



*El placer de cautivar y crear nuevos mercados*

Procesos consistentes para  
satisfacer las demandas de sus  
clientes

Miguel Ángel García de la Torre  
Network Services Advisor  
garciadt@mx1.ibm.com



# Introducción

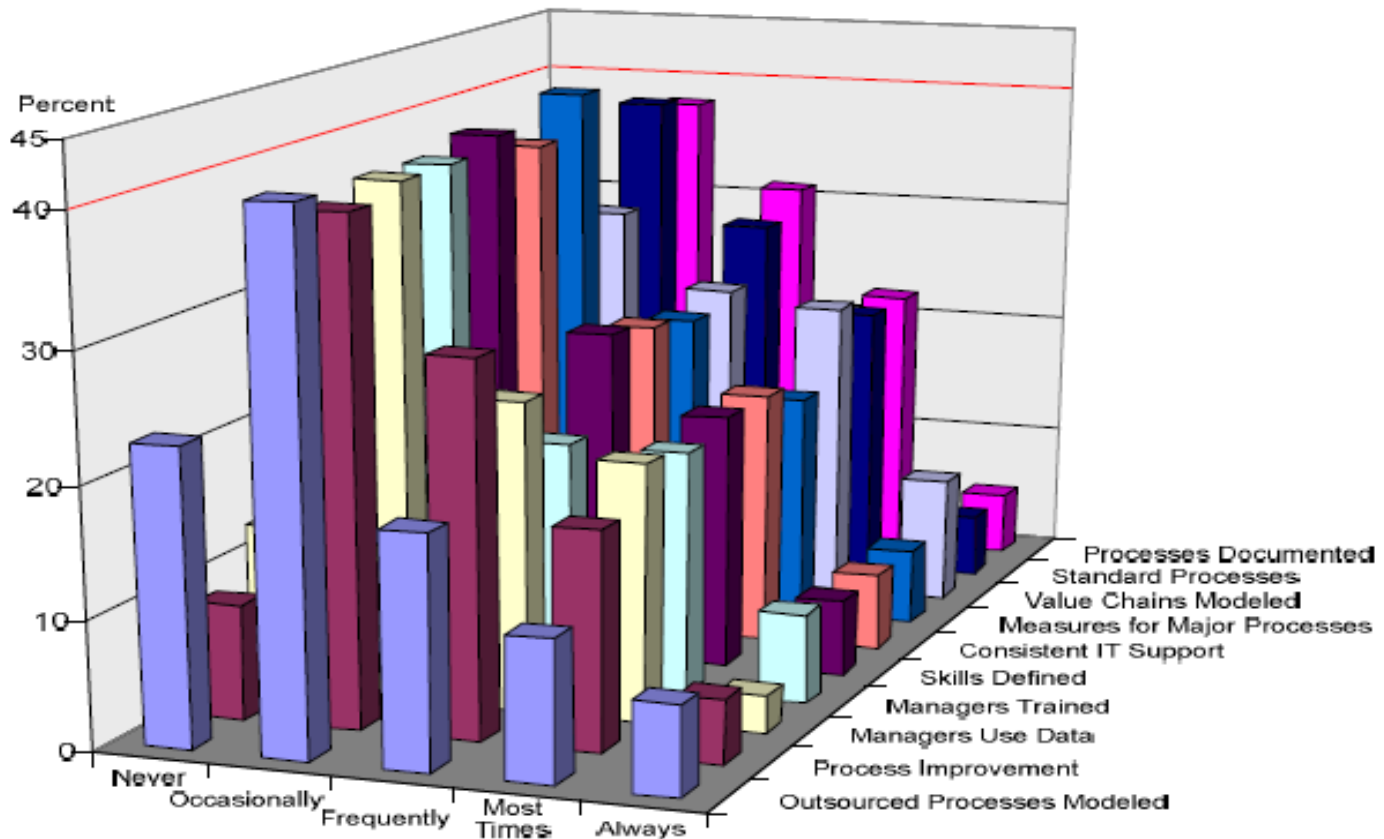
- La creciente presión que tienen los negocios para generar o reducir la ventaja competitiva en los mercados, obliga a las organizaciones a adaptar sus procesos de negocio para adaptarse a las nuevas condiciones de mercado.
- Basta mencionar el explosivo crecimiento de tablets y smartphones que alcanzarán de acuerdo al TMF el volumen de 3k MM de unidades para el 2015.
- Esto ha planteado a las corporaciones el analizar y revisar sus procesos con el fin de aumentar la agilidad del negocio y mejorar su relación con los clientes.
- Sin embargo, a pesar de seguir modelos como ISO, Lean MFG, Lean IT y otras iniciativas, los resultados aun están lejos de ser efectivos.

# Introducción... cont.

- La pregunta que se hacen las organizaciones es ¿Cuales son los factores críticos para poder modificar el entorno de procesos?
- En este sentido las diferentes aplicaciones existentes en la organización, lejos de simplificar, parecen obstaculizar el desarrollo natural de los procesos y es necesario incorporar actividades y labores de verificación.
- Por otro lado, el apegarse parcialmente a las prácticas, no solo confunde al cliente, sino también a la organización, dejando un sabor de que algo no esta funcionando adecuadamente.
- Esto puede ser analizado desde la perspectiva de madurez de proceso. Para lo cual el analisis de BPM puede darnos una visión de la situación actual.

