



De la Operación a la Inteligencia de las TICs

Septiembre 2013

AGENDA

- Estado Actual de la Operación de las TICs
- Visión de la SCT sobre la Operación de las TICs
- ¿Porqué la Inteligencia de las TICs?
- ¿Qué es la Inteligencia de TICs?
- Mapa de Ruta para la Inteligencia de las TICs
- Beneficios de la Inteligencia de TICs

Estado Actual de la Operación de las TICs

Operar las TICs se refiere a la ejecución de las actividades necesarias (administración, implementación, verificación, ejecución y mantenimiento) para que los procesos y servicios informáticos se gestionen y realicen sus funciones adecuadamente.

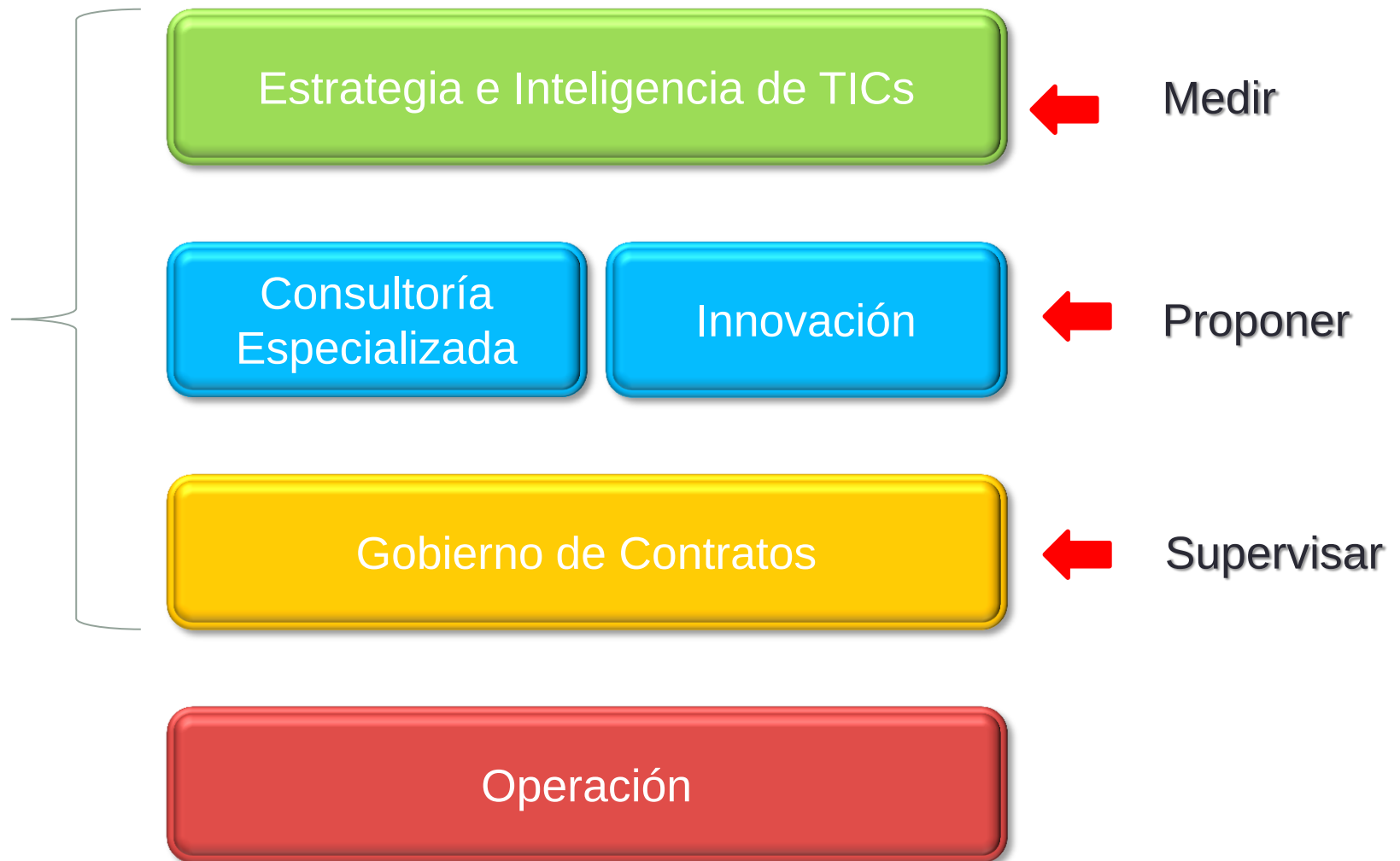
- Cuatro modalidades:
 - Operación interna
 - Operación híbrida (interna-tercerizada)
 - Externa
 - En sitio
 - Operación tercerizada externa
 - Operación tercerizada en sitio

