIC están definidos de forma básica pero no están alineados con los objetivos de negocio.

Servicios Gerenciados TIC

Modelo de Gestión



Evolución del Modelo

Los últimos estudios de mercado de Forrester señalan los siguientes componentes como esenciales en la evolución hacia BSM:

❑ SLM (Service Level Management)

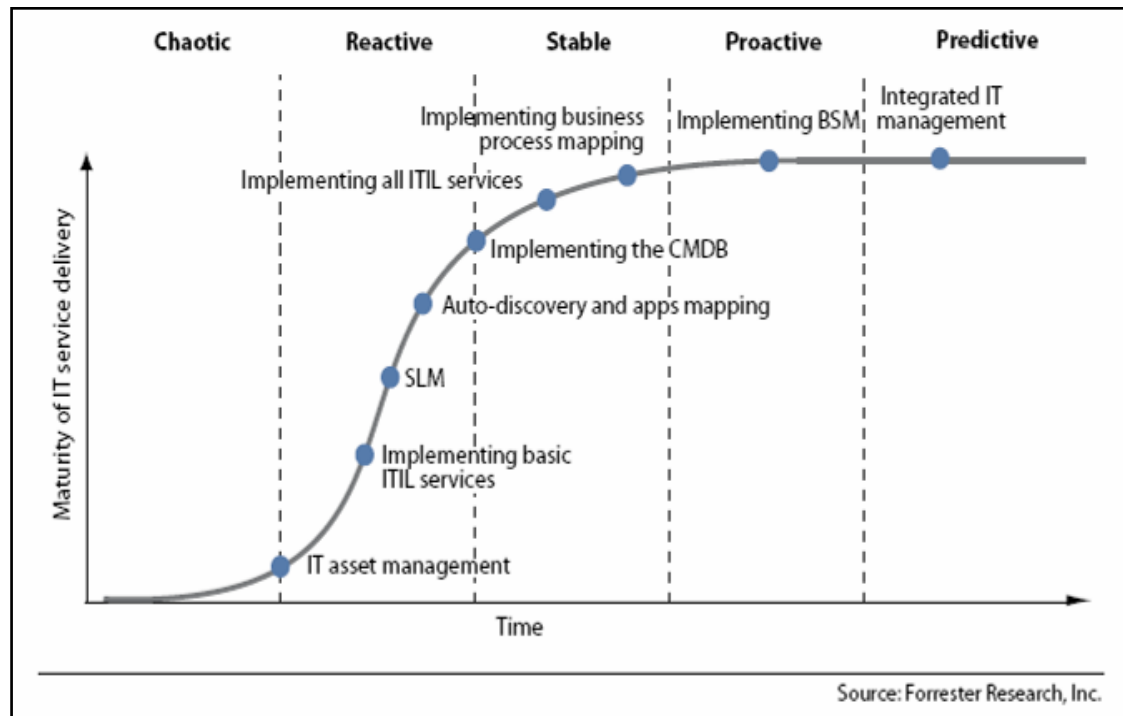
permite a TI medir cuando los servicios ofrecidos cumplen con los estándares acordados en los SLA's.

❑ Problem , Incident and Change Management

procesos de gestión de incidentes, problemas, y cambios

❑ ITAM (IT Asset Management)

necesario para ganar entendimiento básico sobre los componentes de infraestructura como servidores, bases de datos, redes, clientes.

