

#jornadaserban16



El Servicio Gestionado

Clave para el éxito de la movilización del
Workspace digital

SERBAN BI4IT



BI4IT es:

- Un Servicio Gestionado Integrado
- En modo “paquetizado “
- Altamente cualificado y especializado
- Entornos locales, híbridos y cloud
- Orientación según sector
- “Don’t stop your Business”

Para

- Gestión de incidencias, peticiones y cambi
- Resolución de problemas
- Soporte, administración, monitorización

Ámbitos de BI4IT :

- Mantenimiento correctivo y/o preventivo
- Monitorización de procesos, sistemas y elementos
- Gestión de incidencias, peticiones y cambios
- Service Desk
 - en modo clásico o avanzado
 - resolución híbrida, remota y local
 - alta capacidad de resolución remota.
- Provisión, instalación y movimientos de plataforma;
- Implementación de Soluciones y evolución plataforma
- Gestión y dirección del servicio unificada.

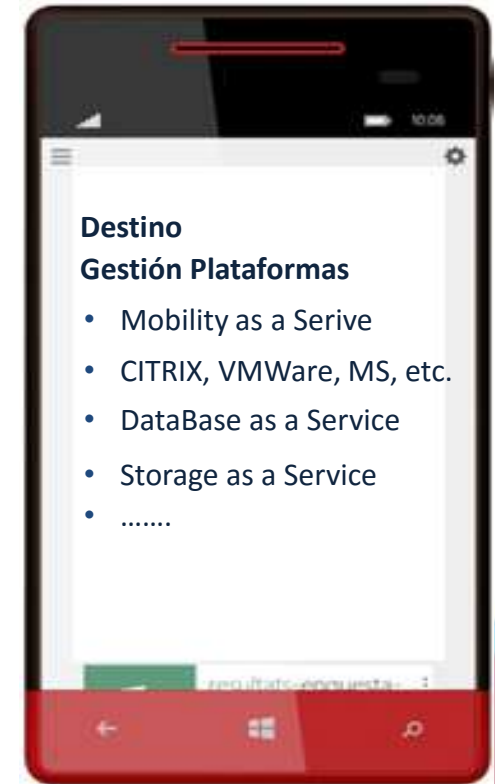
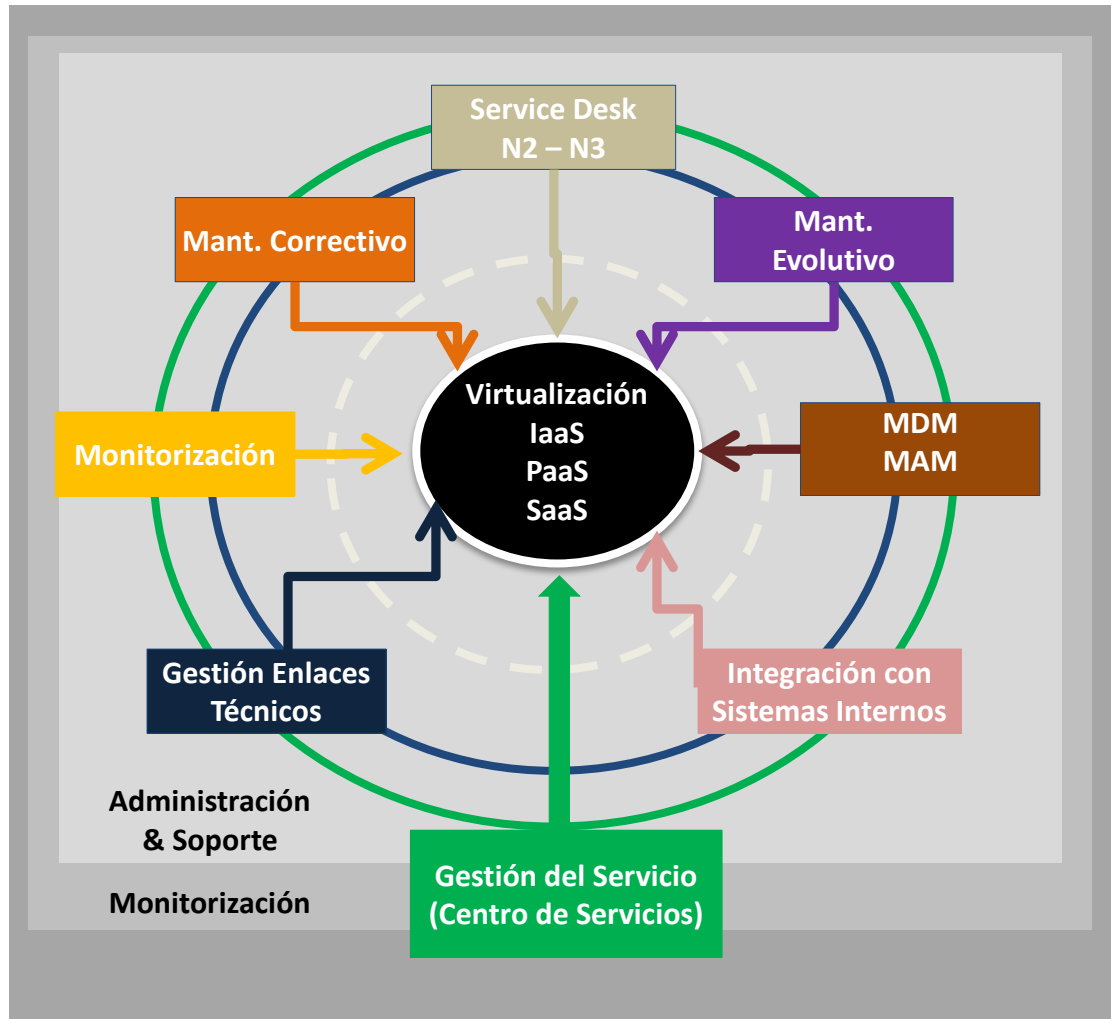


