EN LA CUMBRE DE LA EXCELENCIA

CIMA2

2er CONGRESO **IBEROAMERICANO** DE **MEJORES PRÁCTICAS** EN **GOBIERNO** Y GESTION DE **SERVICIOS TI**

BARCELONA, 17 febrero 2014

LUGAR: **TORRE TELEFONICA**
Plaça Ernest Lluch, 5
08019 BARCELONA

ORGANIZAN

itSMF ESPAÑA CATALUNYA

ISACA
Trust in, and value from, information systems
Barcelona Chapter

BSM + Balanced ScoreCard

Carlos Ortiz de Zevallos
(Birchman Consulting)

Acerca de mí – Experiencia relevante

es.linkedin.com/in/**carlosortizdezevallos**

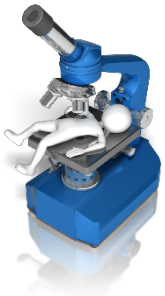
- 6 años como Responsable de Informática de ING Real Estate
  - Responsable Certificación BS7799 e ISO17799 (ISO27002 e ISO27001)
  - LSO: Local Security Officer del grupo
  - Certificado Service Manager (OGC): evangelista de ITIL dentro de la organización
  - Dos absorciones y recertificación
  - Responsable LSSI, LOPD, soporte a SOX y Basel II
- 5 años Consultor Sénior Birchmangroup
  - Auditor Interno ISO 20000 / ISO27001
  - Proyectos BSM: ICF, PSSJD,Cinesa, Ajuntament de Terrassa, TMB, Binter Canarias, …
  - Consultoría Metodológica : Iberia Express, Marmedsa, Abertis Airports, CSIC [Institut Química Avançada, Institut Intel·ligència Artificial], …
  - Proyectos BPM : APB, McDonalds, Conduct, …

Acerca de Birchman Group

www.birchmangroup.com

- Consultora Internacional (Oficinas en Inglaterra, España, Dubái, Australia y Suráfrica)
- Más de 500 consultores
- Compromiso calidad Birchman
  - Birchman se certifica el 2013 con SGS en ISO 27001:2005 UKAS e ISO 20000-1:2011 APMG International

Experiencia ITIL



- CMDB + Catálogo de Servicios
- Gestión basada en Servicios (BSM)
- Todos los Procesos ITIL
- Diagramas TOPDOWN
- Metodología KeyBack (BSM) 2008
- Metodología ATOM, R2M (Research to Market) 2010

