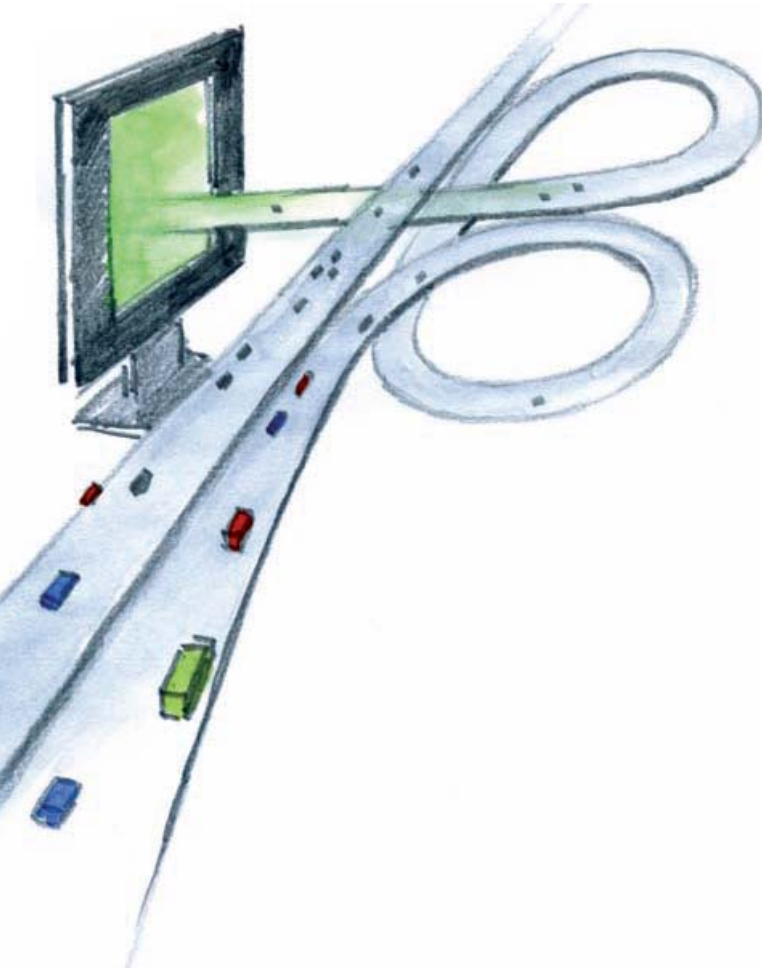


Ibermática y los servicios de infraestructuras



La vinculación de Ibermática con las infraestructuras es ya larga y sostenida en el tiempo, no sólo a nivel técnico y de evolución tecnológica, sino también como consecuencia de diferentes relaciones de negocio y, sobre todo, de una apuesta por los modelos de servicio evolucionados. Al igual que las organizaciones y empresas asumen nuevas competencias, Ibermática también ha crecido para adaptarse a los nuevos escenarios, dando especial importancia a la prestación de un servicio integral y personalizado en toda la geografía, manteniendo la cercanía local a los usuarios y ubicaciones clave.

Ibermática quiere ser en estos momentos un aliado estratégico para su organización, haciendo especial hincapié en nuestra experiencia en outsourcing (de infraestructuras o integral), servicios gestionados, BPO y proyectos tecnológicos.