Gestión Integral

Destino - Gestión Plataformas

- Mobility as a Service
- CITRIX, VMWare, MS, etc.
- DataBase as a Service
- Storage as a Service
-

Gestión Integral - Alcance



Centro de Servicios Serban

CENTRO DE SERVICIOS

WorkSpace



Monitores



Gestión de TI



CONSULTORIA Y PROYECTOS

GESTION DE TI

Arquitectura

WorkSpace

Monitorización

Alianzas con Fabricantes

CLOUD & On-Premise

RR.HH.

Herramientas comerciales

DISEÑO Y DESARROLLO

EFICIENCIA Y CALIDAD

Modelo Organizativo

Modelo de Organización



Mejores prácticas

Basado en Metodología de Gestión del Ciclo de Vida del Servicio y orientado a Procesos:

1. Estrategia del Servicio
2. Diseño del Servicio
3. Transición del Servicio
4. Operación del Servicio
5. Mejora Continua del Servicio



- Generación de documentación necesaria
- Procesos de recepción y reversión de los servicios
- Experiencia

Nivel de Servicio

- Basado en firmas de Acuerdos de Nivel de Servicio
- Utilización de indicadores de Gobierno de TI
- Generación de informes de seguimiento
- Planificación de reuniones de seguimiento
- Propuestas de mejora continua