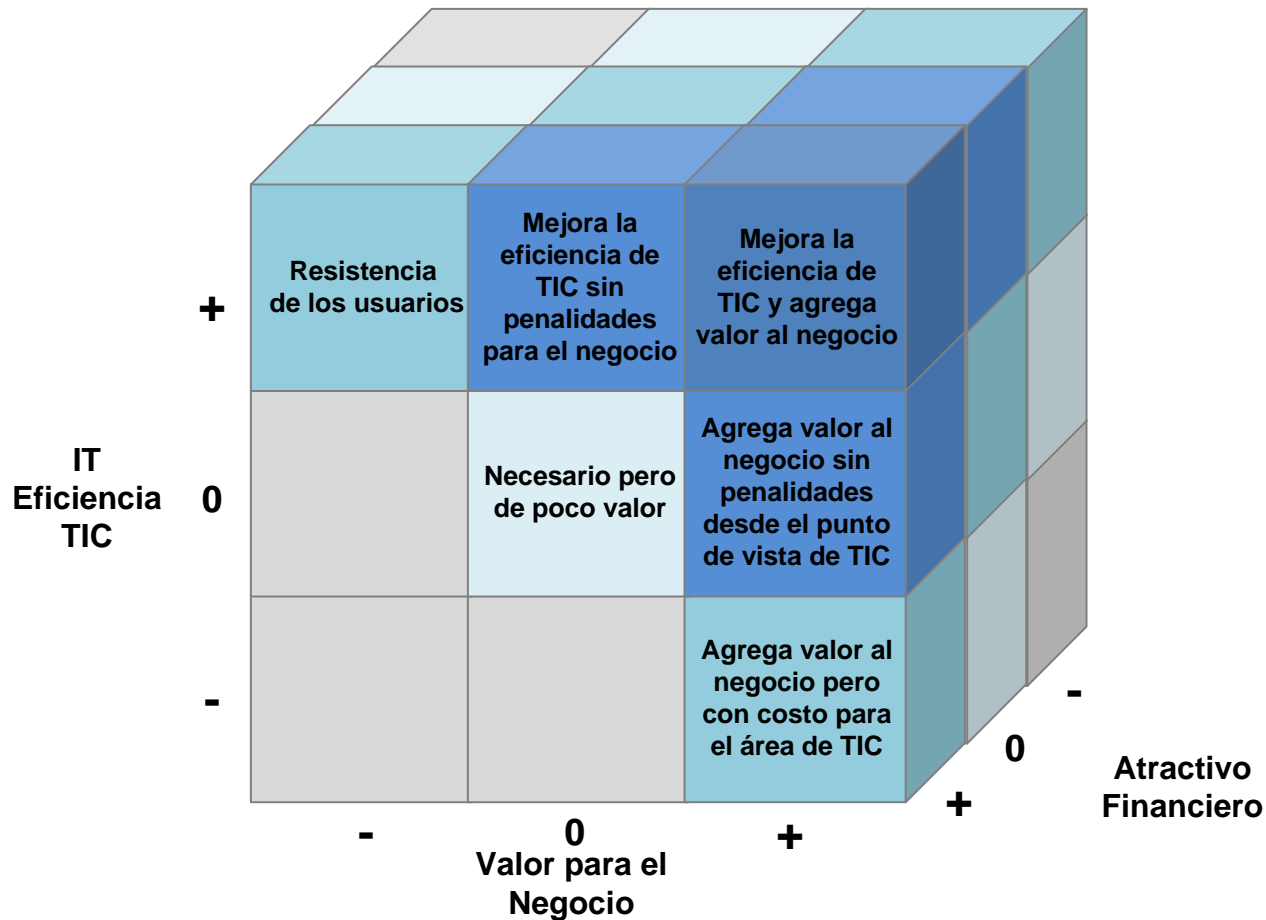


Servicios Gerenciados TIC

Modelo de Gestión



Nivel de Servicio



Servicios Gerenciados TIC

Modelo de Gestión



Nivel de Servicio

Métricas

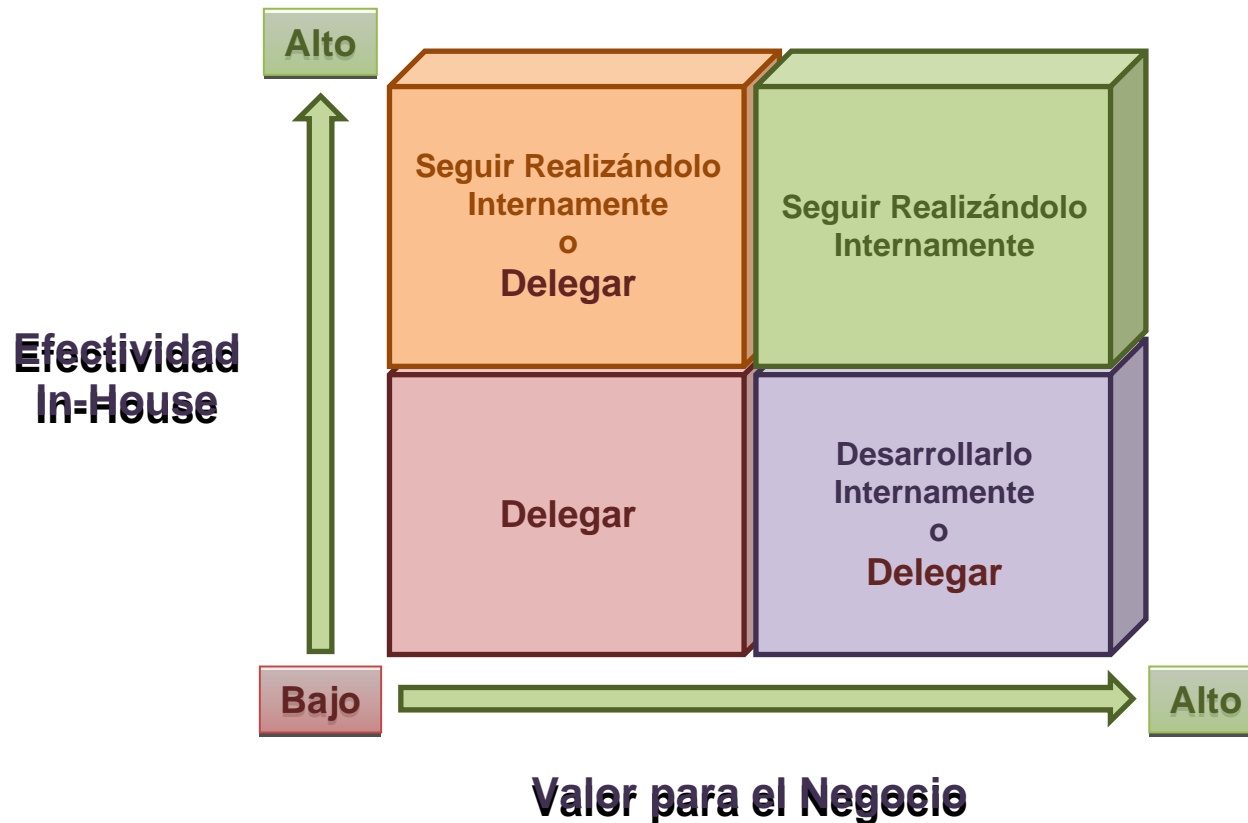
	Nivel I Que Medir	Nivel II Sistema de Performance	Nivel III Administración de Performance	Nivel IV Optimización de Performance
Lema	“Lo que hacemos no se puede medir”	“Si se mueve, Mídalo!”	“Medir lo que realmente interesa”	“Que tanto podemos mejorar”
Características	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos no establecidos - Monitoreo reactivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de medición separados - Mediciones incongruentes - Los datos recolectados no proveen información útil para el management 	<ul style="list-style-type: none"> - Métricas consistentes orientadas a objetivos de negocio - Métricas integradas - Management proactivo trabaja con el objetivo de mejorar la performance 	<ul style="list-style-type: none"> - Integración de estrategia y planificación en los sistemas de información - Reingeniería de procesos para sobreponerse a defectos - Estandarización - Staff motivado por incentivos claros

¿Qué es el outsourcing?

Transferencia de la responsabilidades del gerenciamiento continuo de un servicio a un tercero, para ser administrado de acuerdo a niveles de servicio (SLA) pre-establecido entre las partes, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y agregar valor al negocio.