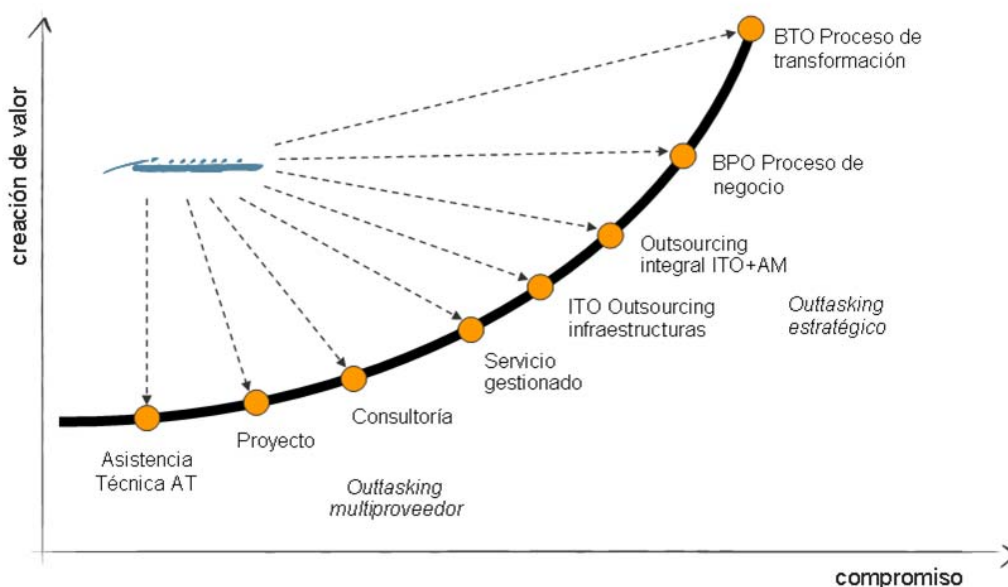
Un aliado estratégico

La vinculación de Ibermática con las infraestructuras es ya larga y sostenida en el tiempo, no sólo a nivel técnico y de evolución tecnológica, sino también como consecuencia de diferentes relaciones de negocio y, sobre todo, de una apuesta por los modelos de servicio evolucionados. Al igual que las organizaciones y empresas asumen nuevas competencias, Ibermática también ha crecido para adaptarse a los nuevos escenarios, dando especial importancia a la prestación de un servicio integral y personalizado en toda la geografía, manteniendo la cercanía local a los usuarios y ubicaciones clave.

Como complemento a nuestra experiencia en servicios de infraestructuras y aplicaciones, contamos con competencias en las áreas de proyectos de mensajería y colaboración, sistemas operativos, movilidad; así como en arquitecturas y plataformas de equipos de usuario, periféricos, servidores, etc.

Ibermática quiere ser un aliado estratégico para su organización, haciendo especial hincapié en nuestra experiencia en outsourcing (de infraestructuras o integral), servicios gestionados, BPO y proyectos tecnológicos. La orientación al servicio (tanto en servicios de infraestructura, de aplicaciones o procesos de negocio) y la innovación son nuestros principales valores.

Nuestra apuesta se basa en una relación sostenida y un servicio de calidad con gestión compartida y un coste definido (por consumo o capacidad), en base a ANS y un modelo de servicio que vincula las actividades a centros de competencia distribuidos, a la vez que gestiona procesos integrales (mejores prácticas ITIL) y aporta continuidad de negocio a partir de la redundancia física en varios centros de servicio. En este sentido, evolucionamos el concepto de centro de servicio, rompiendo las distancias geográficas y centros físicos, siempre manteniendo un servicio gestionado e integral. La orientación por procesos permite gestionar eficazmente los servicios, evitando islas tecnológicas o jerárquicas.



Damos servicio en diferentes modalidades, evolucionando los modelos de prestación, para así aportar cada vez mayor valor añadido y trasladar nuestro compromiso al cliente.

La relación con los clientes se desarrolla en un marco de confianza y estabilidad, que permite, además, desarrollar proyectos de evolución tecnológica en interés mutuo. A partir de la experiencia de Ibermática en servicios (desde 1973) y la relación de partners vinculados que ello supone, es posible cubrir la totalidad de las necesidades de nuestros clientes en la gestión de sus sistemas de información. También hay que destacar nuestra experiencia en entornos de datacenter, gestión de sistemas, atención a usuarios y soporte distribuido; y los niveles de certificación asociados (ISO 9001, ISO 20000, ITIL), además del conocimiento acumulado en estos años de trabajo conjunto y compartido con nuestros clientes.

En Ibermática damos respuesta a las necesidades de los clientes en su servicio en todo el territorio. Por otro lado, para los servicios críticos incorporamos una cobertura integral 24 x 7, si así se requiriese. Finalmente, nuestro modelo de gestión compartida y servicio se muestra abierto respecto a los deseos o intereses del cliente en cuanto a la incorporación de profesionales que estén en ese momento prestando el servicio al cliente, su ubicación, transferencia de activos, evolución del modelo de servicio, etc.

