

iNOC - NOC
Inteligente de
Nueva
Generación



NETier
networks México

1

VALOR DESDE LA OPERACIÓN



RESISTANCE
IS FUTILE

**La forma en la que nos comunicamos , consumimos, nos
comprometemos y
experimentamos la vida se esta transformando...**

Cambio o transformación....

Mucho más que una moda..... Una metamorfosis.

Estamos preparados para el proceso ??



iNOC - NOC
Inteligente de
Nueva Generación

Gestión de servicios de TI para la era digital “As Is”

ESTADO ACTUAL PERCIBIDO POR EL NEGOCIO DE LA ENTREGA DE SERVICIOS TIC



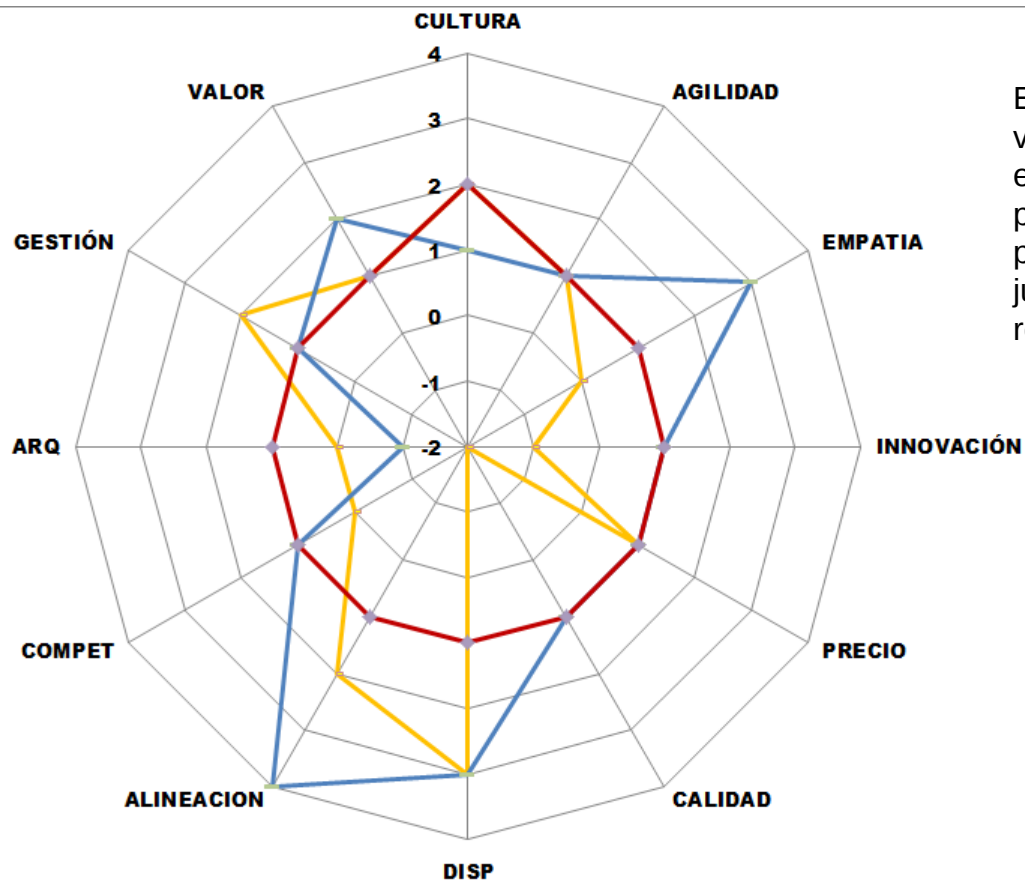
- **Organizaciones de TI sí operan,
pero en medio de urgencias**
 - **Custodios de la
tecnología**
 - **Reactivos**
 - **Lentos y caros**
- **Tienen grandes oportunidades de
explotar eficiencias operativas**
 - **Es complicado maximizar el
retorno sobre los activos TI**
 - **Área de costos**
- **Tienen dificultad en explicar su
aportación al negocio**