Servicios Gerenciados TIC Outsourcing

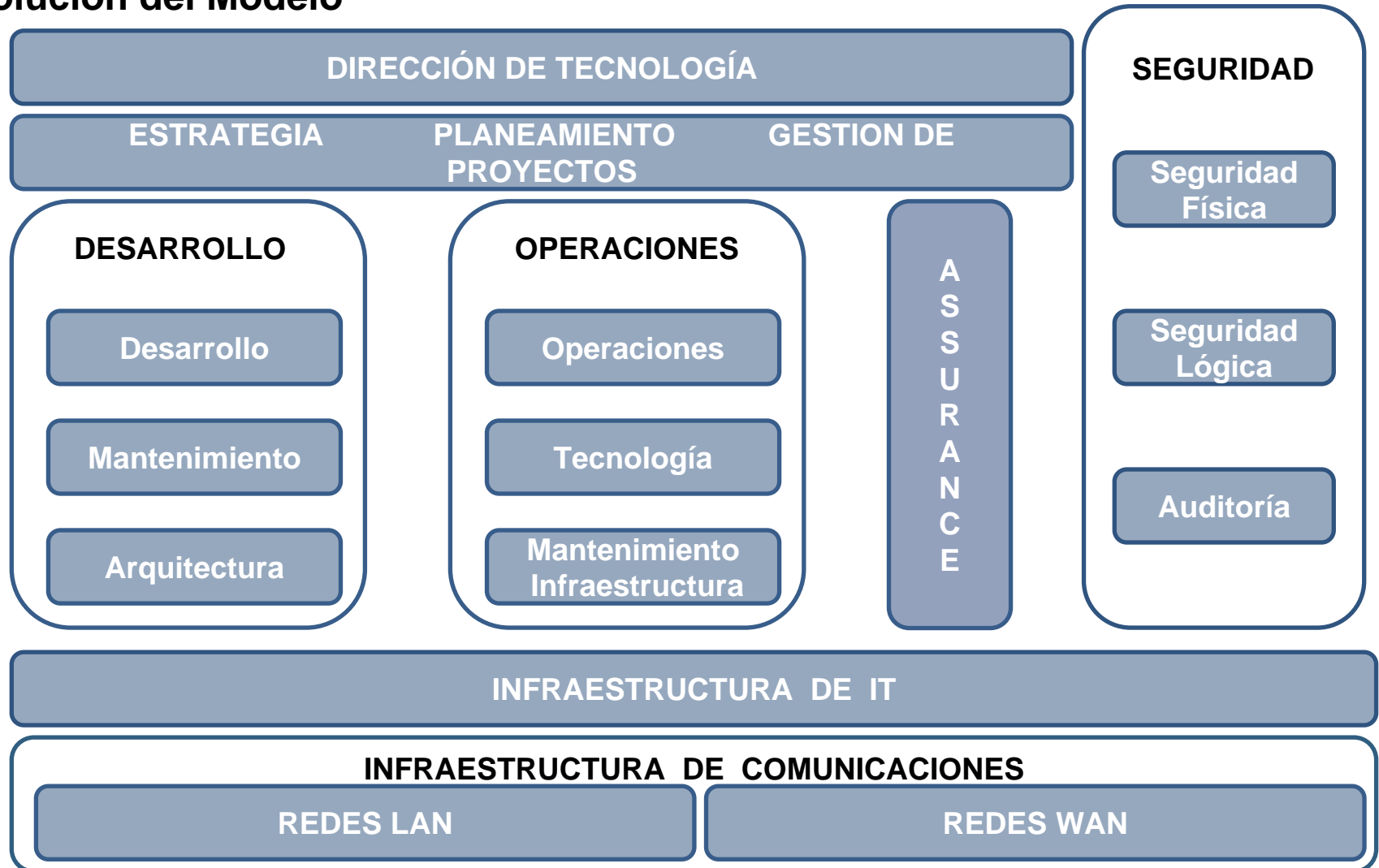
¿Qué procesos deberían ser delegados en un tercero?