En los servicios más tecnológicos, dentro de nuestros datacenters, en los niveles superiores Tier, contamos con las tecnologías más avanzadas e infraestructuras físicas destacadas. Igualmente, a nivel de comunicaciones y de equipamientos de respaldo, donde desarrollamos, sobre diferentes elementos y actividades, todo el ciclo de procesos habitual en los sistemas críticos. En el área de gestión de redes y sistemas, nuestras actividades alcanzan diferentes elementos, servicios, operaciones y recursos de TI.

Por su parte, en los servicios más orientados al usuario, como Service Desk, nuestro enfoque da respuesta a una serie de problemas habituales como son: incremento de complejidad tecnológica, volumen creciente de usuarios y perfiles variados, dispersión geográfica de usuarios y tecnología, diversificación de recursos de soporte, falta de control y seguridad. Respecto al soporte distribuido, se trata de la gestión del desktop y resolución de incidencias en el puesto de usuario, allá donde esté. Además del enfoque tradicional de mantenimiento, nuestra visión es ciertamente práctica y resolutiva, en base a equipos de sustitución, imágenes y perfiles, etc.

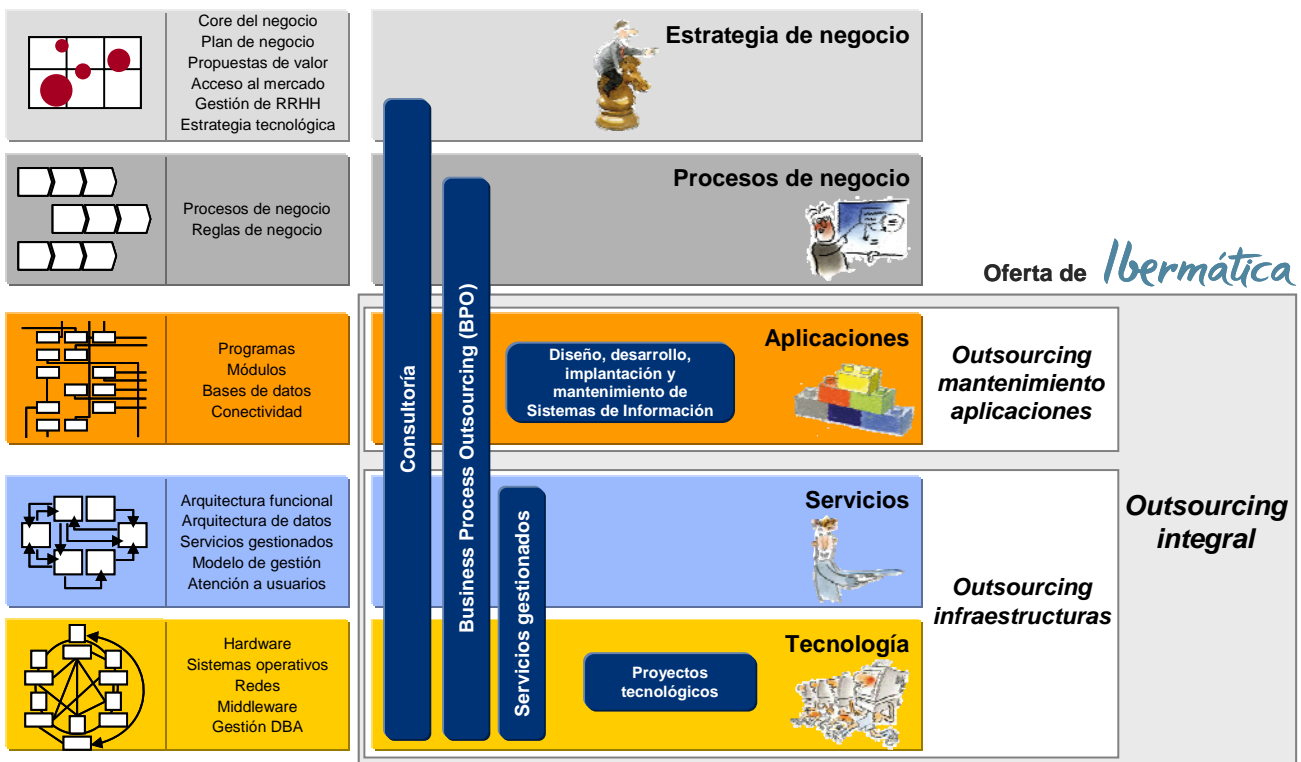


Nuestra oferta en gestión de infraestructuras

Nuestra misión es dar respuesta integral a las necesidades de infraestructuras y usuarios, por medio de productos, proyectos y servicios enfocados a superar los niveles de servicio demandados por nuestros clientes, al menor coste posible.