# Procesos de Negocio

- BPM Trend 2012



## Tareas realizadas parcialmente debido a la falta de ejecución coordinada a lo largo de la organización

Alberto prepara una nueva versión de WebSphere

Laura da seguimiento al dueño del servidor de CRM

Paulo actualiza la BD de la aplicación de ventas

Javier diagnostica errores en la aplicación CRM

Sara evalúa impacto de un cambio mayor

José aplica un parche a un servidor

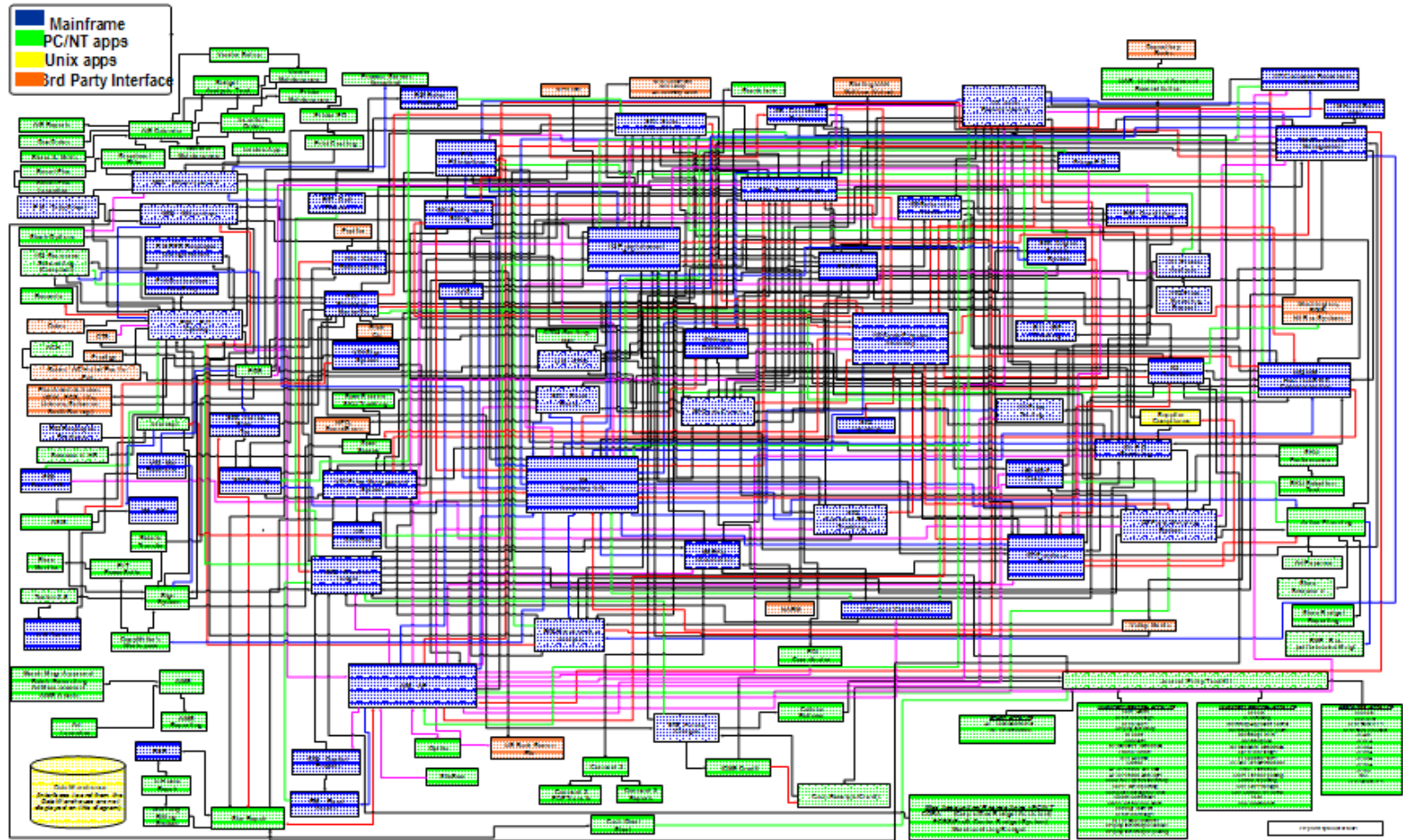
Ana realiza una auditoría de configuración

Juan programa cambios de la noche



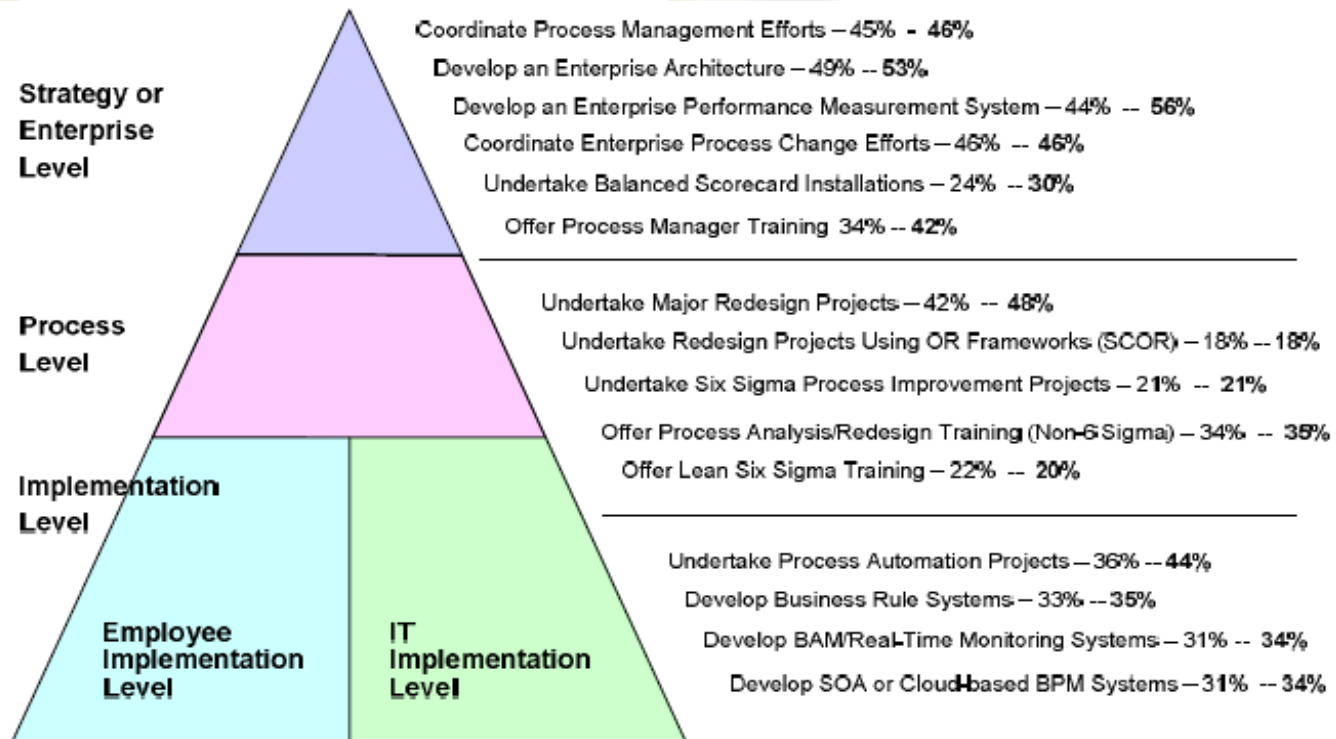
**“La mano izquierda no sabe lo que hace la mano derecha”**