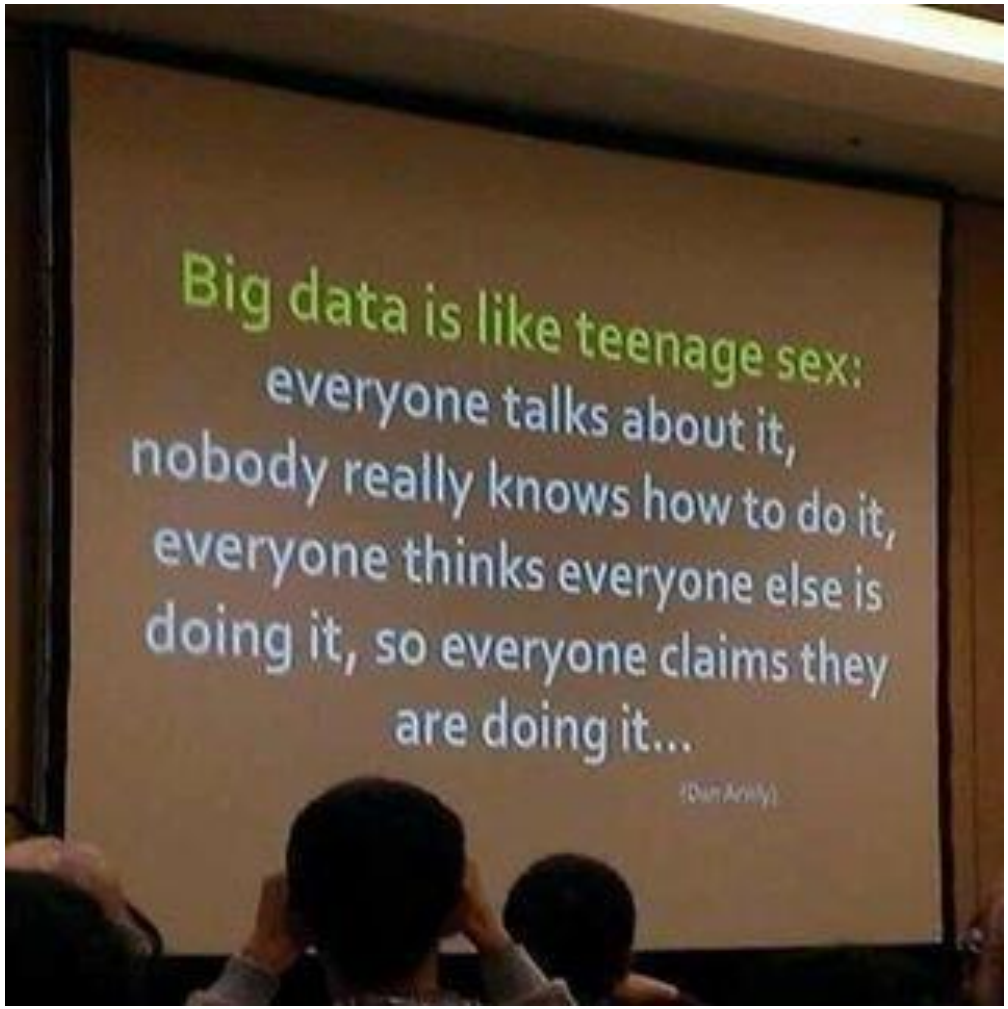
Problemática

- La empresa “no piensa en ITIL” piensa en TCO, ROI y en el Presupuesto o cómo mantenerlo (situación actual)
- ITIL es “de libro”, ISO20000 son guías, todo junto es poco práctico... yo hago proyectos y no veo cómo ITIL me puede ayudar
- Y la parte de Estrategia del servicio? Cómo la aplico?

Qué es Balanced Scorecard (BSC)?

- Metodología propuesta en 1992 por D.Norton & R.Kaplan (Harvard)
- Aplicada por más del 60% de las Fortune 500 (2011 11.000 empresas lo usan)
- Máximas:
  - Lo que no puede medirse no puede mejorarse (Lord Kelvin)
  - Porqué hay empresas que triunfan y otras no? (Toyota/GM)
- 2011 hay ya una tercera versión del BSC y se trabaja en la cuarta

BSC ?



Todos tenemos una hoja de objetivos

Son creíbles?

Son alcanzables?

Sabemos cómo los conseguiremos?

De dónde salen?

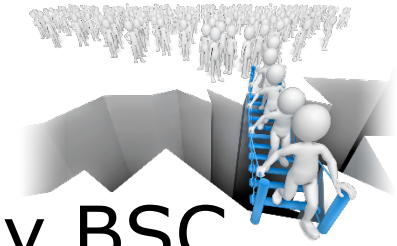
https://www.facebook.com/dan.ariely

Situación

Gestión de Proyectos
Consecución y lucha del presupuesto

Gestión ITIL
Configuración
Servicios
Procesos ITIL

Cómo unirlas?



- Objetivo tender puentes entre BSM y BSC

Pasos

- Análisis de la situación actual
  - DAFO
  - Plan de proyectos
  - Identificar Objetivos
- Situación Objetivo
  - Mapear DAFO con proyectos y con Objetivos
  - Asignar proyectos a Servicios
  - Establecer BSC a personal, acciones con Objetivos
  - Identificar KPI a proyectos (Objetivos y Acciones)
  - Representarlo y seguirlo

Es realmente así?

Gestión de Proyectos
Consecución y lucha del presupuesto

Gestión ITIL
Configuración
Servicios
Procesos ITIL

Gestión de Proyectos
Consecución y lucha del presupuesto

DAFO (Visión estratégica)