- ▶ BPO (Business Process Outsourcing)
- ▶ Outsourcing integral
- ▶ Servicios gestionados
- ▶ Proyectos tecnológicos

Desde el punto de vista de las necesidades de los clientes, nuestra oferta permite actuar en diferentes niveles de la cadena de valor de los servicios de TI. A continuación, detallamos nuestra aproximación a las cuatro áreas estratégicas dentro de la gestión de las infraestructuras:



Outsourcing

Externalizar es la decisión estratégica por la cual una empresa transfiere procesos de su cadena de valor, que no representan el centro de su negocio, a un proveedor eficiente. De esta manera se constituyen relaciones estables y duraderas cuyas actividades se integran en su modelo de negocio. Hoy en día, en cualquier organización, existen tres vectores (competitividad, tecnología y recursos humanos) que la dirección informática debe manejar y equilibrar; y es en este contexto donde los servicios externalizados cobran sentido.

Competitividad

- Presión continua de reducción de costes y mejora del servicio.
- Variabilización/flexibilización de la capacidad en los procesos no “core”.
- Procesos de fusiones y adquisiciones.
- Internacionalización de las compañías.

Personas

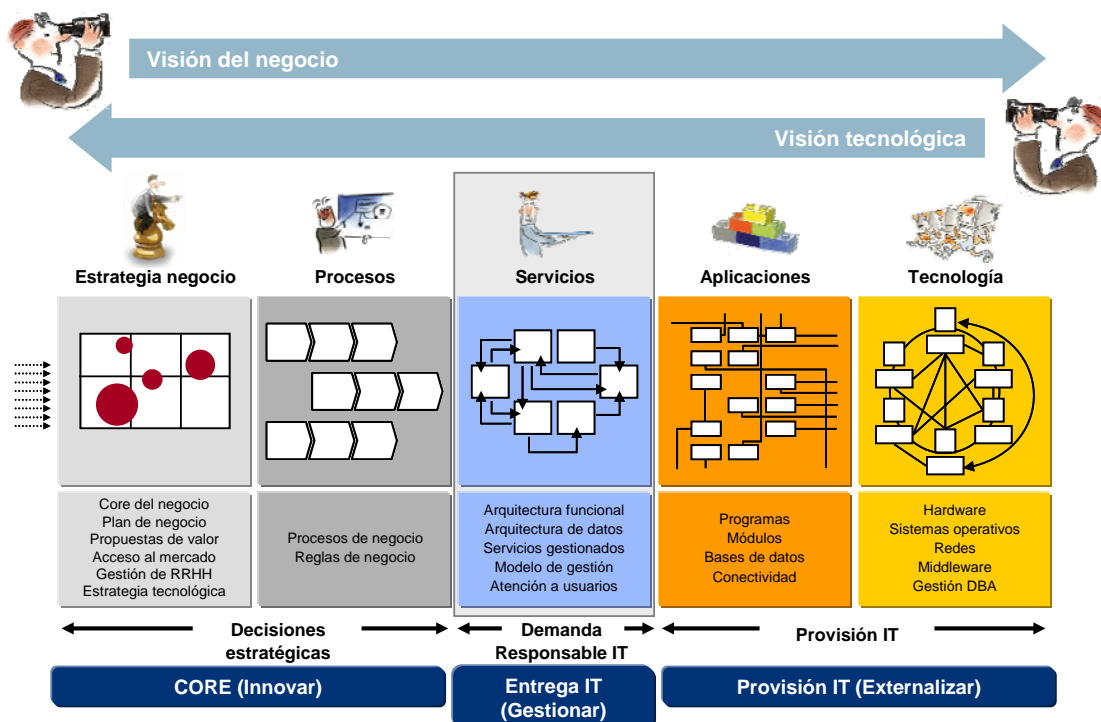
- Dificultad de encontrar los recursos con los conocimientos necesarios.
- Búsqueda de la reducción de cargas laborales.
- Envejecimiento de la plantilla.
- Retención del talento

Tecnología

- Costes de renovación de infraestructura y sistemas soporte.
- Posibilidades limitadas en la innovación sobre procesos de negocio maduros.