Visión de la SCT sobre la Operación de las TICs

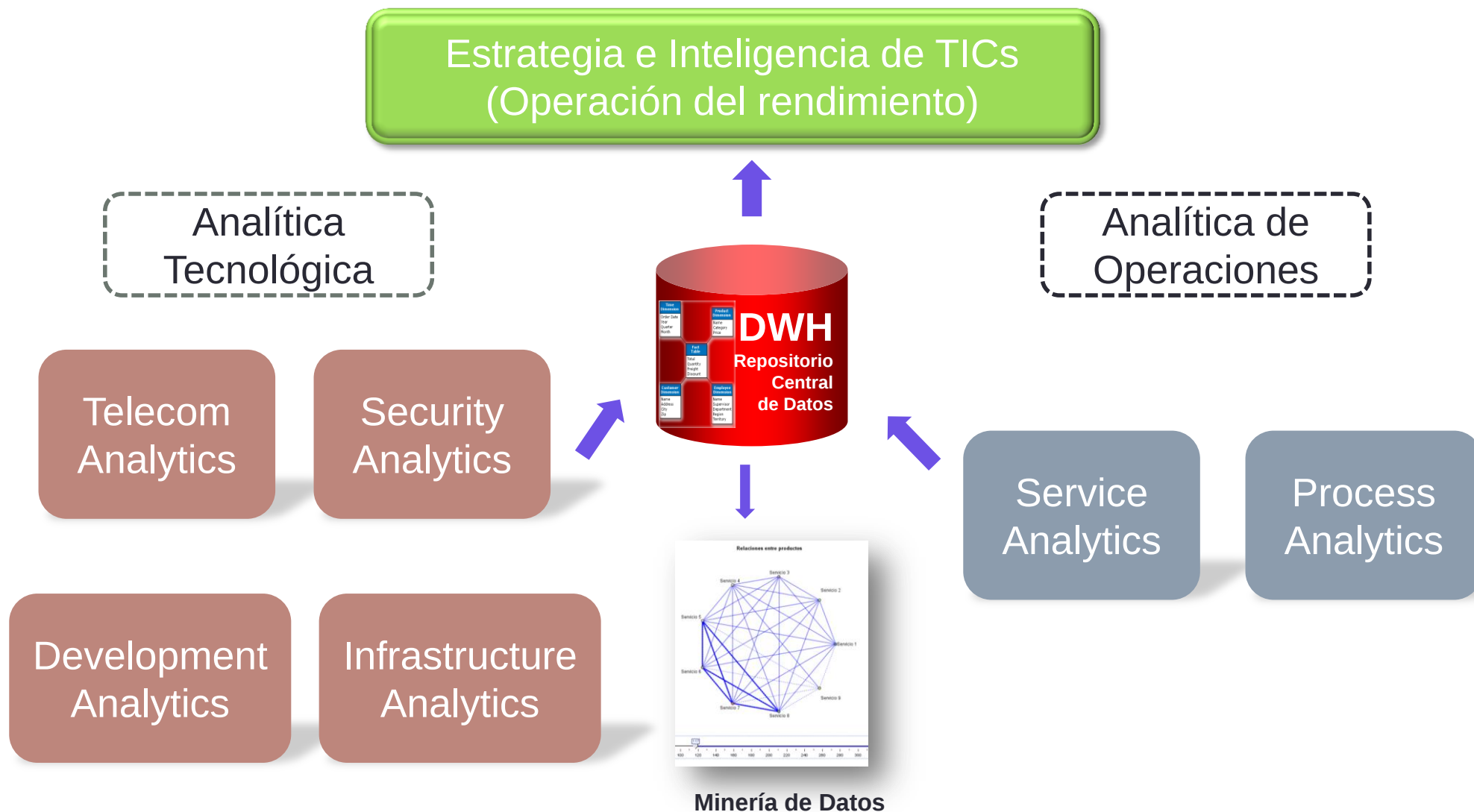
Características

- Repetitiva, 95% de los casos se repiten
- Cíclica, nunca termina
- Cobra su valor hasta que falla
- Es un insumo para la toma de decisiones, pero no participa en ello
- Representa un costo más que un ingreso
- Desconectada de la parte de negocio y alejada de la estrategia
- Requiere alto nivel de supervisión y mantenimiento