De acuerdo a las entrevistas realizadas a líderes de opinión percibieron:

- 1 • Una TI poco alineada a las necesidades del negocio, bajo nivel de contribución y poca efectividad en la comunicación.
- 2 • Falta de seguimiento y control de los requerimientos, liberaciones y calidad de portafolio de proyectos.
- 3 • Oportunidad de mejorar calidad y productividad en los diversos procesos.
- 4 • Una PMO de TI limitada en su rol, quienes perciben que su manera de gestionar es poco eficaz y cuyo papel hoy en día está alejado de ser propositivo y de valor.
- 5 • Perciben una ausencia de Gobierno, que establezca las prioridades y lineamientos para el desarrollo de proyectos de tecnología.
- 6 • Manifiestan un bajo nivel de relacionamiento de TI con las unidades de negocio, lo que dificulta la comprensión y entendimiento del negocio para el desarrollo de las soluciones.
- 7 • Una TI con una metodología sólida, robusta pero percibida por el negocio como burocrática, perdiendo oportunidad para cubrir en tiempo las necesidades y expectativas de las áreas de negocio.





El gráfico muestra el promedio de los valores asignados por los entrevistados de negocio a cada pregunta, así como por la propia TI y por una referencia en base a un juicio experto de experiencias y referencias de mercado.

- NEGOCIO
- TI
- JUICIO EXPERTO(REACTIVO)

ESTADO ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS TIC





iNOC - NOC
Inteligente de
Nueva Generación

Gestión de servicios de TI para la era digital “To Be”

ESTADO DESEADO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS TIC





BUSINESS VALUE

Business process 1

Customer *i*

Business process 2

Customer *ii*

Customer *iii*

Business process 3

Customer *iv*

The service catalogue

Customer-
facing
services

SLA

SLA

SLA

SLA



Service A
(core service)



Service B
(enhancing service)



Service C
(core service)



Service D
(core service)

Supporting
services



Service *a*



Service *b*



Service *c*



Service *d*



Service *e*

Supporting
Technology

TELECOM

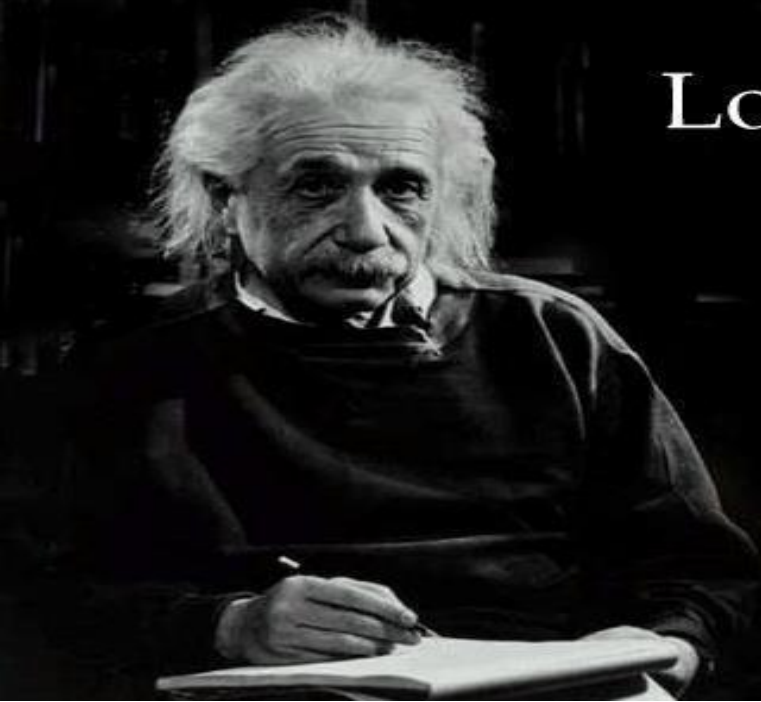
PLATAFFORM

DB

APPS
& SYSTEMS

SECURITY

DEVELOPMENT



Locura:

“Hacer siempre lo mismo y esperar resultados diferentes”

