

Gestión de servicios TI en tiempos de crisis

Juan Ignacio Rouyet (i.rouyet@quintgroup.com)
Quint Wellington Redwood



- Cuándo actuar
- Qué hacer
- Cómo actuar

Necesidades corporativas (corto plazo)

NECESIDADES CORPORATIVAS

CONTENER
COSTES

Optimizar
costes

GENERAR
CONFIANZA
EN
'STAKEHOLDERS'

Generar
efectivo

ALINEAMIENTO ESTRATEGIA TI

Mejor gestión TI (ITIL, Cobit, Val IT,...)

Mecanismos
CapEX

Reducir costes negocio

Criterios priorizar

Mecanismos
OpEx

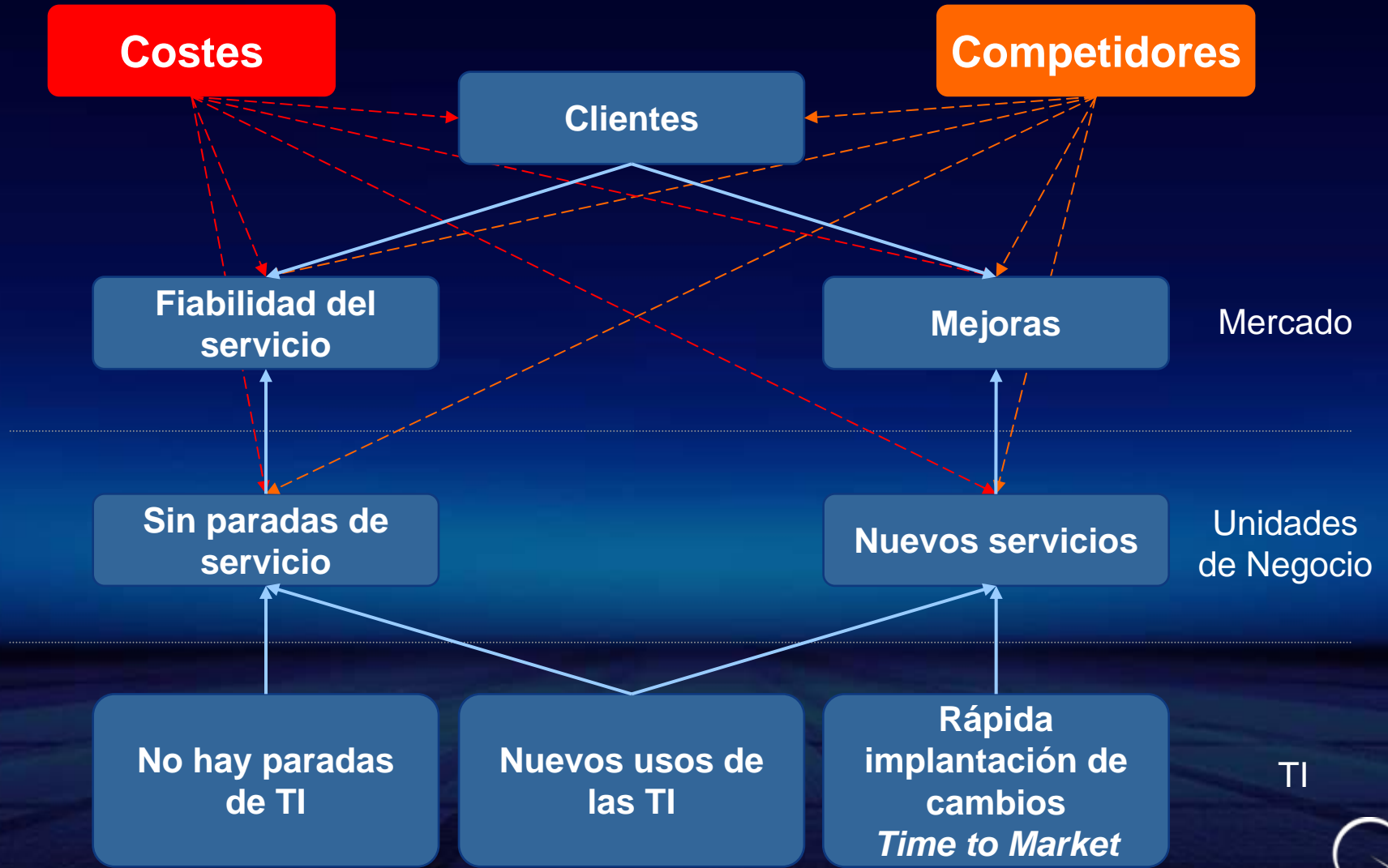
Gestión de costes

Generar facturación extra

Ayudar a mejor operación/gestión del negocio