- Personal con altas capacidades técnicas y pocas gerenciales
- Una vez implementado no se explotan las demás funcionalidades tecnológicas
- Basada totalmente en hechos
- Poco personal y presupuesto para operar

Visión de la SCT sobre la Operación de las TICs



Visión de la SCT sobre la Operación de las TICs

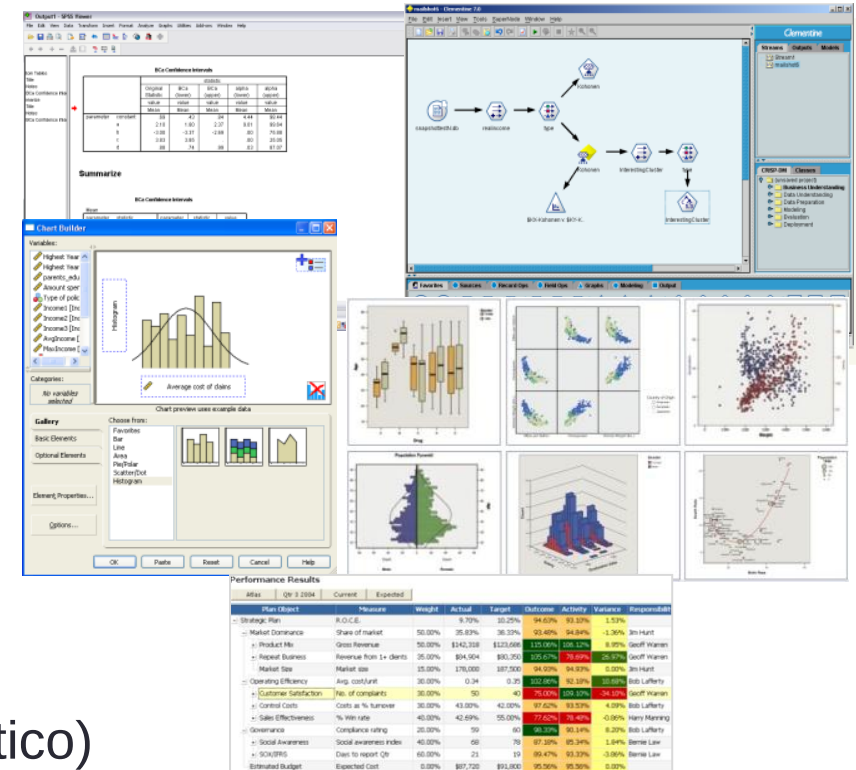


¿Porqué la Inteligencia de las TICs?