Servicios Gerenciados TIC Outsourcing



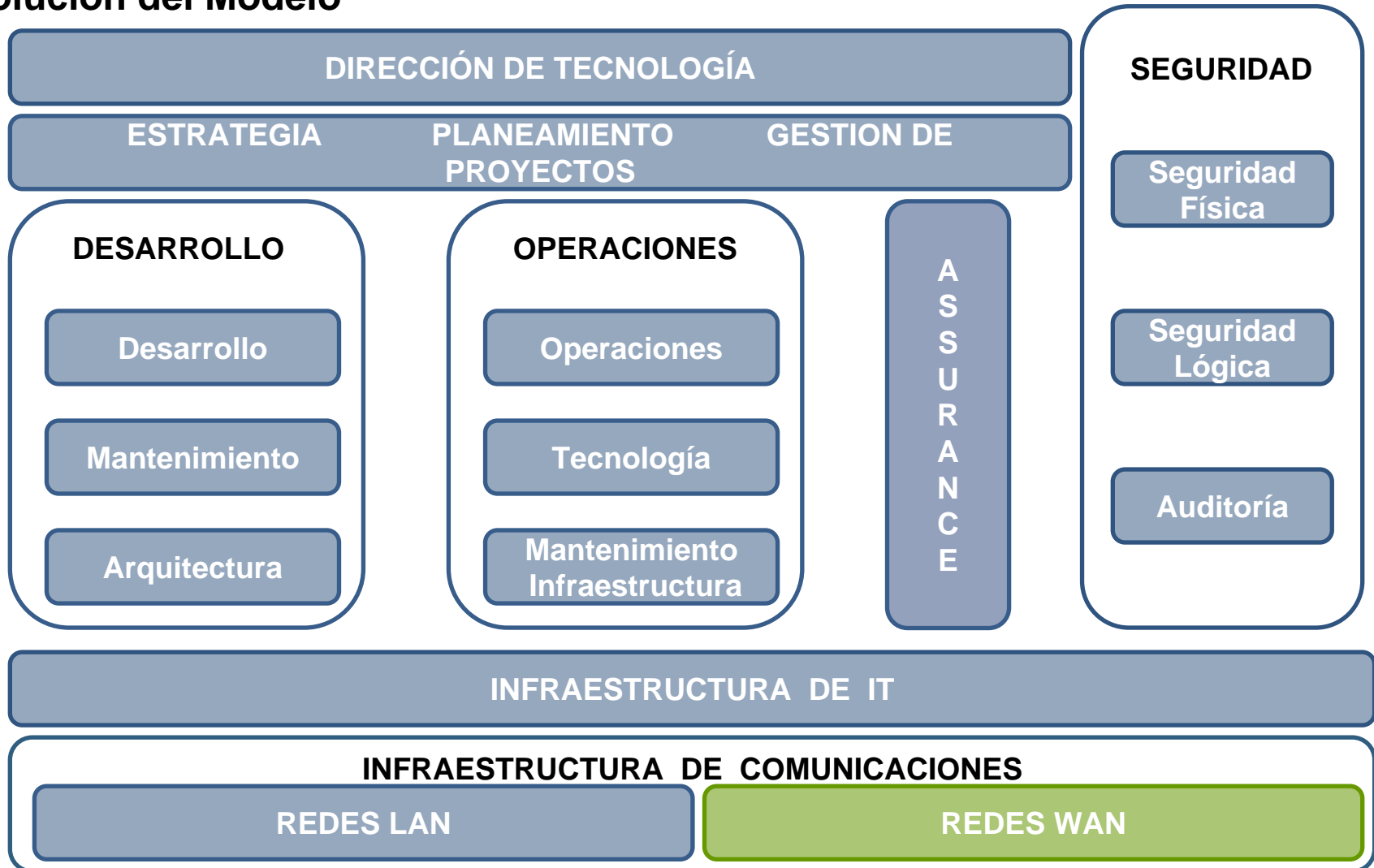
Evolución del Modelo



Servicios Gerenciados TIC Outsourcing



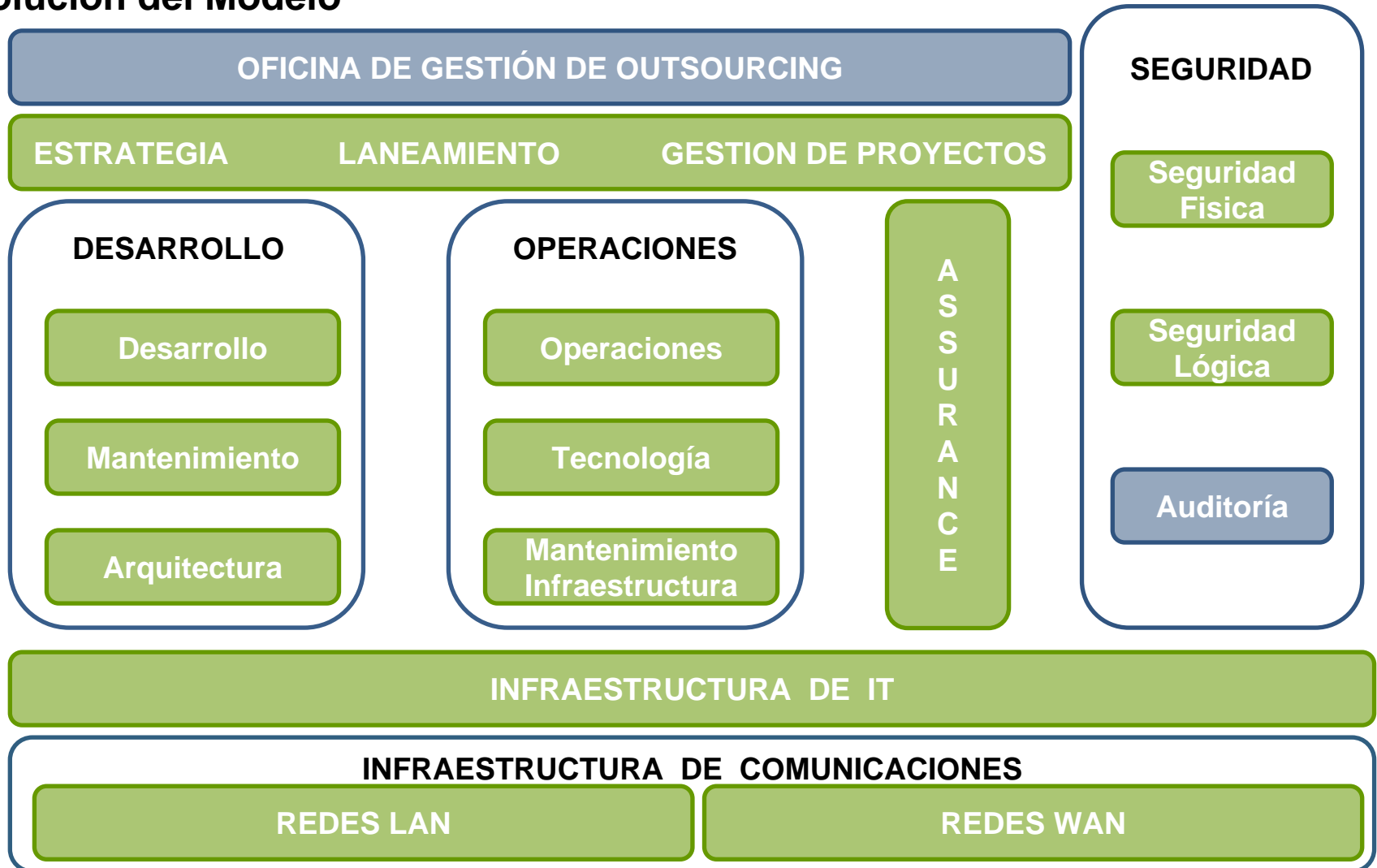
Evolución del Modelo



Servicios Gerenciados TIC Outsourcing



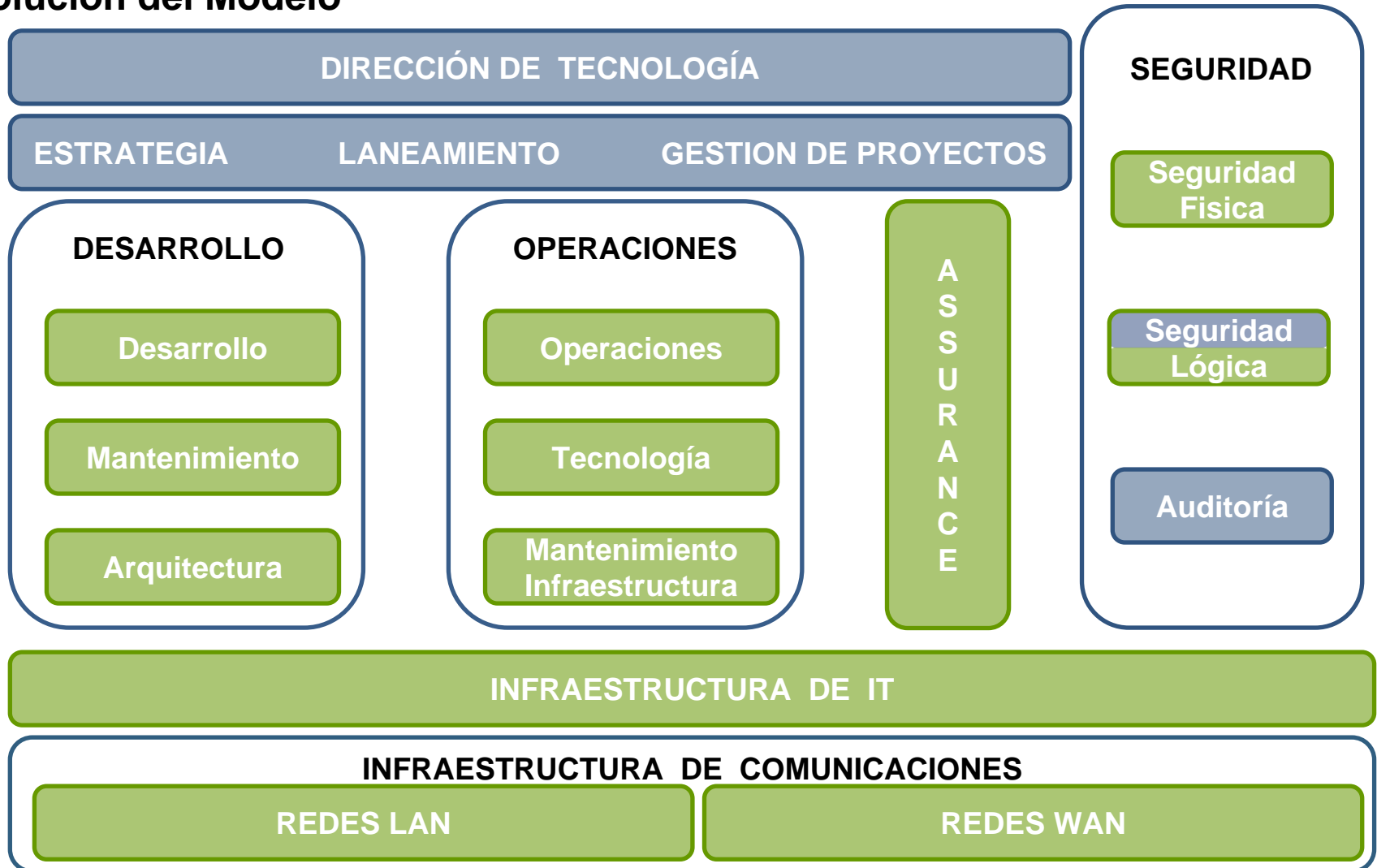
Evolución del Modelo



Servicios Gerenciados TIC Outsourcing



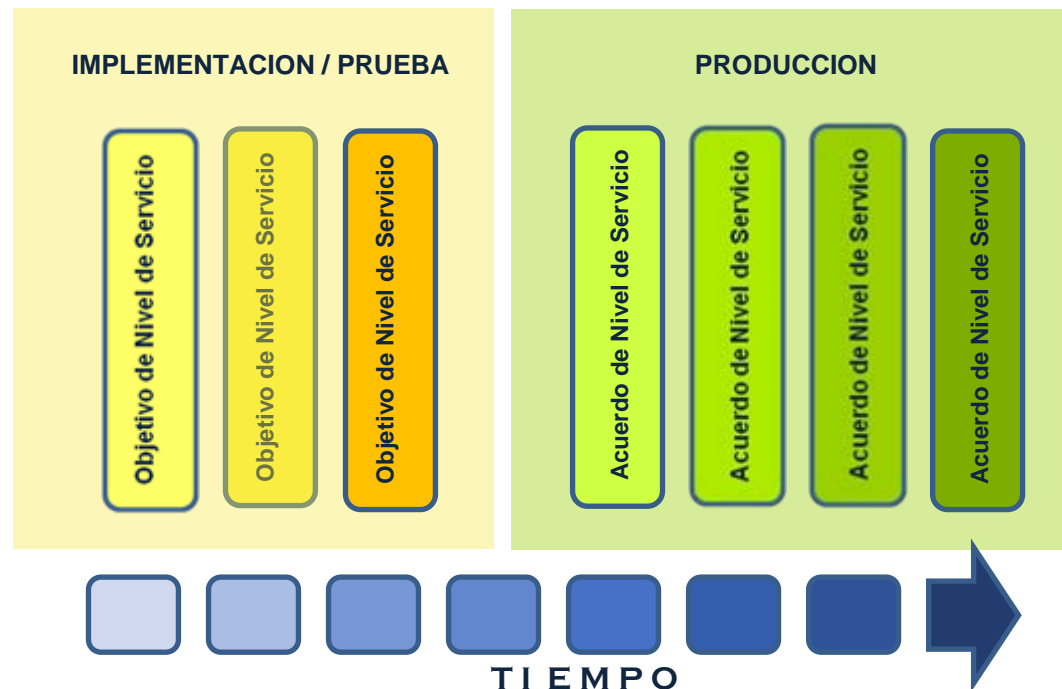
Evolución del Modelo



Servicios Gerenciados TIC Outsourcing

Nivel de Servicio

- ❑ Acuerdo de Nivel de Servicios = Alcance pre establecido y pre acordado entre las partes para un servicio.
- ❑ Un Acuerdo de Nivel de Servicio pueden establecerse entre
 - ❑ Distintas áreas de una empresa - **OLA**