Fuente: CIOnet Survey, *The Value of IT in a Recession*, Spring 2009

El servicio a los clientes



Servicios de TI y *Value Drivers*

No hay paradas de TI

“Manter las funcionalidades actuales”

Nuevos usos de las TI

“Mostrar valor de las funcionalidades actuales y nuevas”

Rápida implantación de cambios
Time to Market

“Proporcionar nuevas funcionalidades”



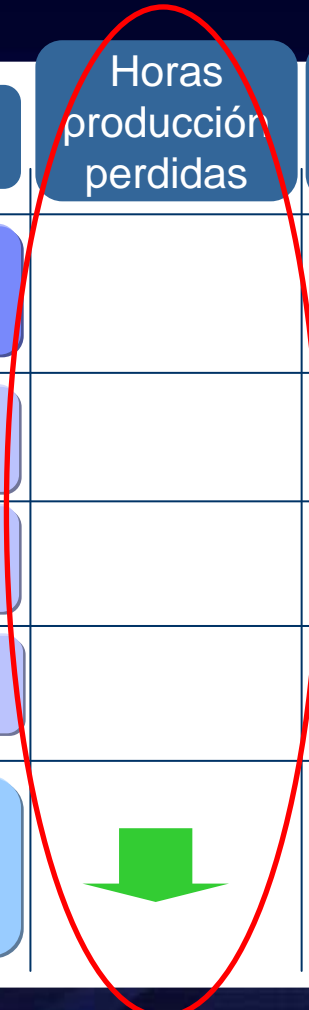
1. Horas de producción perdidas
2. *Time to Market* de los cambios
3. Efectividad de los cambios
4. Calidad de los planes
5. Número de cambios proactivos