# Adicionalmente existe una significativa complejidad Operacional y de Arquitectura



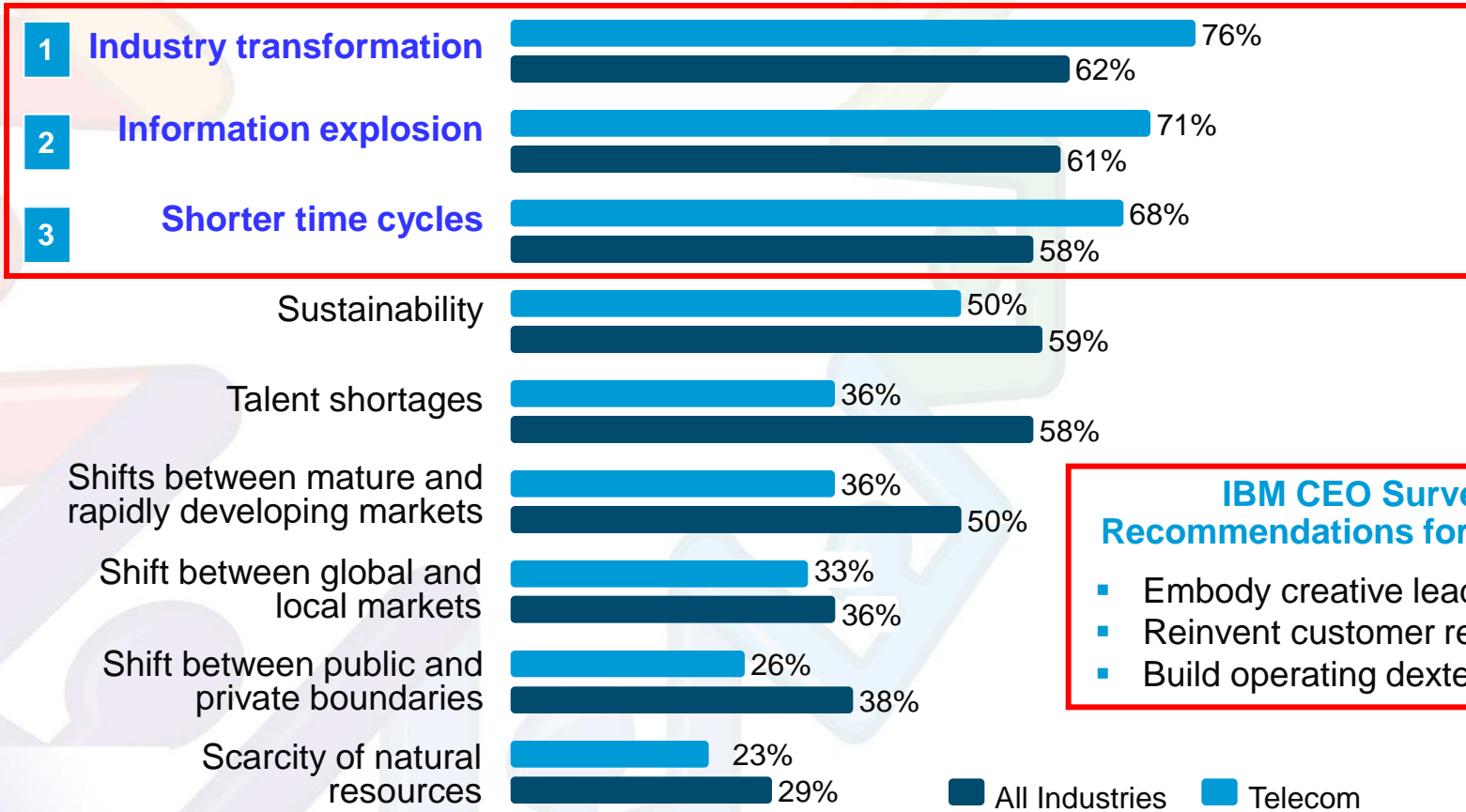
# Esfuerzos en 2012

- Donde se concentraran los esfuerzos en el 2012



# El cambio posee retos para los Communications Service Providers

## Factors impacting your organization to a large extent over the next 5 years



**IBM CEO Survey Recommendations for Telecom**

- Embody creative leadership
- Reinvent customer relationships
- Build operating dexterity

Source: Capitalizing on Complexity: Insights from the Global Chief Executive Officer Study; 2010; by IBM's Institute for Business Value



Las Organizaciones están invirtiendo para optimizar la complejidad creciente y dinamismo del negocio para entregar servicios de valor al Negocio.



### INTERCONNECTED

*People and systems interact in entirely new ways*



### INSTRUMENTED

*Measure, sense and see the exact condition of everything*



### INTELLIGENT

*Processes & assets respond quickly and accurately*



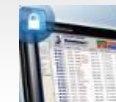
Transitioning to Smarter, flexible infrastructures



Converging Digital & Physical Assets



Leveraging Mobile & Web Endpoints



Addressing data growth, threats, & compliance

La nueva generación de servicios demandan un enfoque innovador para manejar los servicios tecnológicos y sus cambios

### **Desaparecen las fronteras entre el Negocio e IT**



Componentes físicos y de IT se integran constantemente para generar servicios que contienen componentes de IT mas allá del ambiente tradicional de IT.

### **Velocidad de cambio que impacta la agilidad del Negocio.**



Los procesos manuales no pueden mantenerse con

- La tasa de cambio de servicios en ambientes de negocio e IT
- Planeación y programación de trabajos a lo largo de la organización.

### **Los procesos de negocio son mas incluyentes a usuarios no tecnicos.**

Incremento de la población no tecnica que requieren acceso a servicios de IT e interactura con los procesos de gestión de servicios.

## Que escuchamos de nuestros clientes

Las relaciones con nuestros clientes han evolucionado, siendo ahora mas complejas y criticas, ya que las peticiones de tener servicios a la medida se ha convertido en un diferenciador por la preferencia de selección del proveedor de servicios.

**Head of Infrastructure & Operations**



¿Como puedo consolidar herramientas/procesos redundantes para tener un solo proceso a lo largo de toda la organización?

**Director of Operations**

¿Como puedo incrementar la agilidad de mi negocio y mantener el costo dentro de los rangos planeados?