Albert Einstein



ROL CIO



RESULTADOS

VS

DECISIONES



Personalidad de los equipos de TI

RADIOGRAFIA DISC



NEGOCIO



INDUSTRIA 4.0

ESTRATEGIA 2.0

EDUCACIÓN PARA LA ERA DIGITAL

EMPRESA 2.0

FINTECH



MADUREZ DEL NEGOCIO



EMPRESA

OBJETIVOS & METAS

(MISION, VISION, PRINCIPIOS Y VALORES
ENFOQUE DE LOS ACCIONISTAS)

- Reducción de Costos
- Retorno de Inversión
- Eficiencia Operativa
- Premio / Castigo
- Status Quo
- Reactividad
- Cumplir

ORGANIZACIÓN

N PLANEACION ESTRATEGICA

(MISION, VISION, PRINCIPIOS Y
VALORES ENFOQUE DE LOS
ACCIONISTAS Y EL CLIENTE)

- Realización de proyectos
- Beneficio de la Inversión
- Eficacia Operativa
- Identidad
- Cambio
- Proactividad
- Participación

INSTITUCIÓN

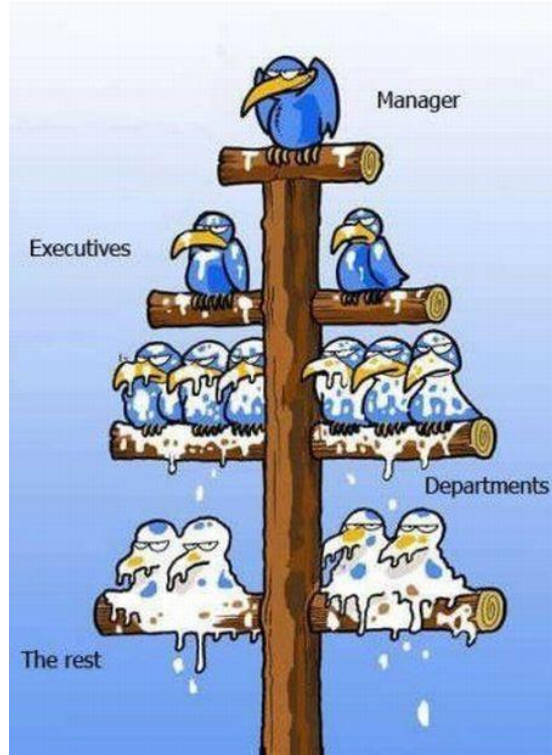
VALOR

(CULTURA ENFOQUE DE LOS
ACCIONISTAS, CLIENTE,
COLABORADORES Y SOCIEDAD)

- Desarrollo de Iniciativas
- Aportación de Valor
- Efectividad Operativa
- Pertenencia
- Transformación
- Servicio
- Innovación



CULTURA



MADUREZ TI

- Ad Hoc
- Sin documentar
- Impredecible
- Varios SD
- Operaciones de TI mínimas
- Usuario notifica

Caótico

- Apaga fuegos
- Distribución de SW de escritorio
- Gestión de Incidentes
- Manejo de eventos
- Disponibilidad de componentes

Reactivo

- Análisis de tendencias
- Manejo de Umbrales
- Se predicen incidentes
- Disponibilidad de aplicaciones
- Automatización
- Incidentes, cambios, activos y desempeño maduros

Proactivo

- Proveedor de servicios
- Servicios de negocio
- Gestión de costos
- SLAs garantizados
- Disponibilidad del servicio
- Procesos integrados
- Gestión de la capacidad

Servicio

- Socio estratégico de negocio
- Alineación de métricas de negocio y TI
- Colaboración entre Negocio y TI para mejorar procesos
- Infraestructura en tiempo real
- Planeación de negocio