Medir = Controlar = Mejorar

- Diversos tipos y gran cantidad de información (red de transporte, wifi, telefonía, memoria, almacenamiento, bases de datos, etc.)
- Monitoreo centrado en la infraestructura o en las aplicaciones
- Poca información del rendimiento de los servicios y su relación con los procesos de negocio
- Problemas para construir SLAs y OLAs
- Determinación de capacidades actuales y futuras
- Análisis de Costos de TICs
- Análisis de Riesgos de TICs
- Inteligencia y Mejora de procesos
- Impacto financiero o social por problemas de desempeño o disponibilidad
- Análisis de Tendencias y comportamiento
- Medición del rendimiento de la operación

¿Qué es la Inteligencia de TICs?

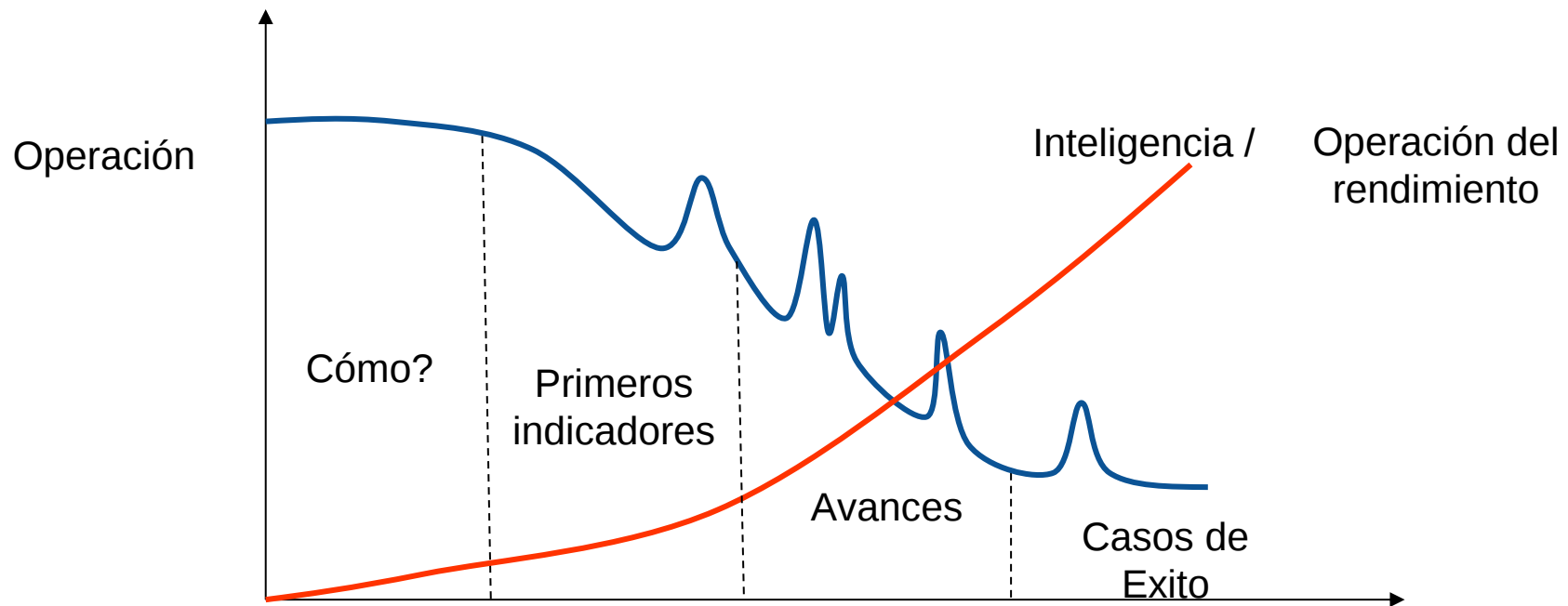


- Competencias analíticas (modelado estadístico)
- Indicadores y métricas (funcionales / estratégicos)
- Herramientas de análisis estadístico
- Metodologías
- Mejores prácticas
- Procesos de análisis

Las TICs en indicadores

La Operación del Rendimiento de las TICs

Mapa de Ruta para la Inteligencia de las TICs



Cambio de Paradigma

- Plan de Acción para incrementar el análisis y la estrategia vs operación
- Patrocinio y liderazgo
- Empoderamiento
- Seguimiento