Modelo de Relación

Cliente

Gestores OT

Nivel Estratégico

- Dirección
- Reuniones extraordinarias: si procede
 - Control del contrato

- Dirección
- Reuniones extraordinarias: si procede
 - Control del contrato

Nivel de Gestión

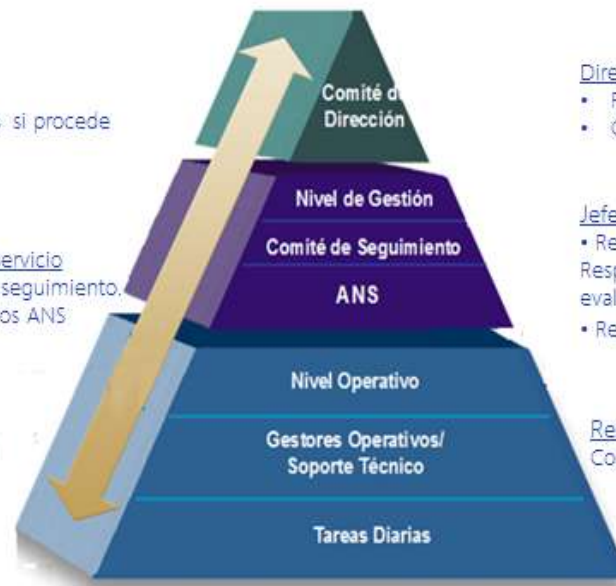
- Responsable Técnico del Servicio
- Reuniones mensuales de seguimiento.
 - Evaluación del servicio y los ANS

- Jefe de Proyecto – PMO
- Reuniones mensuales con los Responsables del Servicio para evaluación de los ANS
 - Reuniones con el equipo de soporte.

Nivel Operativo

- Responsables Operativos
- Comunicación continua

- Responsables Operativos
- Comunicación continua

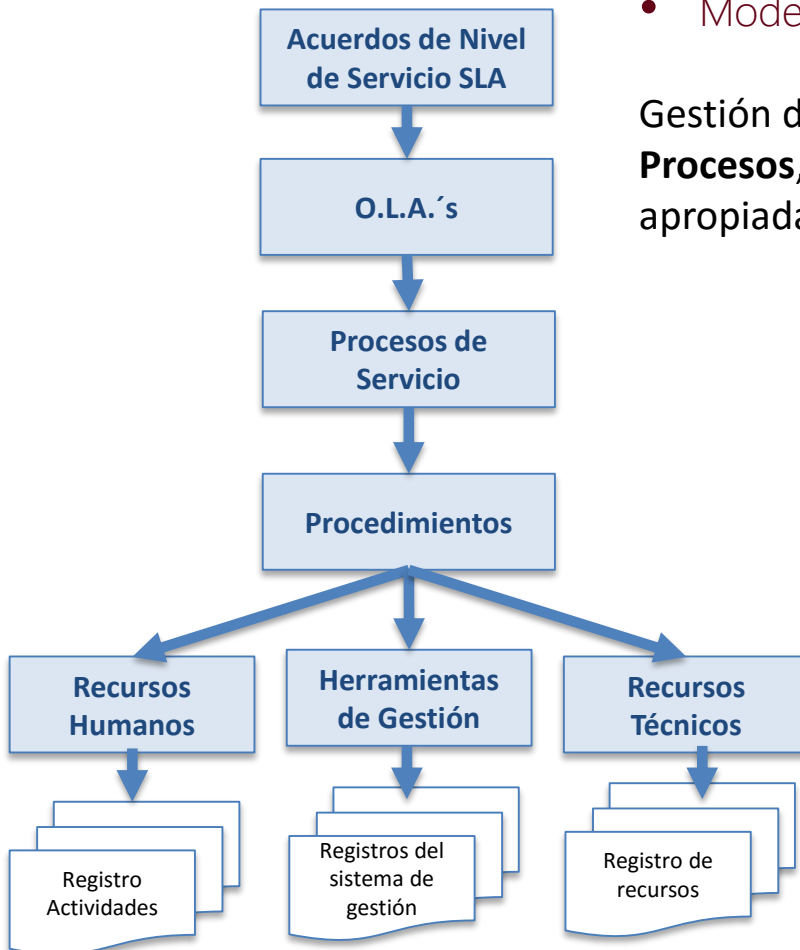


- Mantener Indicadores
- Eliminar Indicadores
- Modificar ANS
- Mejorar Valores.



