

Identifying the Business needs for IT service Brokering

MSc. Alvaro Ernesto Carmona Ruiz

Director de Desarrollo - Aranda Software Corp.



CONTENIDO

- Momentos de verdad y ciclo del servicio
- El área de TI como un Service Broker
- Capacidades de desarrollar en TI hacia la intermediación de servicios
- **Caso real:** Integración completa de terceros proveedores en la mesa de servicio
- **Caso real:** Asignación dinámica de proveedores para servicios de campo de acuerdo con la calidad del servicio prestado.
- Identificación de la necesidad para Service Brokering

MOMENTOS DE VERDAD

Los momentos de la verdad son esas pequeñas interacciones (como por ejemplo, una tarjeta de crédito perdida, un vuelo cancelado o consejos de cómo invertir el dinero) en cuyo resultado los clientes invierten una alta carga emocional.

El manejo impecable de estos momentos requiere respuestas

razonadas y cuidadosas que pongan primero las necesidades emocionales del cliente, antes que las necesidades de la empresa o las agendas de los empleados.



CICLO DEL SERVICIO

Puntos importantes al respecto del servicio prestado:

- La empresa, el área o el especialista solo existen en la mente del cliente cuando tiene que interactuar con ellos.
- No hay referencia del servicio a menos que exista un problema.
- No importa quién eres sino el cómo te ve el cliente.
- El servicio se manufactura con cada evento prestado.



EL ÁREA DE TI COMO UN SERVICE BROKER

Un intermediario de servicios de TI es el único punto de contacto para los usuarios de una empresa para todos los servicios relacionados con la tecnología (y cada vez más, incluso servicios no técnicos).

Esto incluye servicios que pueden ser realizados por recursos internos, como un servicio de asistencia centralizado o departamento de capacitación,



o por un tercero, como un desarrollador, consultor o proveedor de servicios en la nube. El rol del intermediario de servicios de TI es uno transformacional en el que el departamento de TI interno de una empresa es el agente de confianza que hace que se haga TI para todos los usuarios de su organización.

INCORPORACIÓN DE PERSONAS, SERVICIOS Y PROVEEDORES

Implica varios pasos que pueden ser automatizados en varias áreas de la compañía:

- Recursos Humanos
- TI
- Seguridad
- Recursos físicos
- Contabilidad
- Jurídico



CAPACIDADES DE DESARROLLAR EN TI

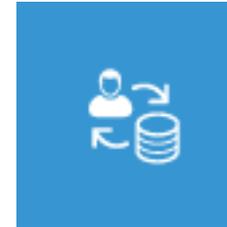
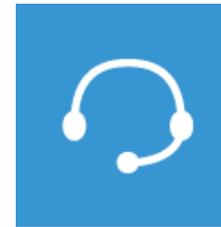
- Manejar flujos de trabajo y procesos de negocio.
- Entregar servicios de manera dinámica en la organización.
- Analizar el valor entregado al negocio.



PRIMER CASO REAL:

INTEGRACIÓN COMPLETA DE TERCEROS PROVEEDORES EN LA MESA DE SERVICIO

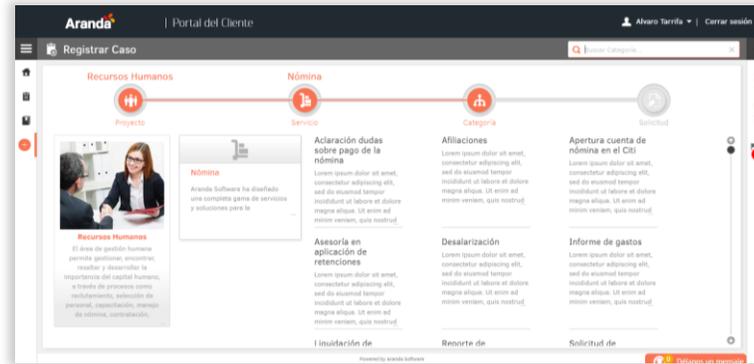
- Cambio del paradigma de gestión de servicio.
- Autoservicio de aprovisionamiento del servicio. Expandir el portafolio de servicios de manera incremental.
- Empoderamiento de los usuarios.
- Medición del valor entregado con servicio de punta a punta.