Ejecución del Plan de Acción

- Exigencia
- Iniciar
- Ejercitar
- Uso de tercerización
- Mejor admón. de contratos
- Revisar competencias

Ajustes y Coaching

- Insistir
- Ejercitar

Administración por tableros de control e indicadores

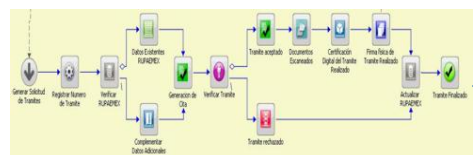
- Cuadro de indicadores
- Operación del Rendimiento

Mapa de Ruta para la Inteligencia de las TICs

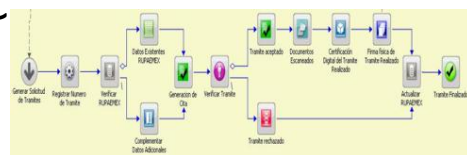
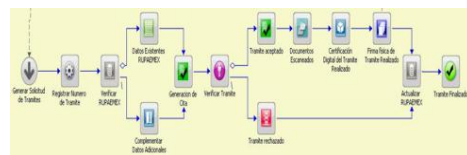
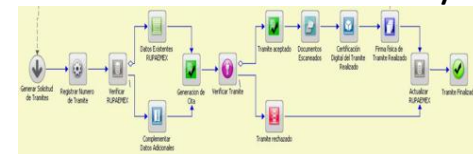
$$M_1 = \frac{\text{registros/día}}{\text{caídas sistema/día}}$$

Indicadores de rendimiento

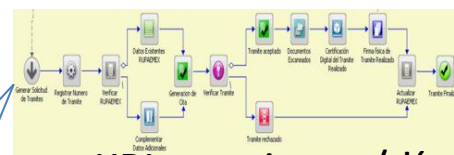
Procesos de TI



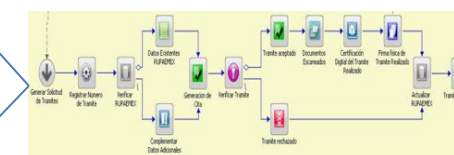
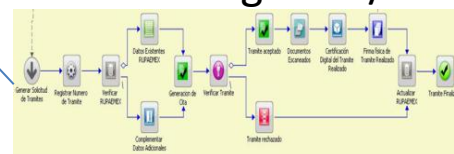
KPI = caídas sistema/día