- Accesibilidad al Servicio
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Peticiones
- Calidad del Servicio
- Gestión de la Configuración
- Informes

Modelo de Servicio



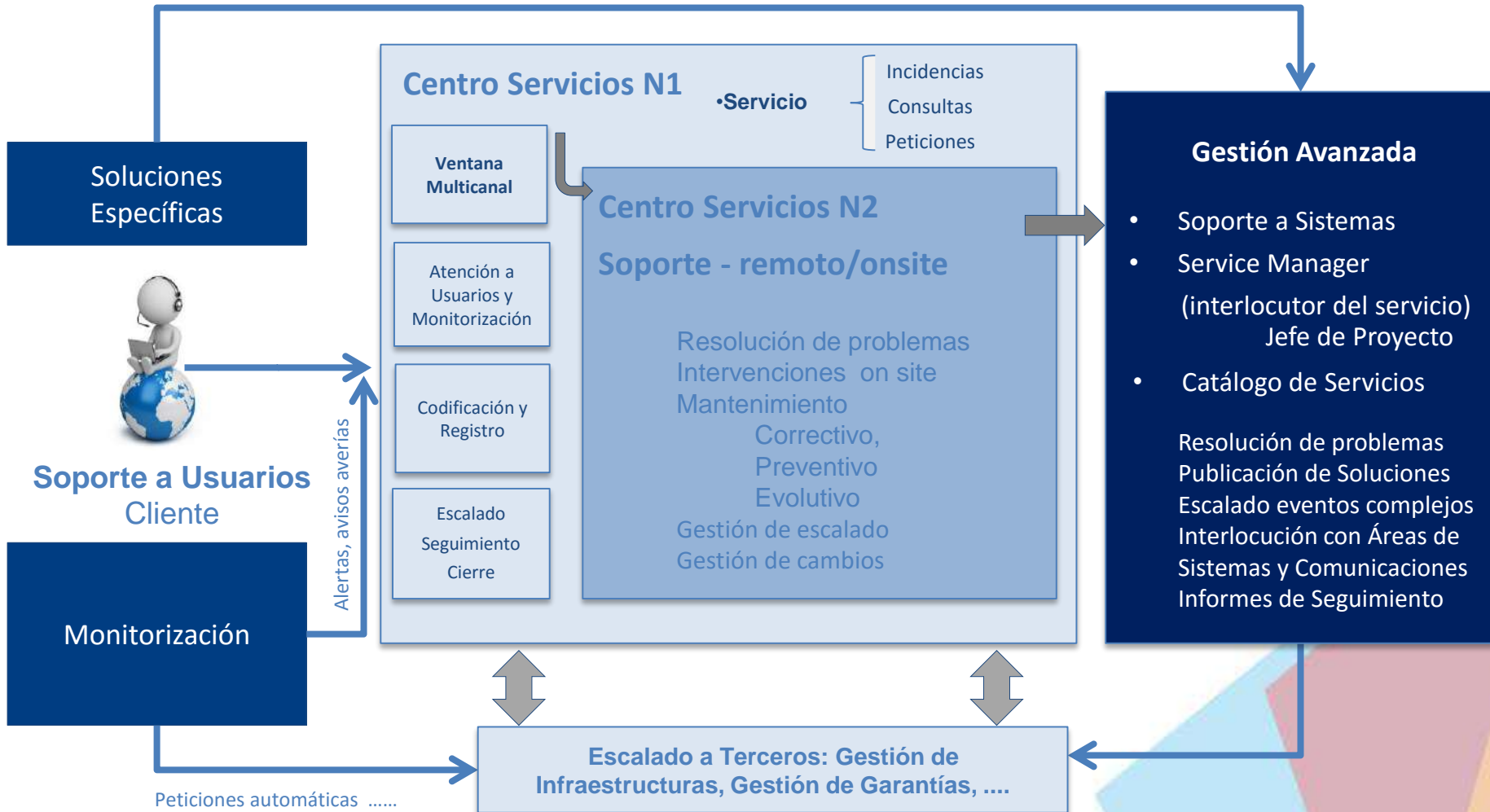
- Modelo de Servicio General

Gestión del servicio basada en una estrategia que integra los **Procesos**, las **Personas** y las **Herramientas/Recursos Técnicos** más apropiadas para la consecución de los **SLAs** definidos.