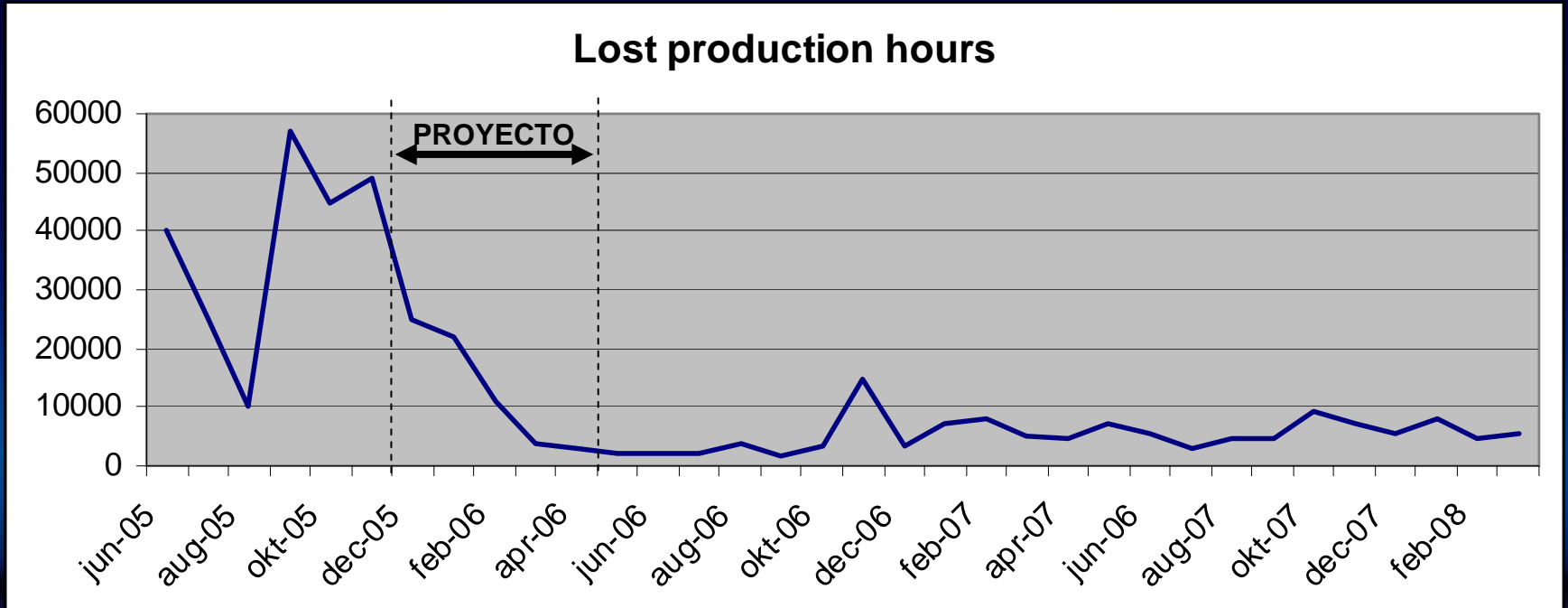
Value Drivers

Control del alineamiento con los *Value Drivers*






ESTRATEGIA TI		Horas producción perdidas	Time-to-market cambios	Efectividad cambios	Calidad planes	Cambios proactivos
Mejor gestión TI (ITIL, Cobit, Val IT,...)						
CapEX	Reducir costes negocio				↑	
	Criterios priorizar			↑		
OpEx	Gestión de costes					↑
Ayudar a mejor operación/gestión del negocio		↓	↓			