Valor



TECNOLOGIA



CLOUD / SDx



MOBILE

BIG



Digital
transformation



DATA

IoT/E

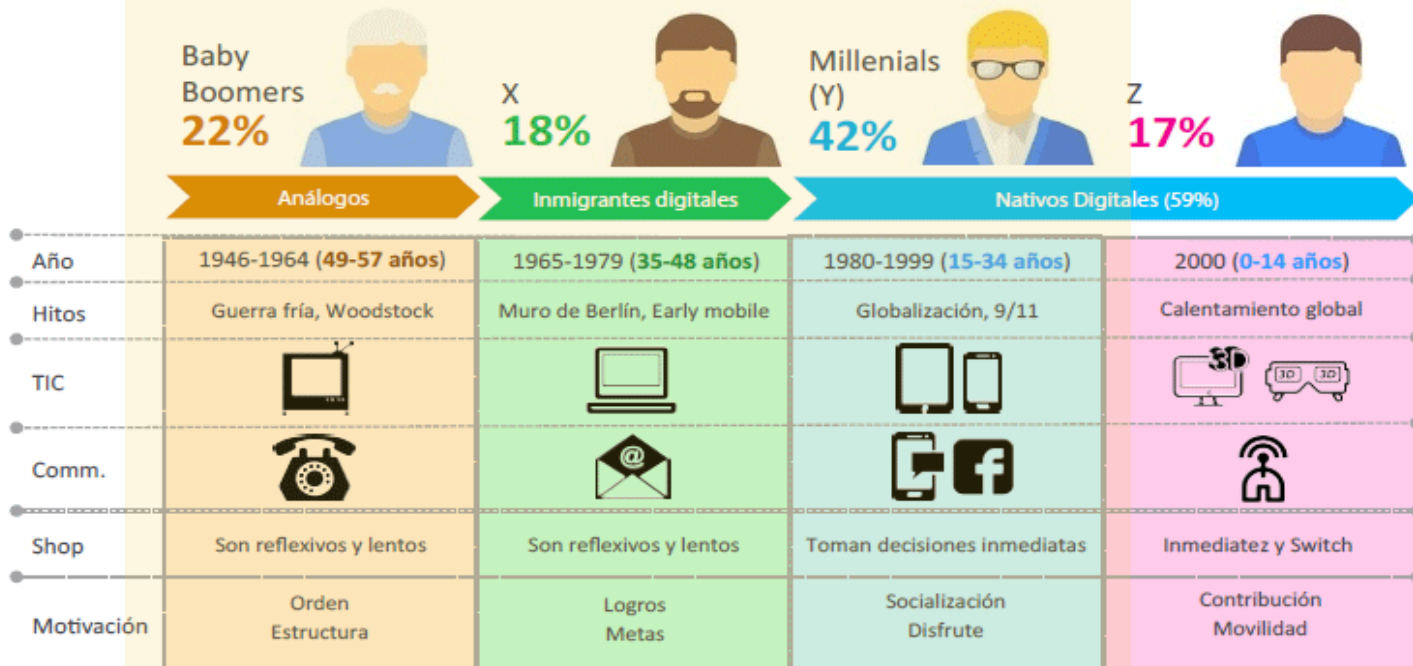


PROCESOS



GENTE

Las nuevas generaciones son protagonistas de los cambios:

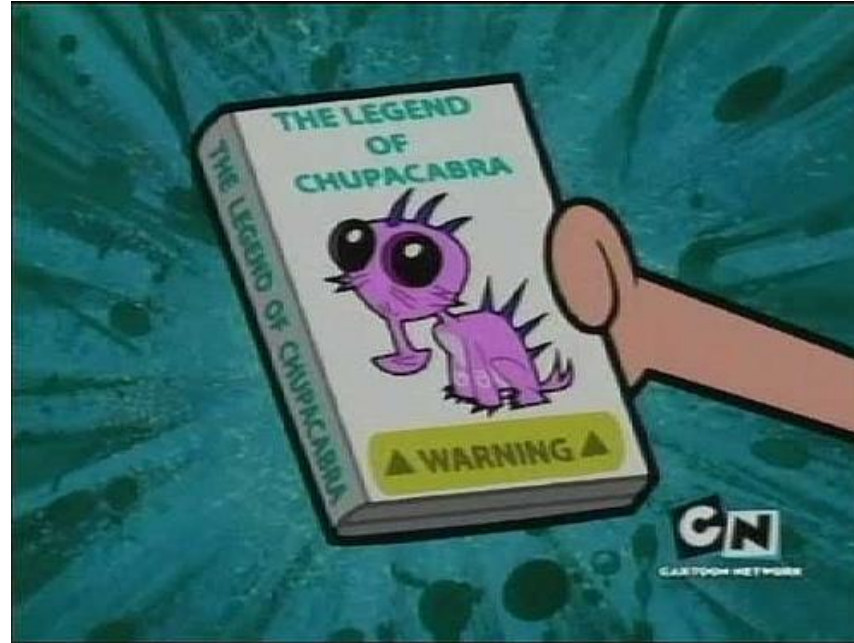


Base total: 6,750 casos; 6,834 Exp

CULTURA

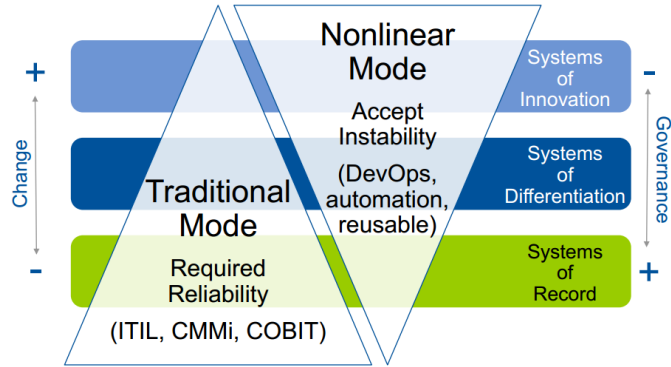


VALOR



ENFOQUE

BI-MODAL



Gartner

© 2014 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Business technology

FORRESTER

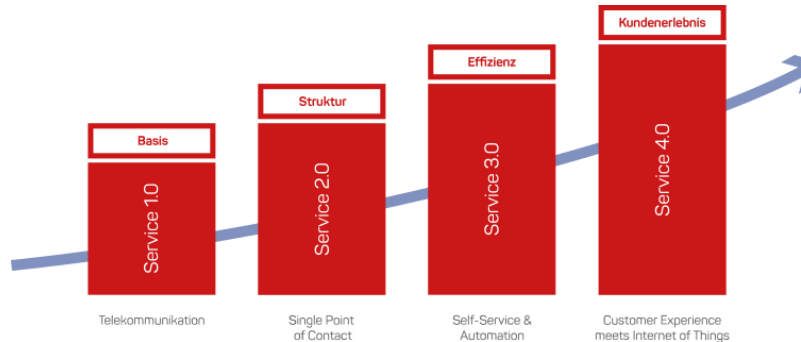
45%
of CIOs currently
have a second
fast/agile mode
of operation

Gartner

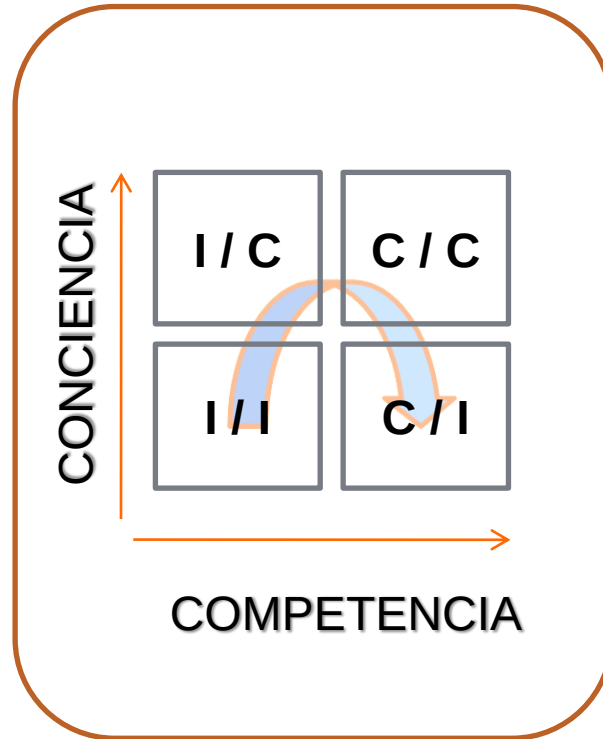
Information Technology Strategies	Business Technology Strategies
Owned by top-down IT management	Owned across business, marketing, and technology management groups.
Inward focus on traditional back office infrastructure and applications.	Outward focus on front office technology and consumer engagement
Disciplined, slow processes around building and deploying technology/applications	Agile, faster sourcing and deployment of digital experience tools and tech
On premises infrastructure and licensed software applications	Cloud-based infrastructure and applications, including SaaS
Security	Speed
Risk averseness; low tolerance for experimentation	Risk tolerance; higher tolerance for experimentation

BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP



CONCIENCIA & COMPETENCIA



CONCIENCIA



COMPETENCIA

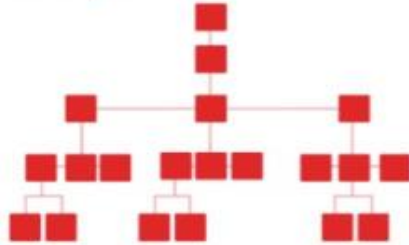


VS



ORGANIZACIÓN

Jerarquía



- Planificación
- Presupuestos
- Privacidad
- Status Quo

Haciendo lo que sabemos
hacer y produciendo
resultados fiables

Redarquía



- Emergencia
- Autogestión
- Transparencia
- Innovación

Movilizando a las personas
para conseguir resultados
extraordinarios y acelerar la
estrategia





iNOC - NOC
Inteligente de
Nueva Generación

**Gestión de servicios de
TI para la era digital**
**“Valor desde la
operación”**

REFLEXIÓN



**PEQUEÑOS CAMBIOS,
PUEDEN HACER GRANDES
DIFERENCIAS.**



iNOC – NOC para la era digital

Es la línea de vida de una organización, habilita las funciones designadas para garantizar la disponibilidad de la infraestructura y servicios de TI que soportan las operaciones del día a día de una organización.



Su Misión es:

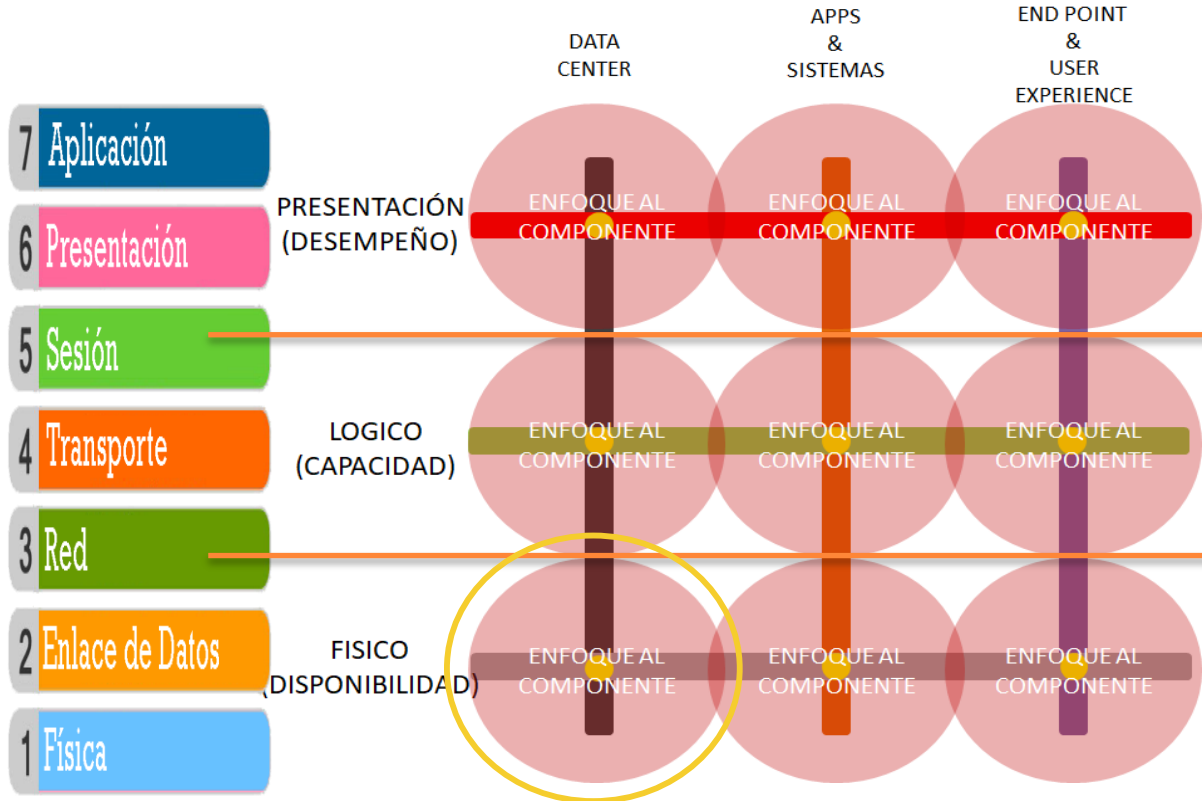
- Prevenir eventos que impacten a la operación del negocio
- Tener los mecanismos para atender los que se presenten con el menor impacto posible
- Desarrollar acciones que eviten su re-incidencia.