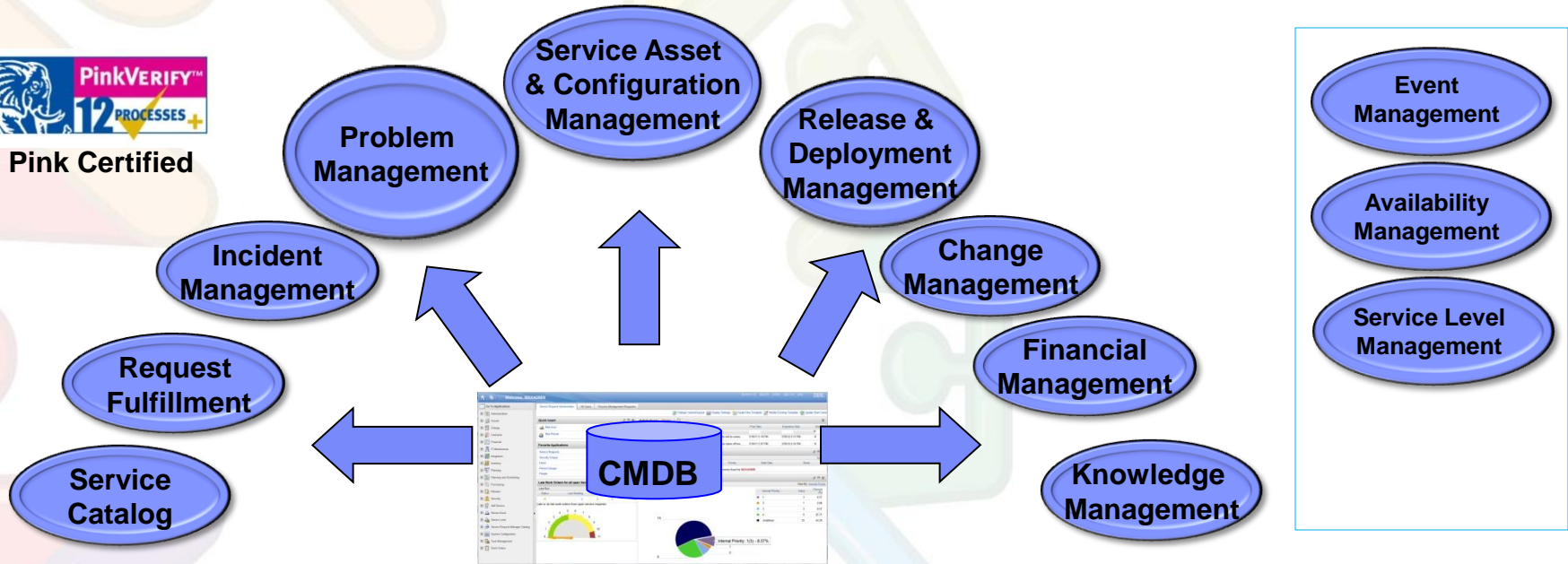
**Director of Service Management**

¿Como puedo reducir el riesgo ante los cambios requeridos?