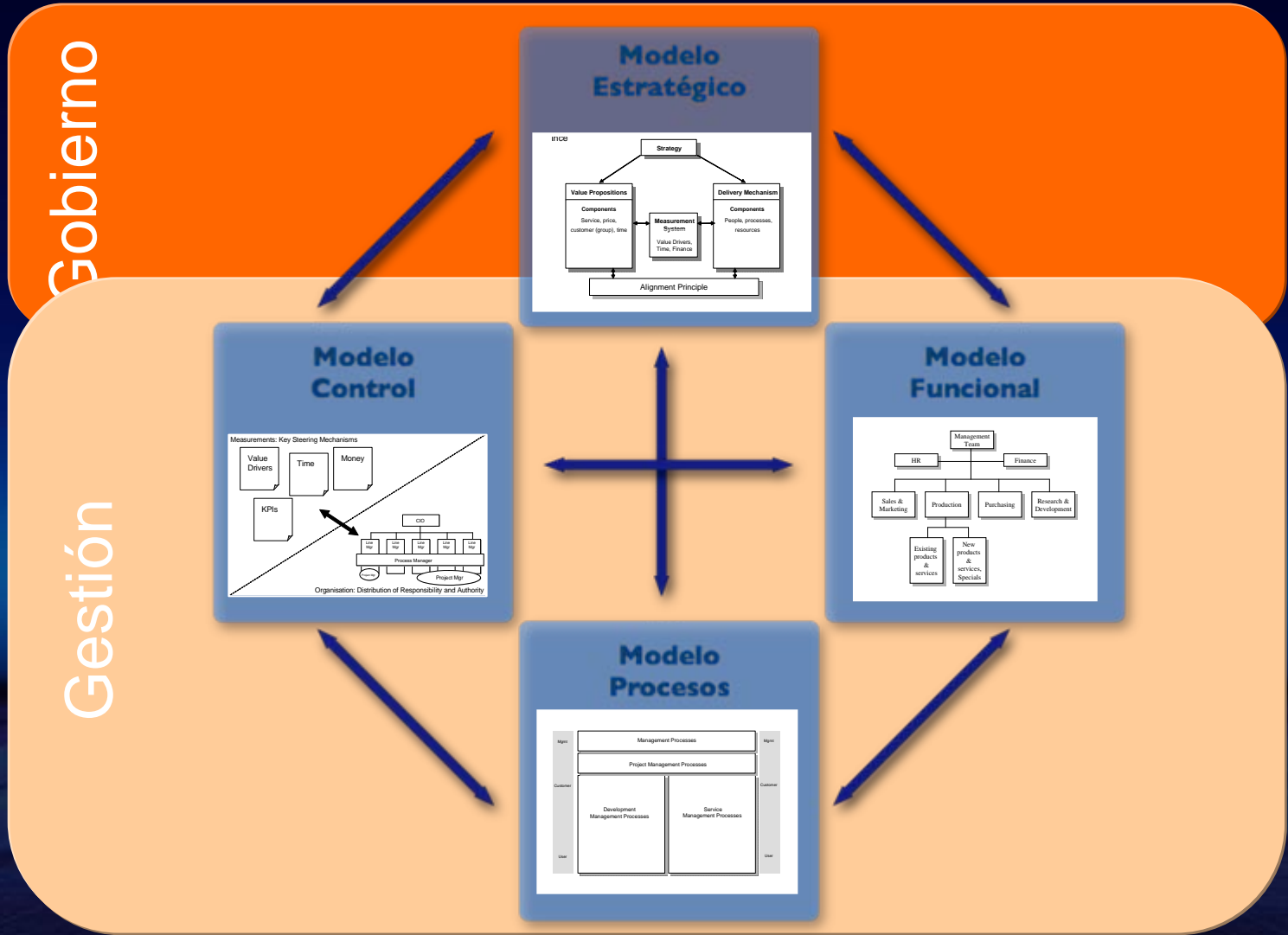
Actuación sobre un *Value Driver*