Procesos de Negocio

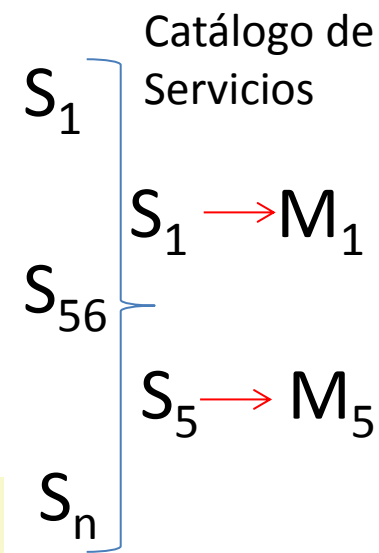


KPI = registros/día



ITIL
COBIT
MAAGTIC

Mapa



I_1

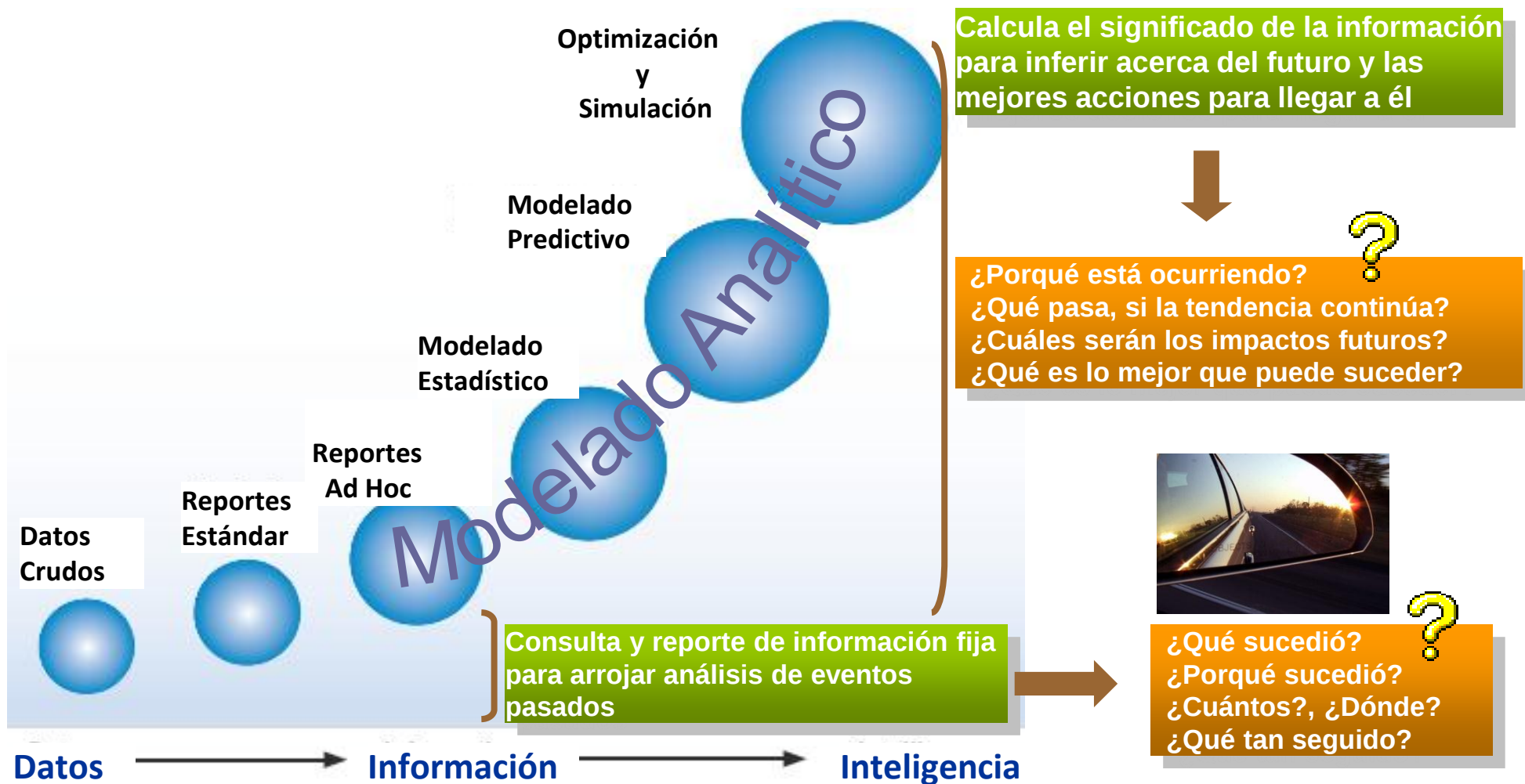
I_{12}

I_{31}

I_n

$I = \text{métricas de TI con métricas de negocio}$

Mapa de Ruta para la Inteligencia de las TICs



Beneficios de la Inteligencia de TICs

- Las TICs se involucran en la estrategia
- Vincula directamente a las TICs con las variables que caracterizan los procesos de negocio y toma de decisiones
- Genera nuevos perfiles de trabajo:
 - Arquitectos de información
 - Analista de TICs
 - Técnico en análisis de TICs,
 - Geo informático
- Incrementa el nivel de competencias de los profesionistas de TICs
- Posibilita nuevos nichos de negocio de la industria
- Se impulsa la industria del conocimiento