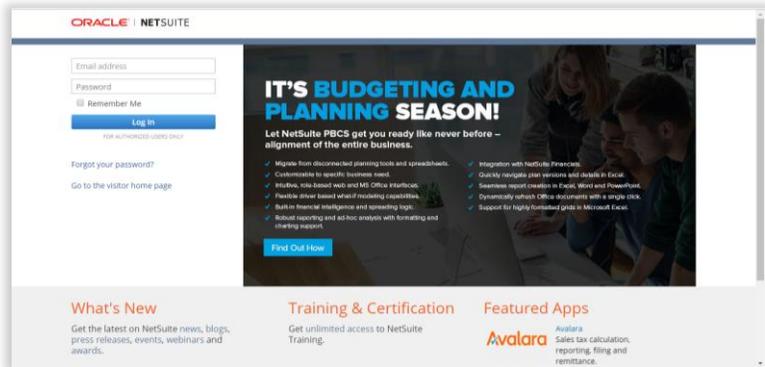
AUTOSERVICIO EN EL APROVISIONAMIENTO DEL SERVICIO



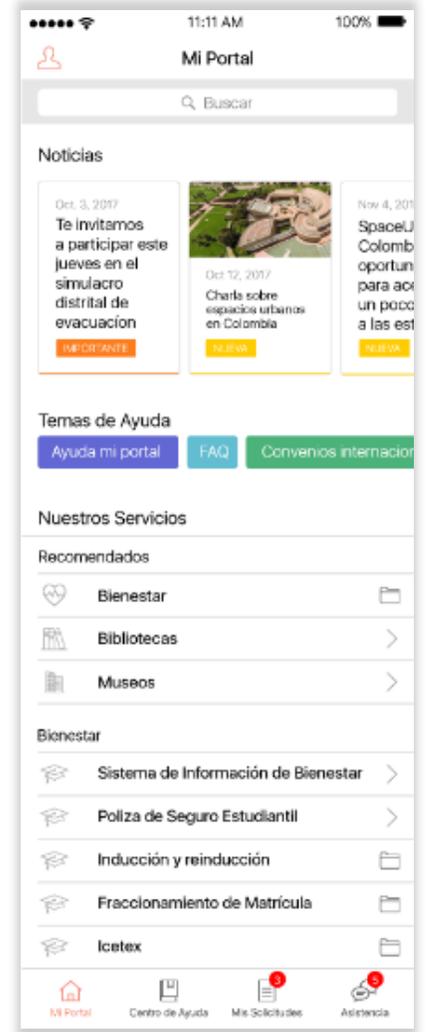
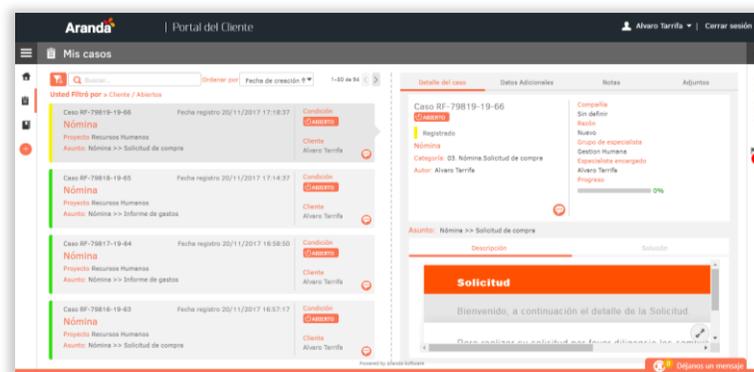
CATÁLOGO UNIFICADO