 - ❑ La empresa y un proveedor - **UC**
 - ❑ La empresa y un cliente - **SLA**



Servicios Gerenciados TIC

Outsourcing



¿ Para que se delegan en un tercero servicios TIC?

Acelerar procesos de reorganización / transformación

Reducir el “time to market”

Liberar y reasignar recursos internos

Mejorar el nivel de disponibilidad

Soluciones de conectividad robustas, flexibles y escalables

Infraestructura world class

Reducir / Controlar costos

Servicios Gerenciados TIC Outsourcing



Proveedores de Servicios

M E R C A D O

SLA

S O L U C I O N E S

P O R T F O L I O D E P R O D U C T O S

P
I
L
A
R
E
S

Skills
y
RRHH

Procesos
y
Certificaciones

Infraestructura



Servicios Gerenciados TIC

Outsourcing



Beneficios del Outsourcing

FINANCIEROS

- ❑ Evitar las importantes inversiones que se requieren para disponer de infraestructura World Class,
- ❑ Convertir inversiones en costos
- ❑ Pagar por lo que se necesita.
- ❑ Liberar espacio, energía y recursos humanos
- ❑ Reducir los gastos de capacitación y rotación del personal de tecnología de información y comunicaciones

CALIDAD DE SERVICIO


- ❑ Clara definición del alcance del servicio (SLA)
- ❑ Acceso a un entorno operativo confiable, robusto y controlado.
- ❑ Mejor disponibilidad
- ❑ Mayor seguridad
- ❑ Mediciones cuantificables del servicio (SLA)
- ❑ Soporte especializado 7 x 24.

TÉCNICOS

- ❑ Actualización tecnológica constante
- ❑ Acceso a know-how calificado
- ❑ Acceso a tecnología de última generación
- ❑ Acceso a infraestructura TIC diseñada y operada bajo estándares de calidad y seguridad (ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000, SAS 70, etc.).
- ❑ Acceso a un entorno operativo TIC gestionado por procesos y procedimientos definidos en base las mejores prácticas como por ejemplo ITIL

FLEXIBILIDAD

- ❑ Disponibilidad de una amplia gama de soluciones tanto de TI como de comunicaciones
- ❑ Rápida respuesta a cambios y necesidades del negocio.
- ❑ Posibilidad de manejar aumentos y decrementos "temporales" de recursos técnicos y humanos (on-demand).



One Planet. One Network. Infinite Possibilities.

Gracias