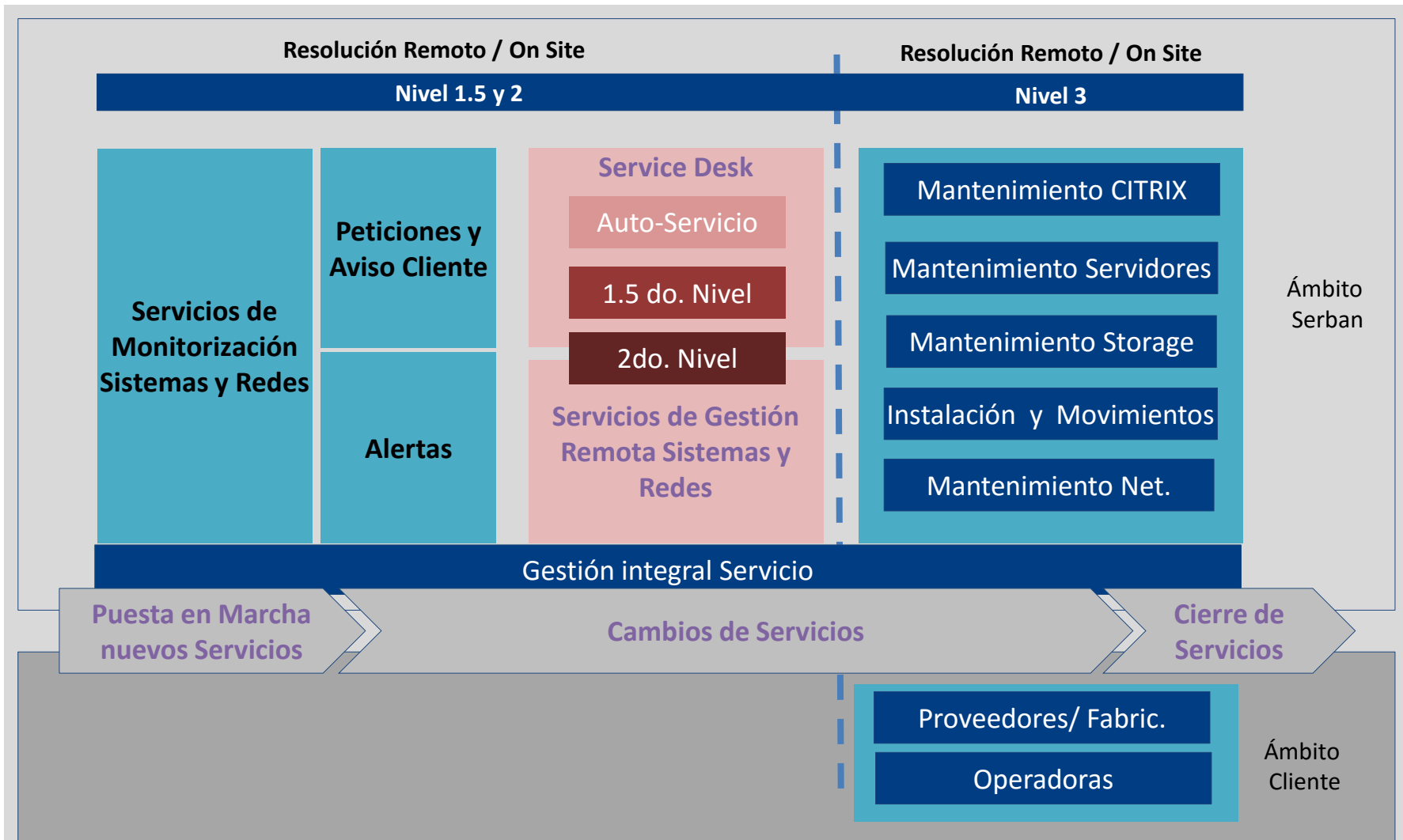
- Con este Modelo conseguimos delegar la ejecución del servicio y la gestión, pero no su control:

- La **gestión** del servicio la realizará **Serban**.
- El **Control** la tiene en todo momento el **Cliente**
- Servicio basado en la **corresponsabilidad** de objetivos.
- Acuerdo de Nivel de Servicio, gestionados por Serban y controlado por ambas partes.