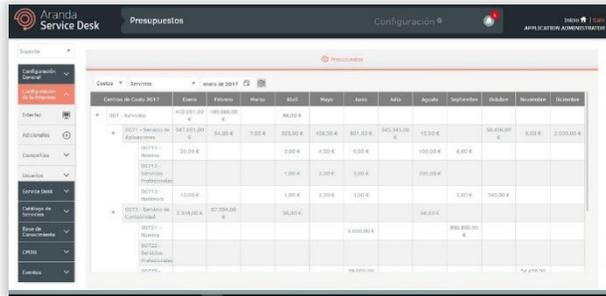


INTEGRACIÓN DE TERCEROS

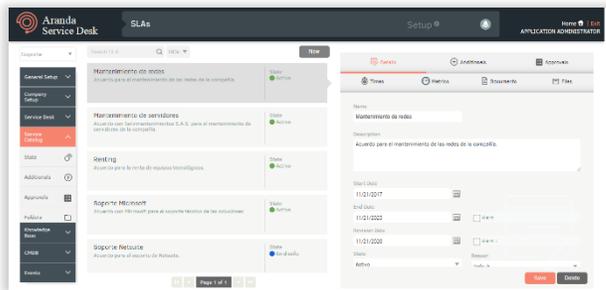


MEDICIÓN INTEGRAL

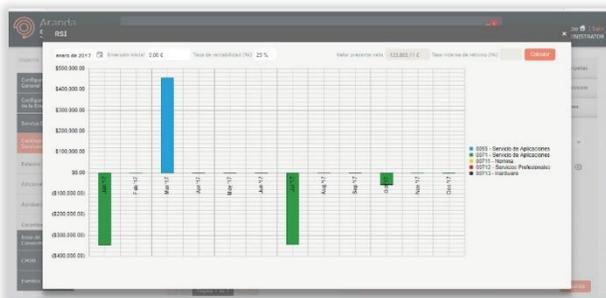




SEGUIMIENTO A COSTOS



SLA's, OLA's y UC's



ANÁLISIS DE RESULTADOS DE VALOR AL NEGOCIO

Mis solicitudes

UN98235 28 de Abril, 3:00 PM

Curso virtual programación/ Inscripciones/Adminisiones
Programa desde cero, domina Javascript, entiende HTML y aprende de algoritmos...

Estado: **ABIERTA**

Número de carnet estudiantil ID 653923

Semestre actual 3

Carrera en curso Diseño Gráfico

28 de Abril 4:05 PM: Se ha asignado la colaboradora Ana María Puertas

28 de Abril 4:10 PM: Nota de Ana María Puertas: Buenas tardes, hemos recibido su solicitud, sin embargo hace falta el paz y salvo del año anterior.

29 de Abril 1:30 PM: Tiene una encuesta pendiente. [Responder encuesta](#)

29 de Abril 1:40 PM: Ha agregado un archivo adjunto [Paz-y-salvo-2015](#)

29 de Abril 2:00 PM: Conversación de chat. [Ver conversación](#)

VISIBILIDAD INTEGRAL DEL CLIENTE AL SERVICIO

IMPLICACIONES EN EL ROADMAP DE PRODUCTO



- ✓ Tienda de procesos y servicios disponible al cliente final (la tienda puede integrar servicios de terceros).
- ✓ Catálogo integrado del servicio con buscadores y clasificadores para consulta rápida.
- ✓ Integración de terceros en el proceso de gestión del caso
- ✓ Capacidades de call back para continuar con el proceso y hacer mediciones del servicio
- ✓ Diferentes modelos de costeo del servicio (por evento, por distribución de gastos, por agregación de costos unitarios)
- ✓ Modelamiento de Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y de Contratos de Apoyo (UC) en función de la promesa del servicio y del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) individual definido para cada cliente.
- ✓ Asignación dinámica del tercero en función del ANS

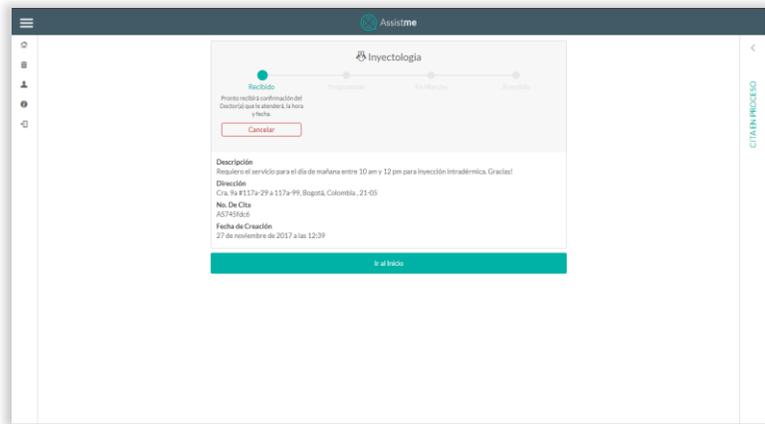
SEGUNDO CASO REAL:

ASIGNACIÓN DINÁMICA DE PROVEEDORES PARA SERVICIOS DE CAMPO DE ACUERDO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

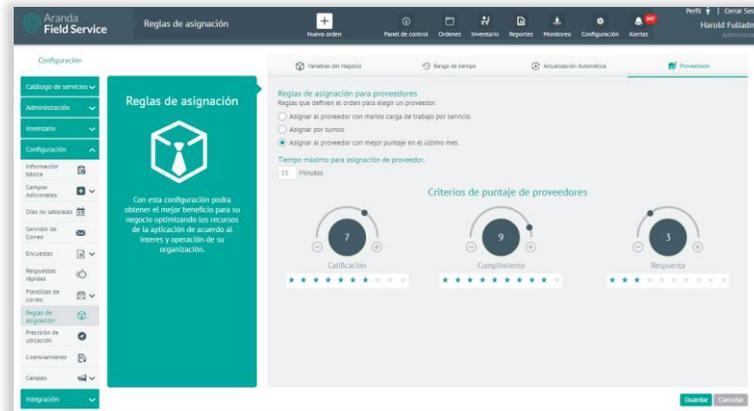
- Integración de tercero y seguimiento de la calidad del servicio en campo.
- Modelamiento del proceso de gestión
- Empoderamiento de los usuarios
- Asignación dinámica del proveedor de acuerdo a las variables de calidad del servicio.
- Medición del valor entregado al servicio de punta a punta.