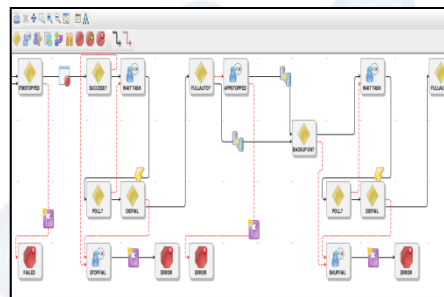
# Apego a mejores prácticas ITIL



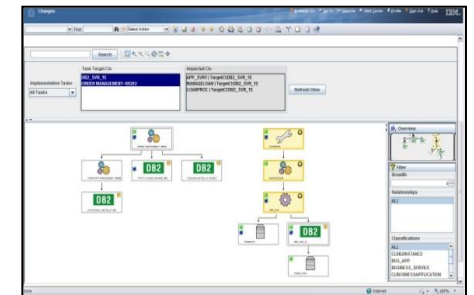
Pink Certified



Auto servicio, Catalogo y Petición de servicios



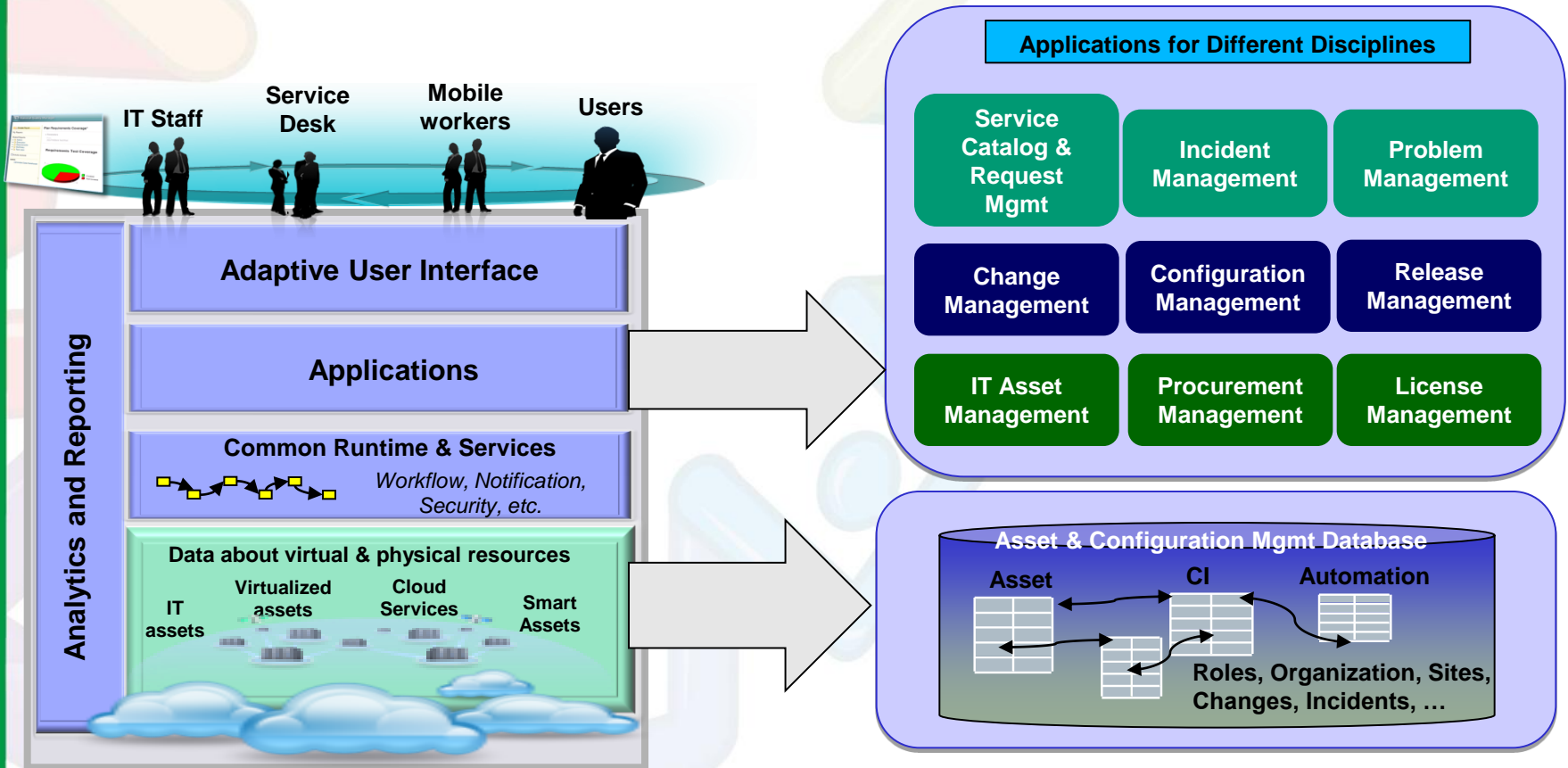
Automatización de Procesos y Peticiones



Reportes y Analíticos

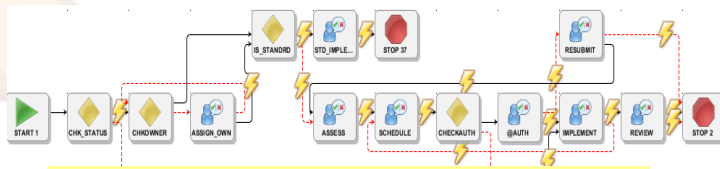
# IBM SmartCloud Control Desk

Capacidades de Service management construidas en una plataforma comun, con simple acceso para usuarios y conservando las politicas de seguridad requeridas.

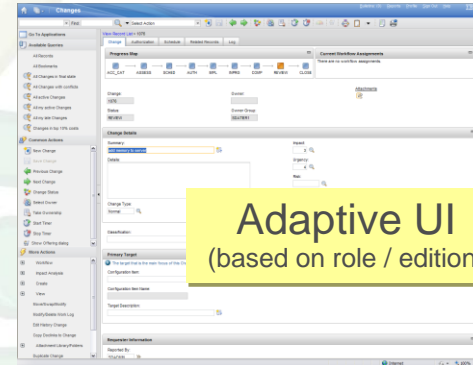


# Contenido extenso Out-of-the-box content para generación rápido de valor

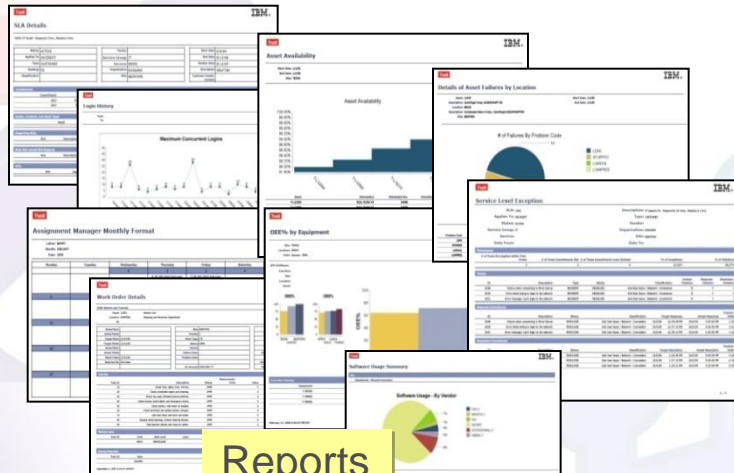
Workflows, Roles, Security Groups, Start Centers, Data Models, Reports



Process Workflows & Operations Runbooks



Adaptive UI (based on role / edition)



Reports






Role-Based Start Centers

# Funcionalidades base de auto servicio

Busqueda

Home

-  Request a New Service  
Open a request to acquire a new asset or service. (84) >
-  Help me fix a problem  
Search for "how-to" solutions (28) ideas to resolve a problem, or open a problem ticket to request someone help you fix it >
-  Frequent requests  
Easy access to the requests you most often request. (20) >

Navigator

Resumen


### My News

Recent Activity

|  |            |
|--|------------|
| Notes servers in POK experiences slow response           | 12/21/2009 |
| Bldg 602 power to be shutoff tonight from 12:00 am to 8: | 1/12/2010  |

[Manage Approvals...](#)

### My Requests



Waiting on Approval (2)  Resolved (17)  
 In Progress (1) **Total (20)**

### Recent Activity

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Create Project with VMware Servers2 Ed&s                    | Waiting on Approval project |
| CANPROJECT: Perform scheduled reservation action            | Resolved                    |
| CANPROJECT: Perform scheduled reservation action            | Resolved                    |
| NOTIFYPENDINGDELETEPR: Perform scheduled reservation action | Resolved                    |
| NOTIFYPENDINGDELETEPR: Perform scheduled reservation action | Resolved                    |

[Manage Requests...](#)