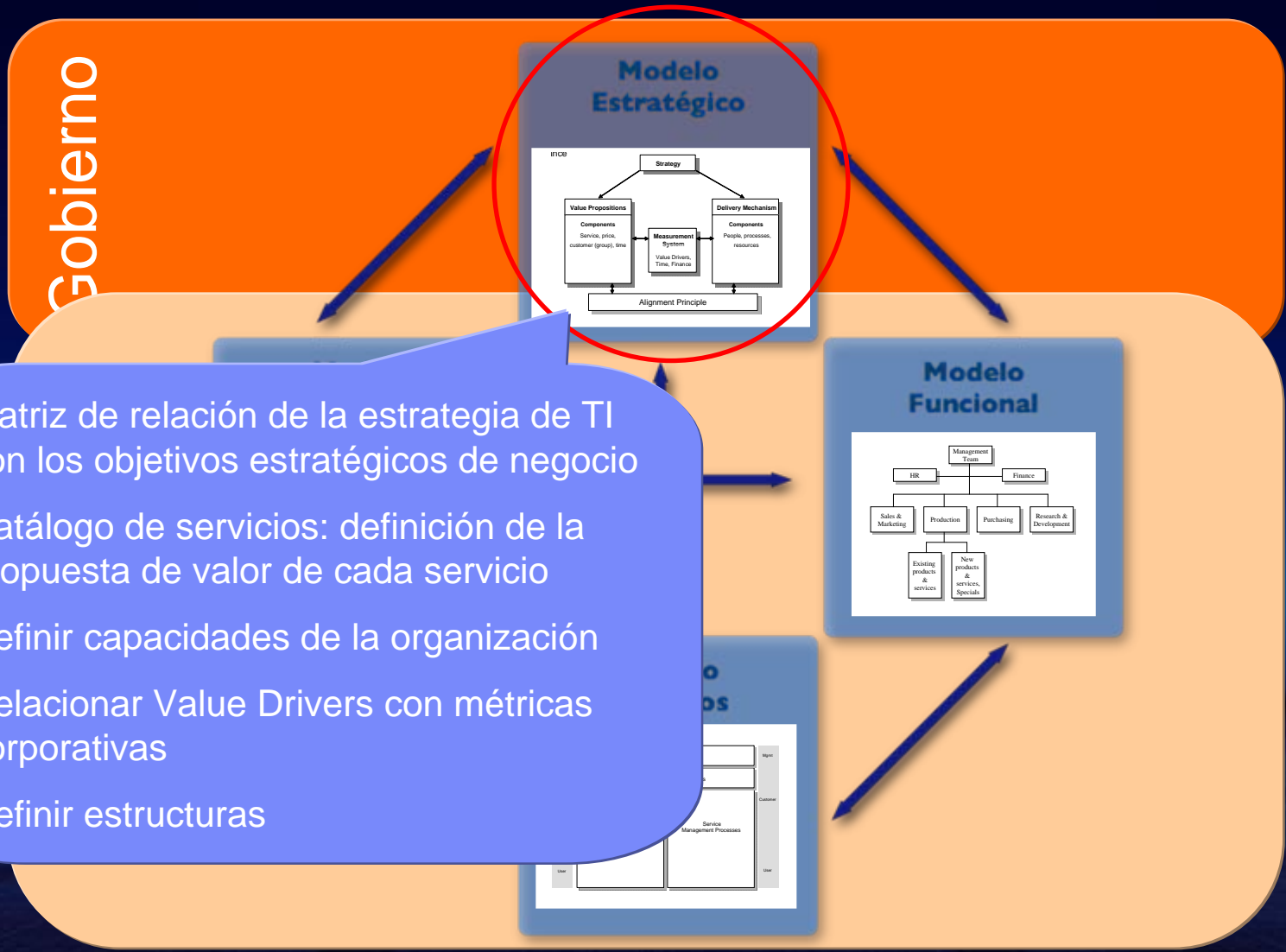
Control del alineamiento con los *Value Drivers*

