

Gestión de Aplicaciones: el reto de la eficiencia

Las condiciones altamente competitivas de mercado ponen de relieve la necesidad de mejorar la eficiencia de los departamentos de TI y poner el foco cada vez más en la capacidad de innovación para el negocio y la generación de valor.

Esto implica abordar procesos de mejora que permitan una reducción de costes y la liberación de recursos que puedan ser destinados a nuevos proyectos.

Típicamente en las organizaciones medio/grandes el mantenimiento de aplicaciones absorbe un 80% del presupuesto: de ahí que la racionalización, la mejora de la eficiencia y la variabilización de costes se transformen en un objetivo estratégico para los departamentos de TI.

Cada vez más claramente la externalización de los servicios de mantenimiento de aplicaciones (Application Outsourcing) bajo Acuerdo de Nivel de Servicio es la herramienta elegida por las empresas más competitivas del mercado para alcanzar estos objetivos:

- **Ahorrando** en el mantenimiento de las aplicaciones gracias a:
 - La **variabilización** de costes.
 - El **incremento de la productividad** gracias a la mejora de procesos y a la especialización tecnológica.
 - La **focalización** en la mejora con objetivos definidos y medidos.
- **Mejorando la calidad del servicio** para el cliente interno a través de Acuerdos de Nivel de Servicio medidos y controlados.
- **Innovando para el negocio** (generación de valor) gracias a la liberación de recursos propios.

Enfoque del servicio Mantenimiento de Aplicaciones: industrialización y orientación a procesos

Los modelos industriales de producción se orientan a establecer estándares de producto y de proceso, y a obtener a través de metodologías, procedimientos, herramientas y organización del trabajo, la capacidad suficiente para que los resultados de la producción sean predecibles, repetibles, medibles y mejorables.

La mejora de los procesos de producción y mantenimiento del software se basan en estos conceptos y Tecnom los ha adoptado teniendo CMMi como referencia para la gestión de todos los servicios relacionados con la gestión del ciclo de vida del software.

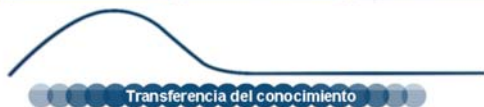
Nuestro modelo de servicio de Mantenimiento de Aplicaciones bajo Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) permite conseguir:

- **Productividad:** procesos estandarizados (repetibles), medidos y optimizados.
- **Eficiencia:** reducción de costes de mantenimiento correctivo y liberación de recursos para nuevas funcionalidades de negocio.
- **Mejora continua** de las aplicaciones (arquitectura, código, reutilización...), e innovación tecnológica.
- **Optimización** en la gestión del servicio, que permite focalizarse en los objetivos estratégicos.
- **Minimización de riesgos** en la fase de transición del servicio (transferencia del conocimiento) gracias a una definición de procesos potente y contrastada.



En resumen, un modelo centralizado de activo de procesos, como el que proporciona Tecnom, permite estandarizar la organización del trabajo estableciendo al mismo tiempo métricas de medición del rendimiento para abordar la mejora continua del servicio sobre la base de resultados medibles y mecanismos de comunicación efectivos.

Ciclo de vida general del servicio de Mantenimiento de Aplicaciones bajo ANS



Global Delivery Model



Un aspecto importante a destacar es que nuestra oferta contempla el uso de modelos alternativos de engagement a la hora de proporcionar los servicios de AM. Estas alternativas se basan en la disponibilidad de centros de servicios ubicados en localizaciones que no sólo sean el tradicional on-site, sino que ofrece la opción de disponer de

recursos tanto en modo near-shore, que incluye trabajo realizado desde un centro de delivery de Tecnom en la península ibérica, como off-shore, desde centros de delivery ubicados en Latinoamérica. Todo esto redundará en beneficios tanto en términos de flexibilidad, como de costes del servicio.

Calidad del Servicio: CMMi

TECNOCOM ha alcanzado en Enero 2010 el nivel 3 de madurez del modelo CMMi (Capability Maturity Model Integration) tanto en la constelación de DESARROLLO como en la de SERVICIOS. Siendo una de las primeras compañías en lograr esta modelo de certificación a nivel mundial.

Nuestro planteamiento consiste en utilizar nuestros procesos estándar y ajustarlos a las necesidades del Cliente, tanto en su componente de gestión como en la de ingeniería:

- Proyectos de desarrollo de software en responsabilidad.
- Servicios de soporte, desarrollo y mantenimiento (evolutivo y correctivo) de aplicaciones con ANS.
- Servicios de factoría de software.
- Servicios de factoría de testing.
- Proyectos de integración de infraestructuras en responsabilidad.
- Servicios de packaging de software.