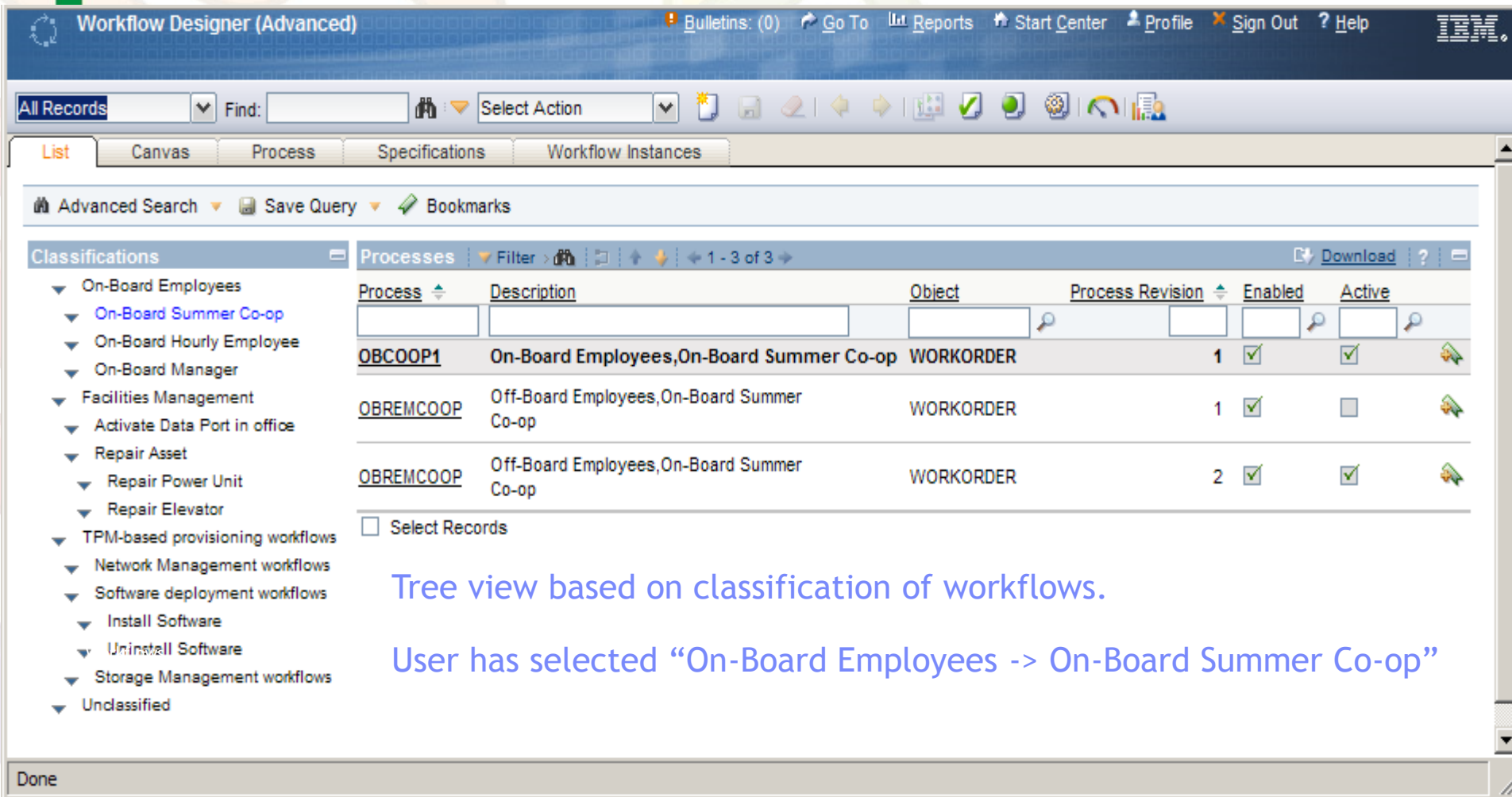
### My Work

Recent Activity

|  |            |
|--|------------|
| Create Project with Xen Servers temp_test        | 12/21/2009 |
| Create Project with VMware Servers2 Ed&s project | 1/12/2010  |

[Manage Approvals...](#)

# Vista general del proceso completo



The screenshot shows the IBM Workflow Designer (Advanced) interface. The top menu bar includes options like 'Bullets: (0)', 'Go To', 'Reports', 'Start Center', 'Profile', 'Sign Out', and 'Help'. Below the menu is a toolbar with various icons for search, navigation, and actions. The main area is divided into tabs: 'List', 'Canvas', 'Process', 'Specifications', and 'Workflow Instances'. The 'List' tab is active, showing a tree view on the left and a table of processes on the right.

**Classifications Tree View:**

- On-Board Employees
  - On-Board Summer Co-op** (Selected)
  - On-Board Hourly Employee
  - On-Board Manager
- Facilities Management
  - Activate Data Port in office
  - Repair Asset
    - Repair Power Unit
    - Repair Elevator
- TPM-based provisioning workflows
- Network Management workflows
- Software deployment workflows
  - Install Software
  - Uninstall Software
- Storage Management workflows
- Unclassified

**Processes Table:**

| Process          | Description                                | Object    | Process Revision | Enabled                             | Active                              |
|------------------|--|-----------|------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <u>OBCOOP1</u>   | On-Board Employees, On-Board Summer Co-op  | WORKORDER | 1                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <u>OBREMCOOP</u> | Off-Board Employees, On-Board Summer Co-op | WORKORDER | 1                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| <u>OBREMCOOP</u> | Off-Board Employees, On-Board Summer Co-op | WORKORDER | 2                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Select Records

Tree view based on classification of workflows.

User has selected "On-Board Employees -> On-Board Summer Co-op"



# Flujos predefinidos y adaptables rapidamente

**Workflow Designer (Advanced)** | Bulletins: (0) | Go To | Reports | Start Center | Profile | Sign Out | Help

Find: [ ] | Select Action [ ]

Canvas | Process | Specifications | Workflow Instances

Process: CHANGE2 | Change Approval Process

Object: WOCHANGE

Process Revision: 1

Classification: [ ]

Class Description: [ ]

Attachments: [ ]

Changed By: MAXADMIN

Changed Date: 5/27/10 2:28 PM

Allow Deletion?: [ ]

Go To Instance Application: [ ]

Enabled?: [ ]

Active?: [ ]

Interactive Initiate?: [ ]

Launch On Demand?: [ ]

Go To Instance?: [ ]