Roadmap de proyectos

Presupuesto

Objetivos

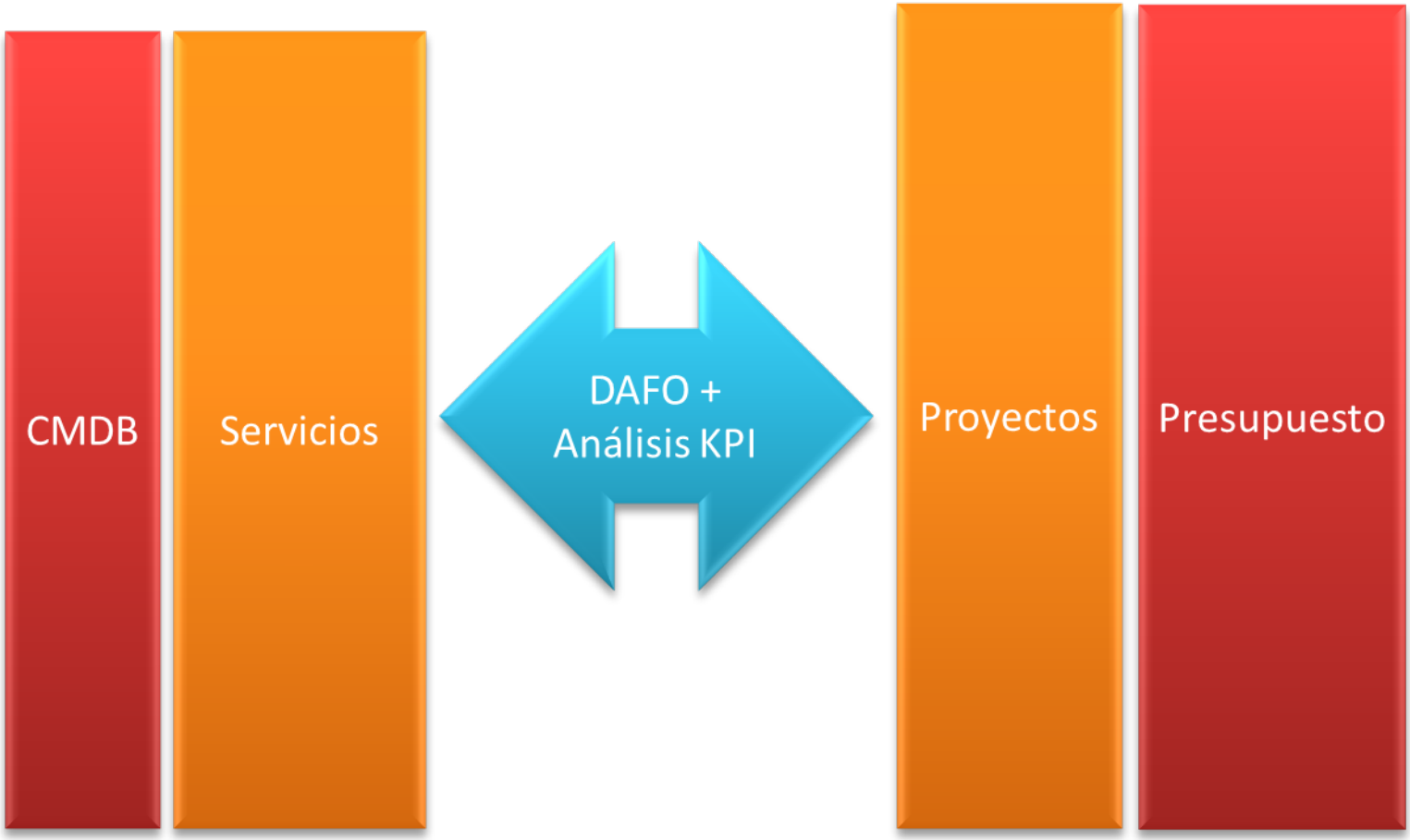
Gestión ITIL
Configuración
Servicios
Procesos ITIL

Visión de Servicio

Esquemático en TOPDOWN

CMDB

Cómo se relacionan



Lógico?

CMDB

Servicios

DAFO +
Análisis
KPI

BSC
Para cada
recurso:

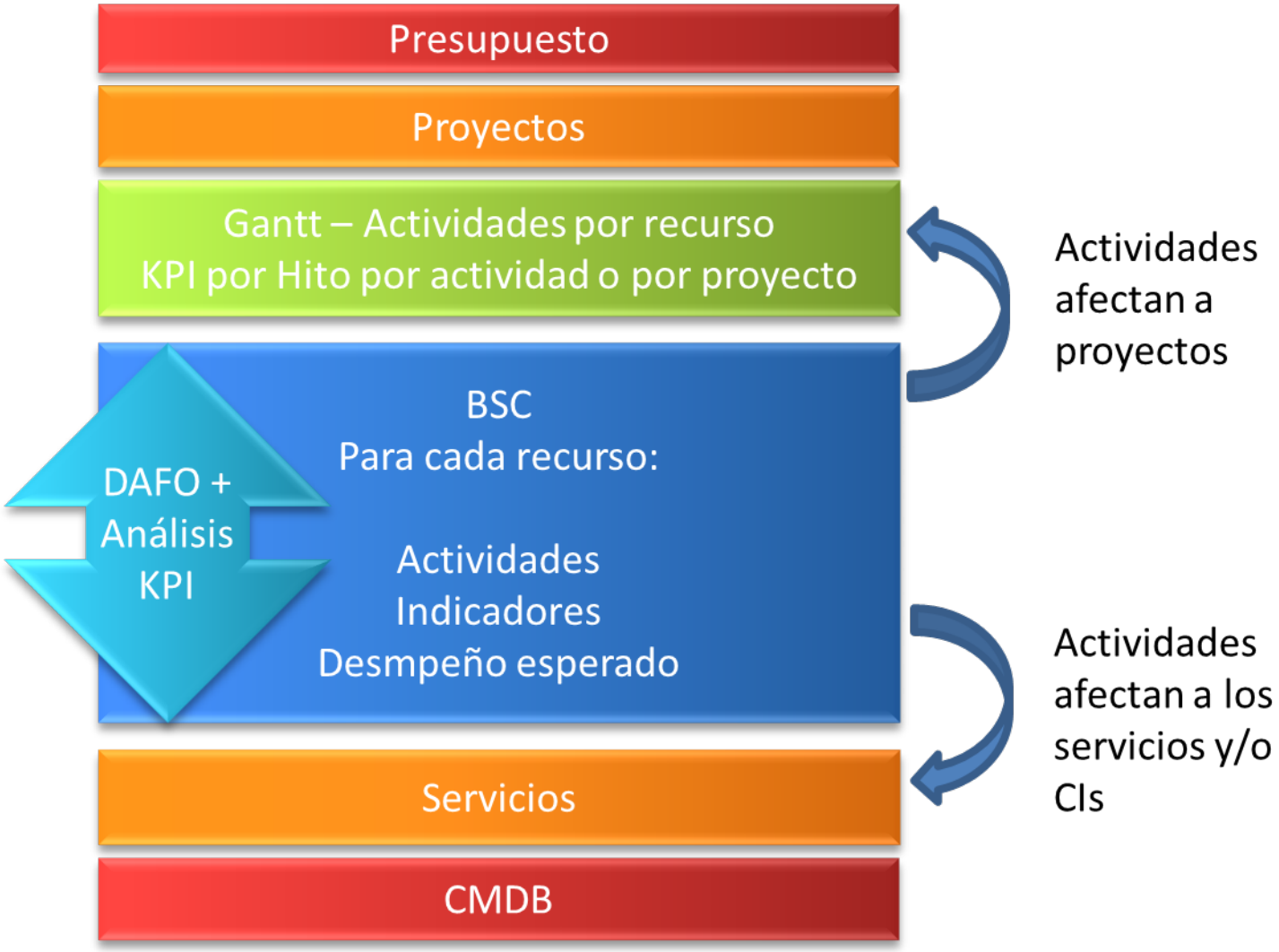
Actividades
Indicadores
Desmpeño
esperado