BENEFICIOS

- **Transformar la mentalidad del equipo que opera, diagnostica y resuelve.**
- **Evidenciar el valor que aportan las TIC al negocio**
- **Actualizar el modelo operativo de las TIC**
- **Conocer y gestionar de manera efectiva las relaciones significativas entre los servicios de TI y los procesos o servicios de negocio.**
- **Migrar de la reactividad a la proactividad**

“NOC TRADICIONAL Los 9 demonios del Monitoreo”

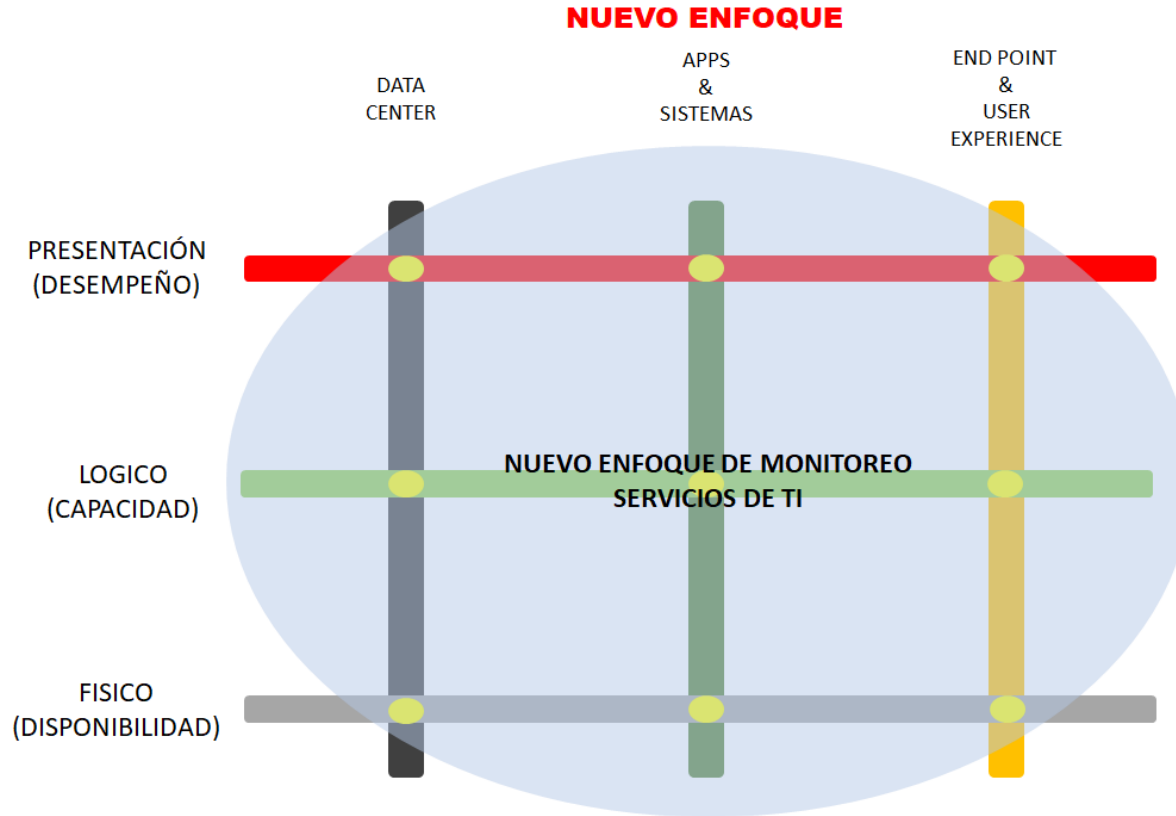
ENFOQUE TRADICIONAL



Monitoreo de componentes

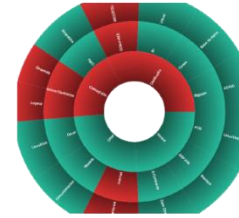
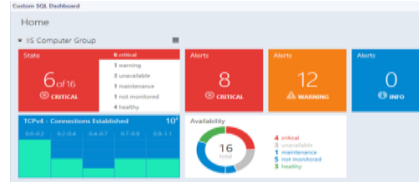


“Monitoreo de Cadenas de servicio”



MODELO OPERATIVO DE GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS

TABLEROS DE NIVELES DE SERVICIO E IMPACTO



EQUIPOS RESOLUTORES Y/O PROVEEDORES DE SERVICIOS



WORK FLOW DE AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS



CONSOLIDACIÓN, NORMALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN



ZONA FEDERADA DE MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE RED



Ruta de implantación