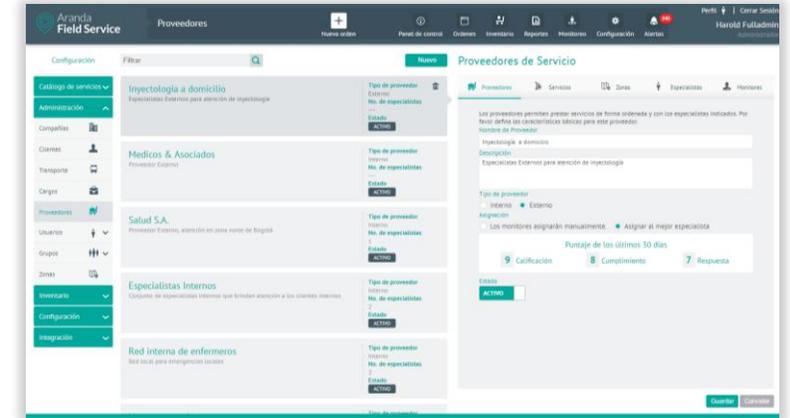
EMPODERAMIENTO DE USUARIOS



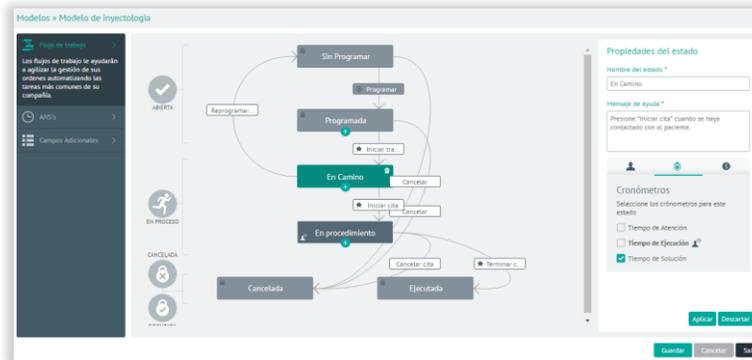
REGLAS DE ASIGNACIÓN DINÁMICA DE PROVEEDORES AL SERVICIO



MEDICIÓN INTEGRAL



DISEÑO DEL FLUJO DE GESTIÓN



IMPLICACIONES EN EL ROADMAP DE PRODUCTO



- ✓ AssistMe, consola de usuario final para órdenes de trabajo en campo.
- ✓ Localización automática del servicio.
- ✓ Asignación de prestación a proveedores de acuerdo con la calidad de la prestación del servicio.
- ✓ Manejo y seguimiento de las órdenes asignadas al proveedor.
- ✓ Enrutamiento a proveedores externos sin monitoreo y seguimiento

del servicio.

- ✓ Enrutamiento a proveedores externos sin licenciamiento pagado por el cliente
- ✓ Orquestación del proceso de servicio (manejo de estados y flujo del servicio de la orden).
- ✓ Seguimiento de UC's, Underpinning Contracts.



IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD PARA SERVICE BROKERING

- Time to Market, tiempo de lanzamiento al mercado con autoabastecimiento a demanda simple y rápido de servicios basados en la nube para respaldar nuevas iniciativas del negocio.
- Escalabilidad rápida y flexible para soportar dinámicamente las necesidades de capacidad empresarial para más (o menos) demanda.
- Desplazamiento de la inversión en TI desde un modelo CAPEX ("construcción") hacia un modelo OPEX ("compra") que permite más agilidad en la habilitación de nuevos servicios y reducciones de costos.

Alvaro Ernesto Carmona Ruiz

Director de Desarrollo, Aranda Software Corp



Es ingeniero de sistemas de la Universidad Nacional de Colombia y Magíster en Ingeniería de Sistemas de la Universidad de los Andes. **Director de Desarrollo de Aranda Software Corp.** a cargo del equipo de definición, innovación, diseño y desarrollo de los productos de la compañía. Es catedrático de Gerencia de proyectos. PMP, Cloud Certified Architect, TOGAF y RUP.

Ha sido **Gerente y Arquitecto de software por 15 años** y ha liderado más de 20 proyectos exitosos y 14 productos. También ha sido Invitado como conferencista en ACIS, PMI Colombia, Channel Planet y el Institut für Experimentelles Software Engineering IESE (Alemania).

Email: Alvaro.Carmona@arandasoft.com – aecarmona@Hotmail.com

Twitter: @ae_carmona

Gracias.