Servicios complementarios

Ingeniería de Procesos TI.

Servicios de Consultoría de procesos de TI, ejecución de proyectos de mejora y servicios de consultoría CMMi:

- Detección los puntos débiles de los procesos seguidos en la ejecución de las actividades de Gestión del desarrollo.
- Identificación de las oportunidades de mejora correspondientes.
- Formulación las recomendaciones que sean prioritarias para los responsables de Desarrollo en materia de procesos operativos seguidos internamente y de las herramientas para su soporte.

Estas recomendaciones tienen un enfoque orientado a la mejora del servicio y optimización organizativa.

Implantación de Oficinas Técnicas de Proyecto.

- Gestión de la demanda: definición y mejora, revisión y validación, elaboración de informes.
- Gestión operativa: definición y mejora, análisis de carga, seguimiento en base a métricas, revisiones de calidad.
- Gestión económica: control de facturación, seguimiento de gastos de proyectos y presupuesto.
- Gestión de proveedores: coordinación y negociación contratos, seguimiento y control.

Factorías de Software.

Servicios de desarrollo Software basado en las mejores prácticas del mercado, dentro un modelo industrial compartido entre centros de desarrollo especializados, con la mejor combinación de servicios on-site, near-shore y offshore, que garantizan calidad, flexibilidad, eficiencia y ahorro de costes.

Application Testing.

Los servicios de testing de aplicaciones proveen un proceso completo y robusto de pruebas que permite identificar el nivel de calidad del producto, y asegura que cumpla con los requisitos establecidos por el cliente, basados en las mejores prácticas y herramientas de automatización de las pruebas.

Virtualización de aplicaciones.

Servicios de virtualización y paquetización de aplicaciones, cuya misión es facilitar el despliegue automatizado del puesto de trabajo permitiendo un acceso más rápido y fiable al conjunto de aplicaciones de la organización. Para ello se requiere que el conjunto de aplicaciones corporativas sea desplegado y gestionado de manera centralizada.

CAU Funcional.

Servicios de outsourcing de Soporte Funcional a Usuarios, cuya misión es facilitar el uso de los servicios TI corporativos a todo el personal de una organización. Un modelo de servicio orientado a procesos, basado en CMMi y técnicas de mejora continua como instrumento de generación de valor.

Un historial y una realidad que avalan nuestra calidad

Tecnom proporciona servicios de AM al mercado español desde hace dos décadas y los clientes de entonces lo siguen siendo ahora. Las principales entidades financieras españolas, industrias y administraciones del estado, son quienes avalan la calidad de nuestros servicios y nuestro compromiso con su éxito.

- Más de 3000 técnicos altamente especializados: ...una plantilla fuertemente orientada al delivery de servicios de valor añadido.
- Centros de Competencia expertos en diferentes tecnologías (Mainframe, J2EE, .NET, SAP y otras).
- Orientación a la mejora de procesos como herramienta para la eficiencia operativa y la generación de valor.

Tecnom es una multinacional española que cotiza en la Bolsa de Madrid desde 1987. En 2006, Tecnom inició un proceso Corporativo de expansión con el objetivo de llegar a ser líder en el mercado de la tecnología de la información español.

Tecnom es una de las cinco primeras empresas del sector de la tecnología de la información en España (alrededor de 400 millones de euros de ingresos) con una amplia experiencia en operaciones de elevado nivel tecnológico, como medios de pago bancarios o sistemas de automatización.

Su presencia regional incluye España, Portugal y América Latina (Chile, Colombia, México y Perú). Esto hace que Tecnom tenga una amplia oferta tecnológica y de soluciones de negocio (AMS, IMS, Consultoría de Negocio, BPO, Outsourcing, Servicios gestionados, Redes y la Integración de Sistemas) que cubre todos los sectores de ámbito público y Privado (Banca, Seguros, Industria, Telecomunicaciones, Medios de comunicación y la Administración Pública). Entre sus clientes figuran 23 de las 35 Empresas de Ibx35 y 60 de las 100 primeras empresas de España.

En marzo de 2009 Tecnom firma una Alianza Estratégica (Getronics Workspace Alliance - GWA) con B.V Getronics Internacional. (socio industrial y accionista de empresa que posee el 11 % de la capital). Esta alianza permite a Tecnom ofrecer una alternativa fiable para el servicio de externalización del puesto de trabajo en todo el mundo.

Tecnom

c/Josefa Valcárcel, 26
Edif. Merrimack III
28027 - Madrid - España
Tel.: + 34 91 325 33 00
+ 34 901 900 900
Fax: +34 91 754 50 77
www.tecnocom.es