Gantt – Actividades por recurso
KPI por Hito por actividad o por proyecto

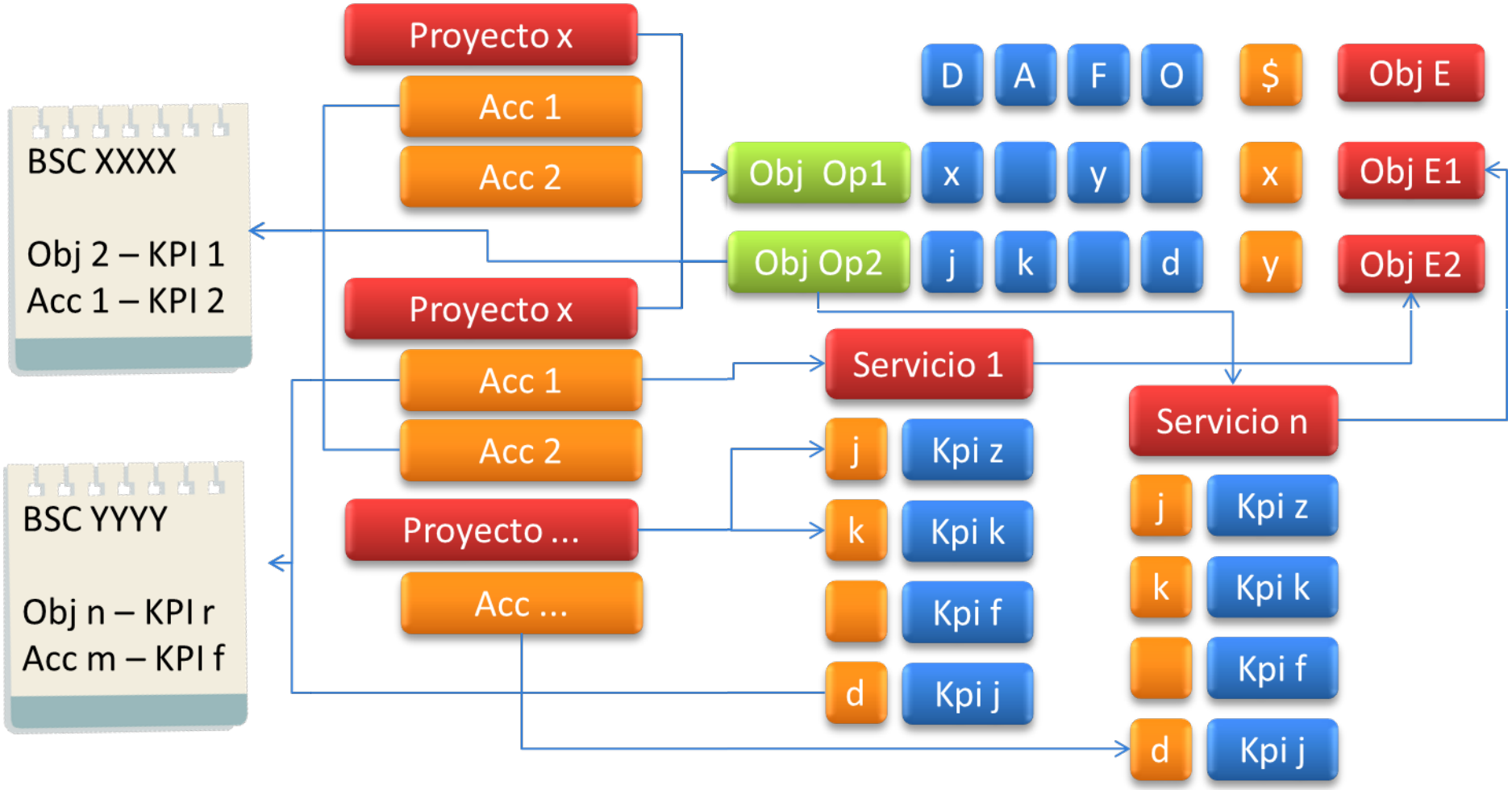
Proyectos

Presupuesto

Girémoslo


Presupuesto
Proyectos
Gantt – Actividades por recurso
KPI por Hito por actividad o por proyecto
Actividades afectan a proyectos
BSC
Para cada recurso:
Actividades
Indicadores
Desmpeño esperado
DAFO + Análisis KPI
Actividades afectan a los servicios y/o CIs
Servicios
CMDB

Micronicémoslo



Resultado

1. Objetivos medibles para cada miembro de IT
2. Objetivos justificables para la dirección de IT
3. Consecución y justificación del Presupuesto cuantificable
4. Alineamiento del presupuesto con los servicios, medición en base a la mejora obtenida
5. Establecimiento de metas para el equipo
6. Permite visibilidad sobre las tareas que cada miembro realiza así como su contribución a los objetivos => Alineamiento

Mejora en el ambiente

- Cada miembro conoce su aportación al negocio
- El equipo se siente involucrado
- Mejor ambiente por identificar la importancia de cada proyecto
- Dirección conoce el día a día y puede representar la información

Cómo representarla

- CMI: Cuadro de Mando Integral
  - Dimensiones:
    - Financiera (presupuesto)
    - Servicios (desempeño por servicio)
    - Proyectos (consecución de metas)
    - CMDB (performance del sistema)
- CMT: Cuadro de Mando Técnico

Caso de Éxito

En estrecha colaboración con el CIO el proyecto se desarrolla en 3 meses (Septiembre – Diciembre 2013).

Se establecen dos líneas de trabajo:

- Consultoría estratégica-BSC (CIO)
- Alineamiento KPI (resto equipo)

El resultado es el diseño de un Cuadro de Mando Integral alineado con los objetivos de la compañía teniendo en cuenta tanto los servicios como los proyectos.

Resultados:

- ✓Mayor implicación del equipo
- ✓Mejora del ambiente
- ✓Cada miembro sabe qué se espera y cuál es su contribución

Institut Català de Finances

Preguntas

EN LA CUMBRE DE LA EXCELENCIA

CIMA2

2er CONGRESO **IBEROAMERICANO** DE **MEJORES PRÁCTICAS** EN **GOBIERNO** Y GESTION DE **SERVICIOS TI**

BARCELONA, 17 febrero 2014

LUGAR: **TORRE TELEFONICA**
Plaça Ernest Lluch, 5
08019 BARCELONA

ORGANIZAN

itSMF ESPAÑA CATALUNYA

ISACA Trust in, and value from, information systems Barcelona Chapter

¡Muchas gracias!

detalles de contacto:

Carlos Ortiz de Zevallos Torrents
Senior Consultant Birchman Group
Carlos.ortiz@birchmangroup.com
Linkedin: carlosortizdezevallos

birchman