Monitoreo de la Disponibilidad de servicios



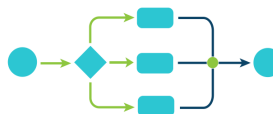
Mapeo de cadenas de servicio
Identificación de componentes
Identificación de Variables
Identificación de Umbrales
Identificación de escalación de alertas

Correlacionador de Eventos



Establecer reglas de negocio en base a SLA's de la cadena de servicio

Workflow

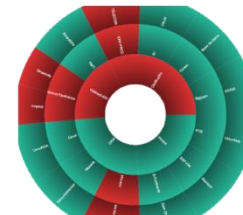


Automatización de tareas de resolución, mitigación o prevención a los diferentes grupos correspondientes

Dashboard



Tableros de Niveles de servicio e impacto



Centro Inteligente de Operación y Servicios

Soporte en Campo



**Mesa de Servicio y
Soporte Funcional**



IAAS/CLOUD/DRP



Monitoreo Proactivo



Orquestación



Análisis de datos y tableros



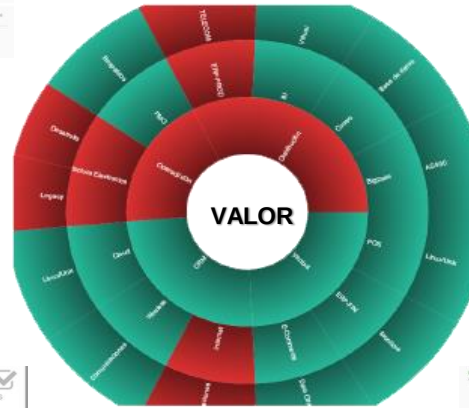
Centro Inteligente de Operación y Servicios



ALINEACIÓN



TRANSFORMACIÓN



ORQUESTACIÓN



INNOVACIÓN



INVITACIÓN



Desarrollo de Capacidades para la transformación.







**VISITA EL STAND DE NETJER Y REGÍSTRATE PARA TENER ACCESO
AL LIBRO GRATUITAMENTE**

¡Gracias!



NETier
networks México