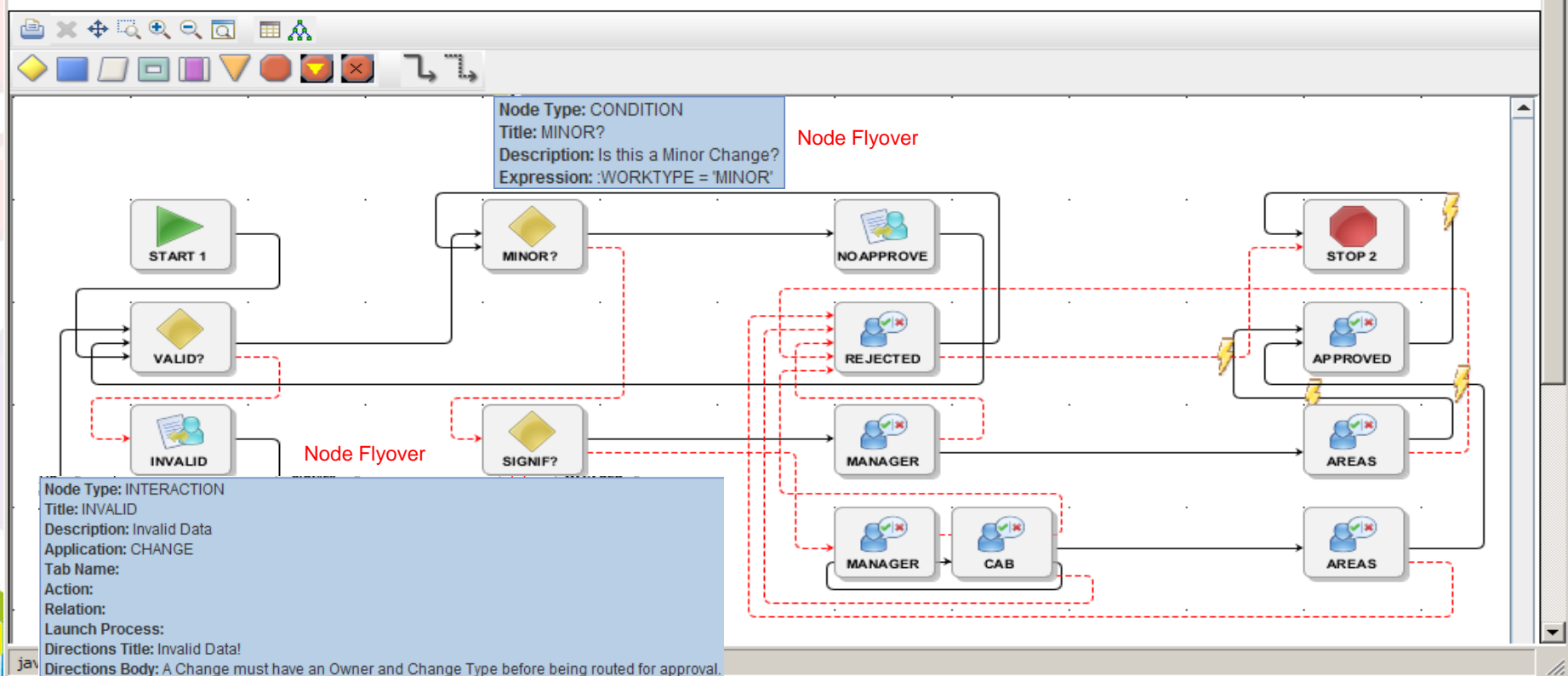
Launch On Demand Details [ ]

Node Type: CONDITION  
Title: MINOR?  
Description: Is this a Minor Change?  
Expression: :WORKTYPE = 'MINOR'

Node Flyover

Node Type: INTERACTION  
Title: INVALID  
Description: Invalid Data  
Application: CHANGE  
Tab Name:  
Action:  
Relation:  
Launch Process:  
Directions Title: Invalid Data!  
Directions Body: A Change must have an Owner and Change Type before being routed for approval.

Node Flyover

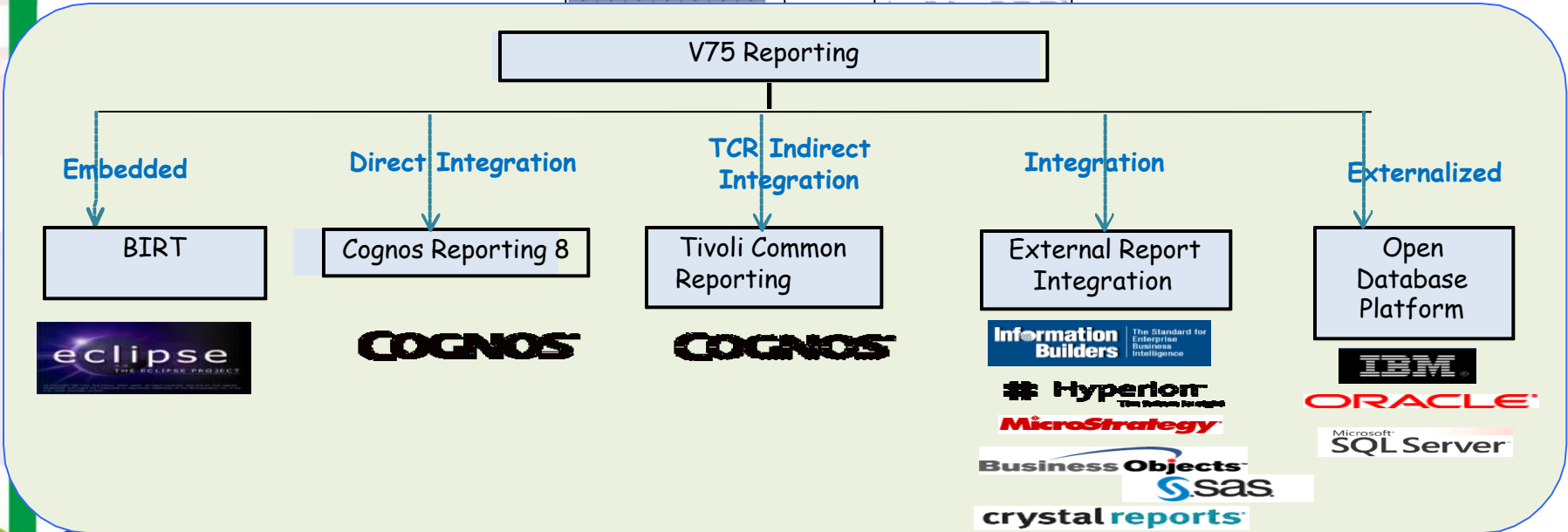
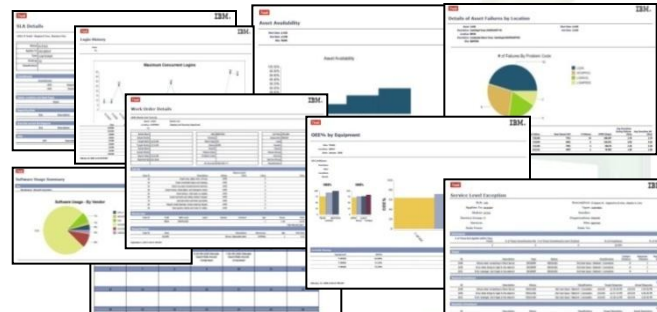


```
graph LR; START1[START 1] --> VALID[VALID?]; VALID --> MINOR[MINOR?]; VALID --> SIGNIF[SIGNIF?]; VALID --> NOAPPROVE[NOAPPROVE]; VALID --> REJECTED[REJECTED]; VALID --> MANAGER1[MANAGER]; VALID --> MANAGER2[MANAGER]; VALID --> CAB[CAB]; VALID --> STOP2[STOP 2]; VALID --> APPROVED[APPROVED]; VALID --> AREAS1[AREAS]; VALID --> AREAS2[AREAS]; MINOR --> NOAPPROVE; MINOR --> REJECTED; MINOR --> MANAGER1; MINOR --> MANAGER2; MINOR --> CAB; MINOR --> STOP2; MINOR --> APPROVED; MINOR --> AREAS1; MINOR --> AREAS2; SIGNIF --> NOAPPROVE; SIGNIF --> REJECTED; SIGNIF --> MANAGER1; SIGNIF --> MANAGER2; SIGNIF --> CAB; SIGNIF --> STOP2; SIGNIF --> APPROVED; SIGNIF --> AREAS1; SIGNIF --> AREAS2; NOAPPROVE --> STOP2; REJECTED --> STOP2; MANAGER1 --> APPROVED; MANAGER2 --> APPROVED; CAB --> APPROVED; STOP2 --> APPROVED; APPROVED --> AREAS1; APPROVED --> AREAS2;
```