ESTRATEGIA TI	Horas producción perdidas	Time-to-market cambios	Efectividad cambios	Calidad planes	Cambios proactivos
Mejor gestión TI (ITIL, Cobit, Val IT,...)					
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;">CapEX</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Reducir costes negocio</div> </div>					
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;">CapEX</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Criterios priorizar</div> </div>					
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;">OpEx</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Gestión de costes</div> </div>					
Ayudar a mejor operación/gestión del negocio					

Modelo de los 4 Bloques

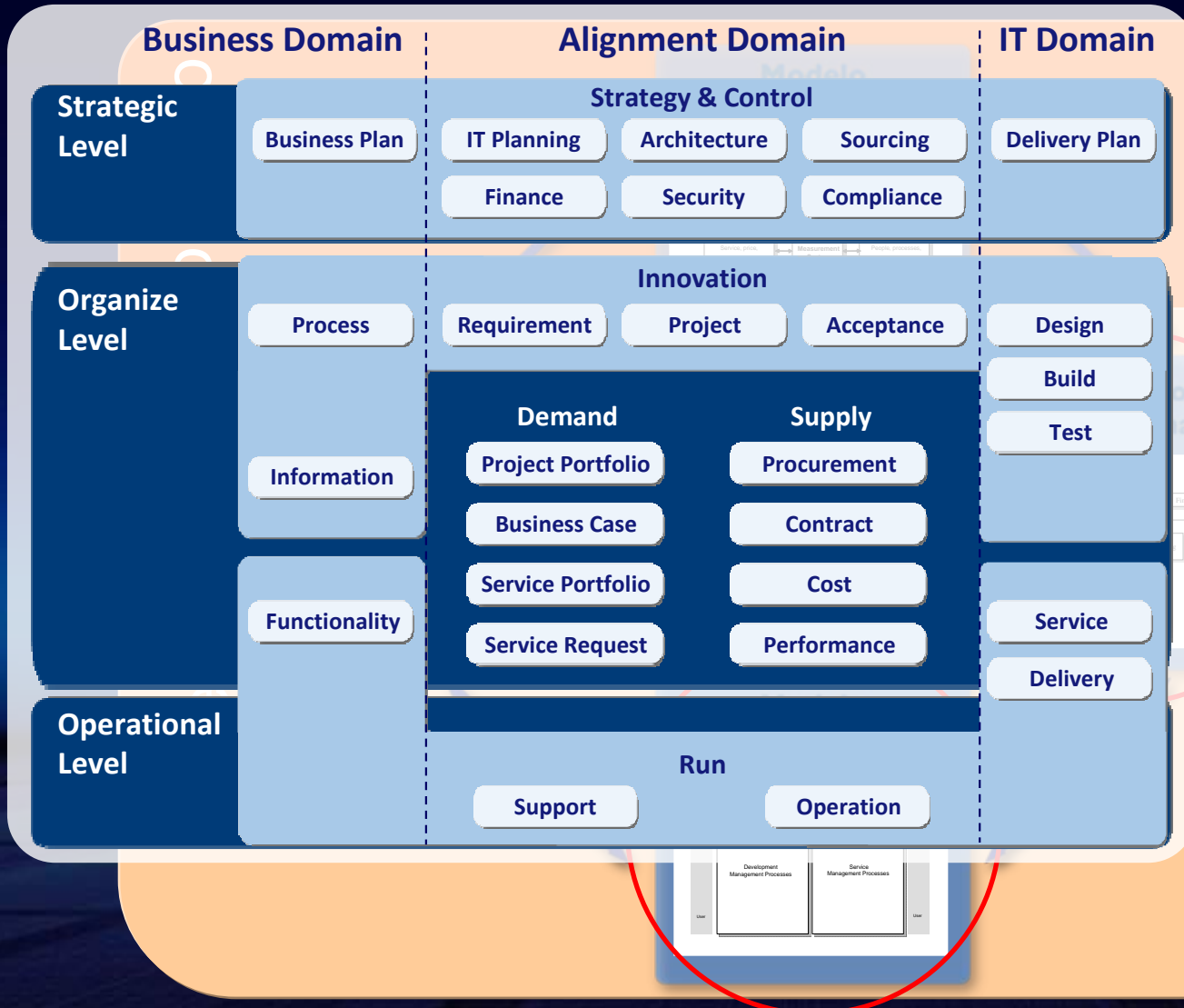


Modelo de los 4 Bloques

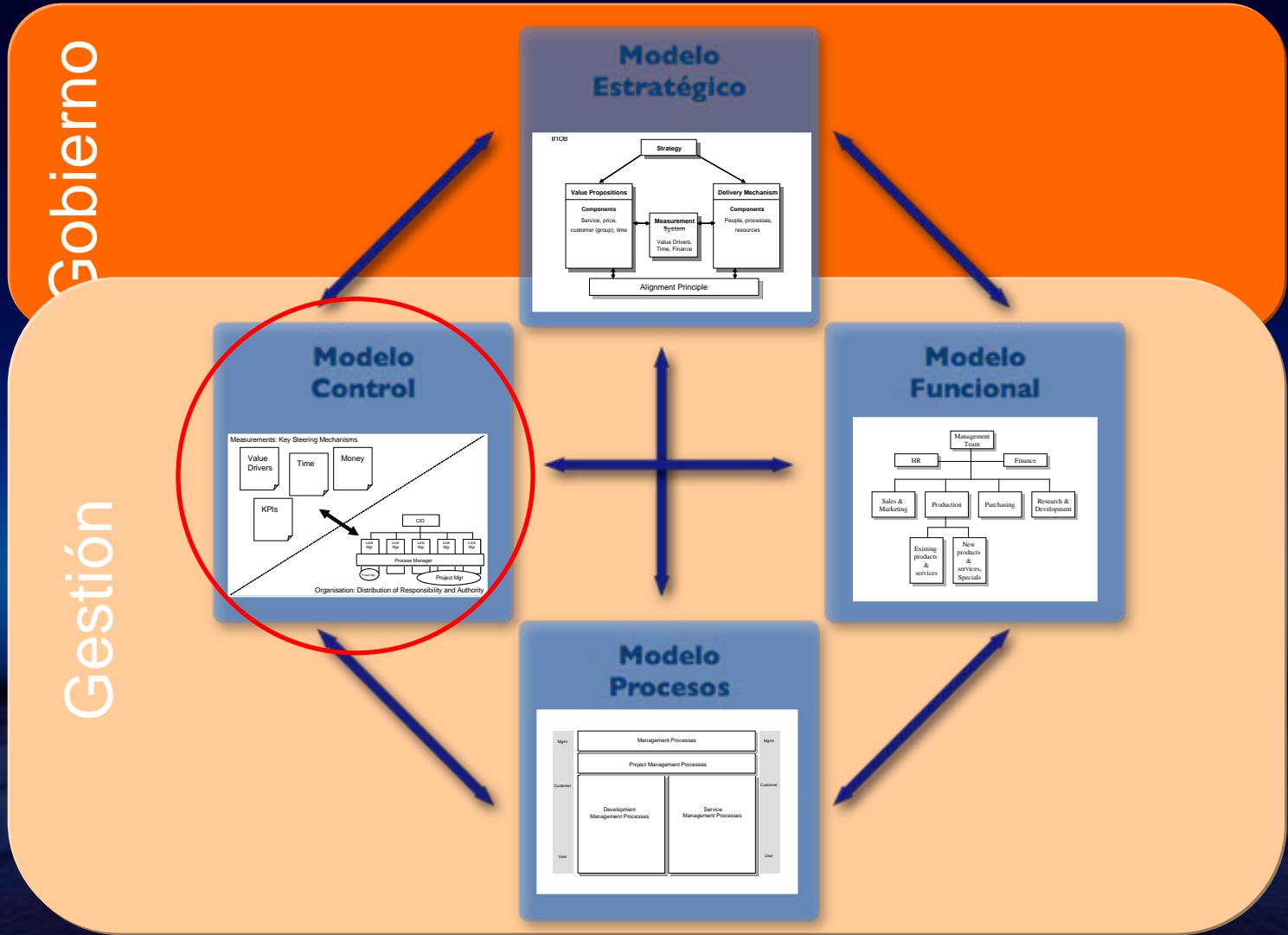


- Matriz de relación de la estrategia de TI con los objetivos estratégicos de negocio
- Catálogo de servicios: definición de la propuesta de valor de cada servicio
- Definir capacidades de la organización
- Relacionar Value Drivers con métricas corporativas
- Definir estructuras