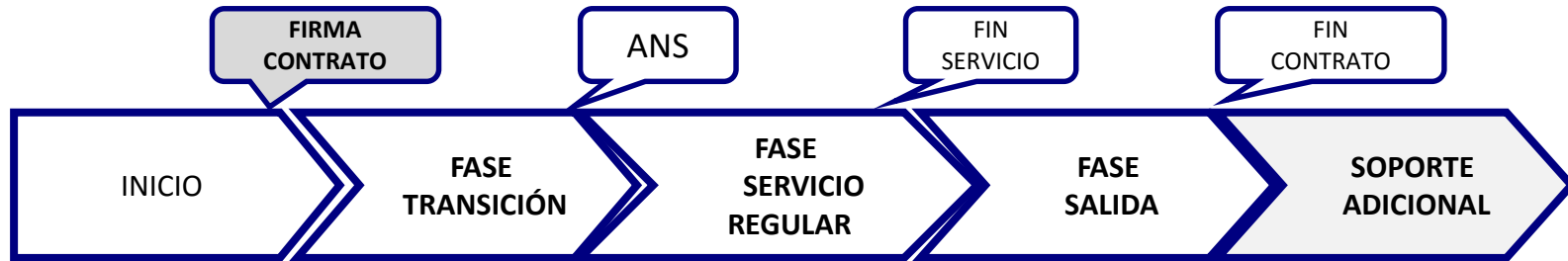
Flujo de Servicio



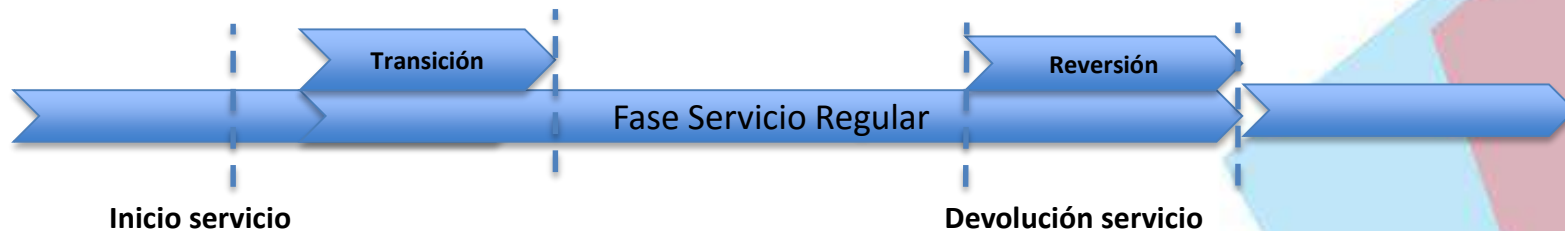
Modelo de ejecución del Servicio



Fases del Servicio



ARRANQUE DEL SERVICIO



Objetivos de Servicio

Se ofrecen las siguientes prestaciones adicionales

- Proporcionar a Cliente información periódica sobre la propia ejecución del servicio , basado en métricas y KPI´s previamente acordados.
- Implantar mejoras en el propio modelo de prestación del Servicio.
- Proponer a Cliente mejoras a la plataforma que permitan conseguir la máxima productividad y contemplar requisitos futuros, así como anticipar problemas que pudiesen afectar el funcionamiento de los sistemas y entornos.
- Información técnica sobre componentes de los diferentes elementos de la plataforma objetivo.
- Información de novedades y nuevas versiones de la plataforma objeto del servicio.

Tranquilidad

Flexibilidad, Dinamismo, Control, Eficiencia

Solucionaremos las preocupaciones
Satisfacemos Necesidades, demandas

Único punto de servicio

Nos ocupamos de todo lo necesario
para mantener el servicio operativo

Servicios Gestionados

Menores Costes

Control de costes con nuestros
servicios basados en suscripción

Productividad Optimizada

Garantía de aprovechamiento,
gestión del tiempo y recursos

¡El único sitio donde el éxito viene antes que el trabajo es en el diccionario!

Serban



Serban.es



Serban.es



Serban_inside





Avda. Alberto Alcocer, 46 B planta 5ª
28016 Madrid +34 917 324 855
www.serban.es