# Mas de 150 Reportes Out-of-the-Box

- SLA Compliance Reporting
- Auditing and Reconciliation
- Average time to close incidents
- Average cost per incident
- Incidents by customer

- 1st contact resolution
- Average days to complete change
- Changes with schedule conflicts
- Warranty assets due
- Survey results



## Mobile Support\*

Supports the following activities through iPhone/Blackberry/Android

- end user creates and or views service request
- analyst changes service request owner or status
- service request approval by manager
- analyst creates and/or views incident
- change request approval by manager



\* Requires SmartCloud Control Desk Everyplace license

## Seguridad

- Seguridad a nivel de datos que pueden condicionar la accion que puede realizar
  - A nivel de atributos de objetos
- Capacidad de nivel de seguridad a nivel de roles.
- Conjunto de roles out-of-the-box
- Soporta sinlge sign on usando Active Directory.

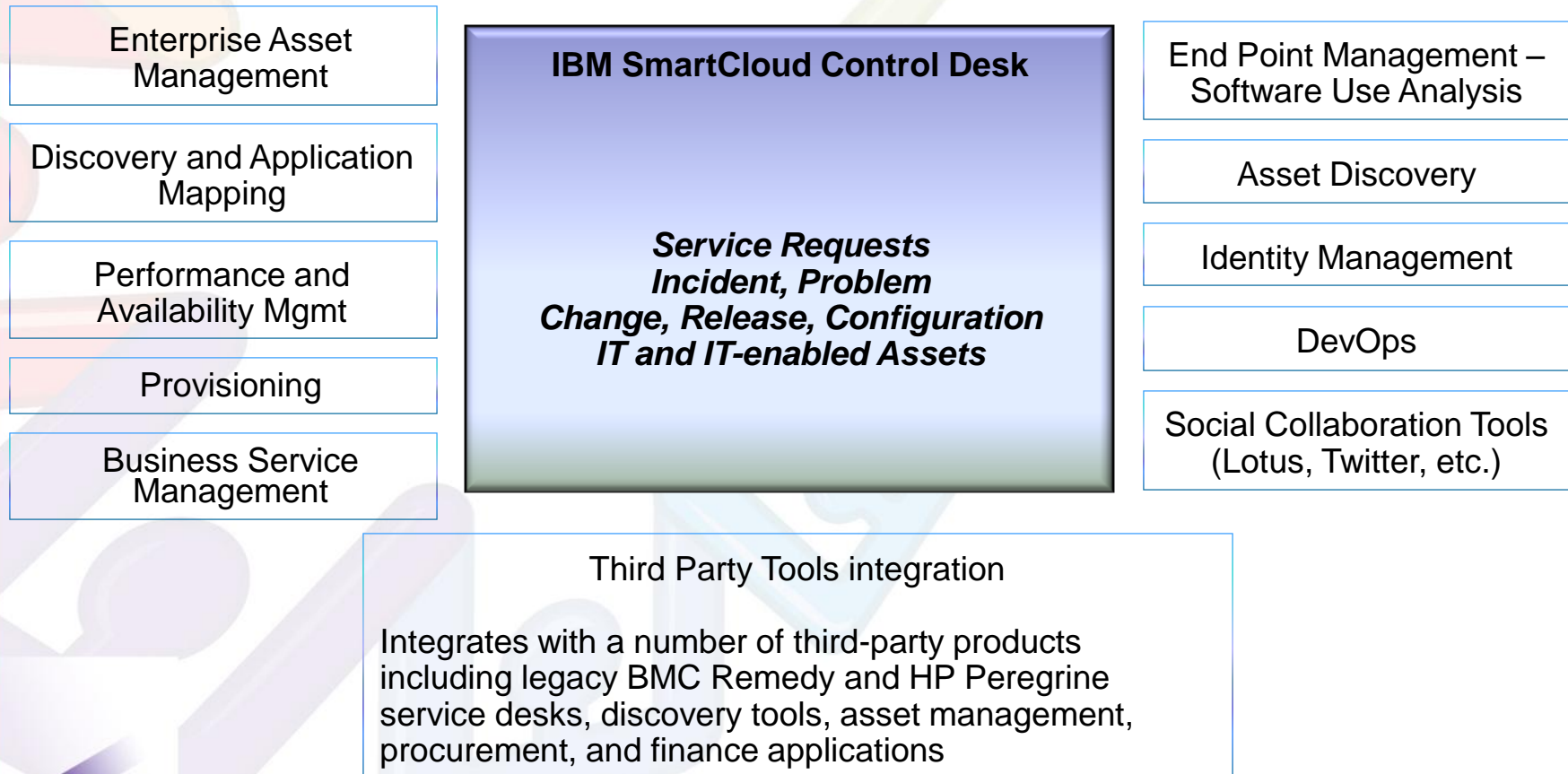


## Soporta lenguajes multiples para fuerzas de trabajo globales

### Languages supported include:

- Arabic
- Czech
- Danish
- Dutch
- English
- Finnish
- French
- German
- Greek
- Italian
- Japanese
- Korean
- Mandarin
- Norwegian
- Polish
- Portuguese
- Russian
- Spanish
- Swedish
- Turkish

# Integración para End to End Service Management



# Integración con otras aplicaciones Out-of-the-box