Modelo de los 4 Bloques



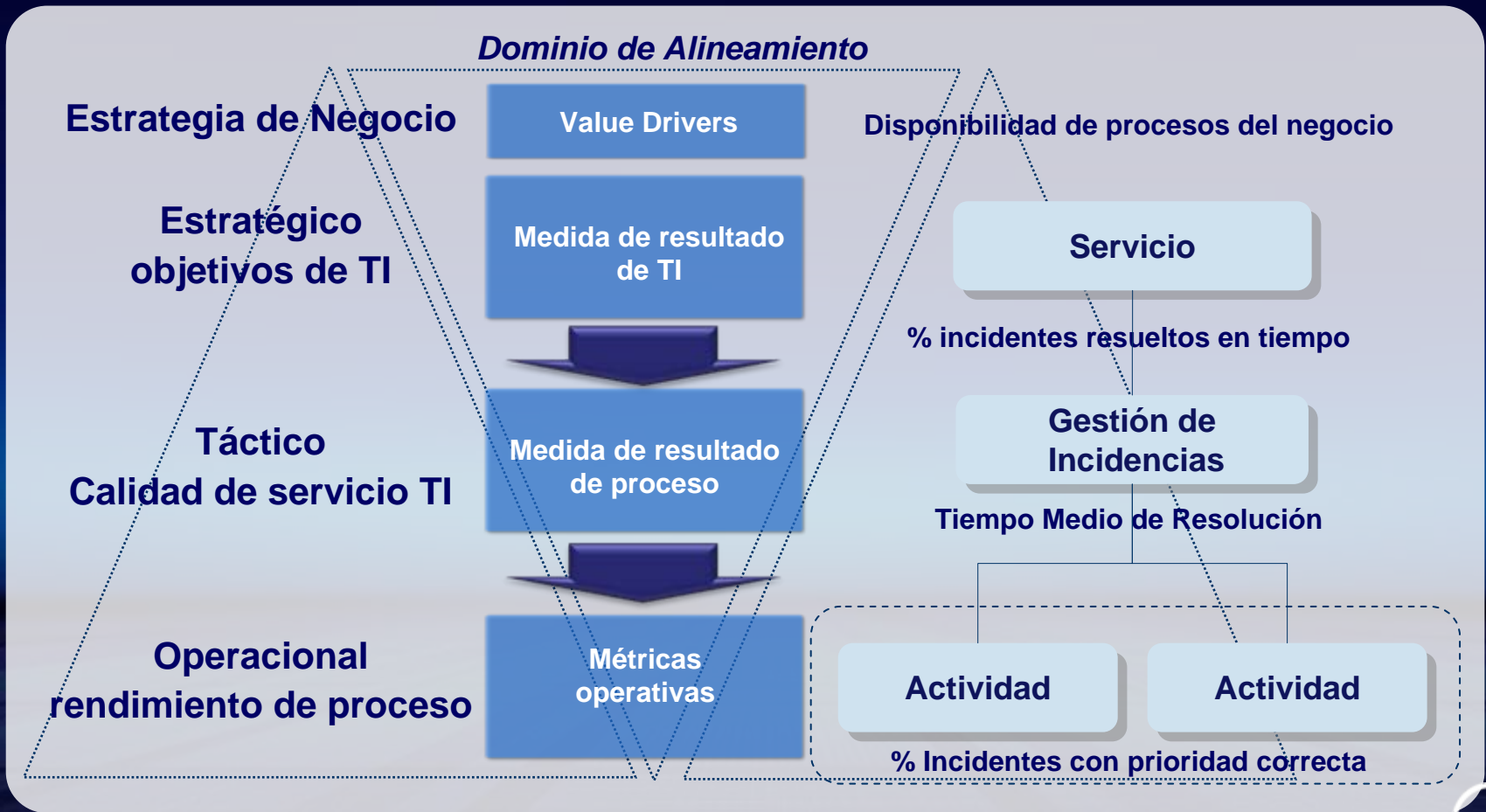
Modelo de los 4 Bloques



Gobierno

Gestión

Modelo de Control





D a r e t o c h a l l e n g e

Quint Wellington Redwood

- Quint es una consultora independiente de gestión cuyo objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar sus resultados de negocio a través de un mejor uso de las TIC
- Fundada en 1992, es una de las pioneras en el área de Gestión de Servicios con presencia global en más de 15 países
- Nosotros construimos, asesoramos y cambiamos las organizaciones de ICT empleando modelos pragmáticos (e.g. IPW) y mejores prácticas (conceptos probados) adaptadas a contextos específicos
- Exclusivamente focalizados en tres áreas:
 - Estrategia
 - Sourcing
 - Gestión de Servicios
 - Calidad

Quint Wellington Redwood - Líderes

- 15 años de experiencia
- > 250 implementaciones en 37 países/culturas
- > 10.000 miembros de equipos de proyecto
- > 175 millones USD de presupuestos de implementación
- > 70.000 personas formadas
- > 50% de todos los profesionales certificados como Service Managers en el mundo
- 2 veces “Primera empresa de Consultoría de Gestión” por la revista Management Team. *Razones : balance calidad/precio, resultados obtenidos e integridad y transparencia de los servicios*
- Más de 50 compañías de entre nuestros clientes pertenecen al Fortune 500: Algunos de nuestros clientes: *Telefónica, CEPSA, Cemex, AEAT, BBVA, Indra, HP, BMC, El Corte Inglés, La Caixa, Línea Directa, Philips o Heineken*

Para más información, por favor contactar con:

Antonio Crespo de la Mata

Director Quint Iberia

Tel.: 620 987 888

a.crespo@quintgroup.com

www.quintgroup.com