En este sentido, la respuesta a las anteriores problemáticas debe basarse en un proveedor que aporte valor al cliente y le permita avanzar en la integración de servicios, así como en su industrialización, a partir de un modelo de gestión integral y con certificación ISO 20000.

Surgen dos visiones contrapuestas a la hora de focalizarse (core-context) dentro de la cadena de valor de cualquier organización. El equilibrio se sitúa en el nivel de los servicios.



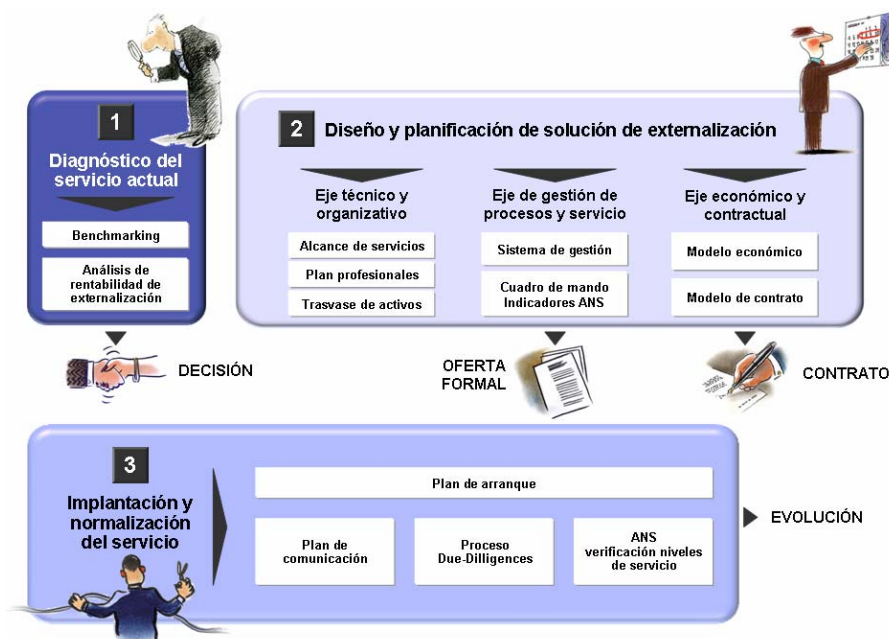
El outsourcing se ha ido extendiendo por diferentes ámbitos de aplicación. Tradicionalmente, la concentración en las actividades principales del negocio y la reducción de costes eran los principales argumentos que llevaban a las empresas a apostar por la externalización. En el escenario actual, a estos motivos se han sumado otros como son el incremento de la complejidad tecnológica, la mejora de la eficiencia global, la dispersión geográfica de los usuarios, etc. Ibermática ofrece respuesta a todos estos aspectos a través de sus diferentes soluciones outsourcing.

Así, contamos con experiencia tanto en outsourcing de infraestructuras (ITO) como en outsourcing integral, que incorpora el mantenimiento y desarrollo de aplicaciones (AM). Si bien otros tipos de externalización se focalizan sobre algunas de las áreas o funciones propias de un departamento TIC, el outsourcing integral implica traspasar al outsourcer la responsabilidad de ejecutar la gestión y evolución de la globalidad del servicio informático: datacenter, sistemas distribuidos, comunicaciones, mantenimiento y desarrollo de aplicaciones y atención a usuarios.

Es, en estos casos, cuando la decisión de externalizar adquiere realmente un profundo significado estratégico. No se trata tanto de buscar un diferencial de coste o de servicio, como de focalizar la totalidad de los recursos internos de la organización en aquellas tareas que aportan más valor al negocio.

La materialización de un acuerdo de este tipo implica un largo proceso de maduración, ya que, normalmente, conlleva la transferencia de la propiedad de activos informáticos y, en algunos casos, el trasvase de profesionales. Estos dos factores, especialmente el segundo, deben ser abordados con especial cuidado. Desarrollar un adecuado plan de comunicación y de integración en la nueva organización es, en muchos casos, la diferencia entre el éxito o el fracaso en las fases iniciales del proceso de externalización. Asimismo, la auditoría due-dilligence o de verificación de activos permitirá conocer el estado y valoración de los recursos tecnológicos que se transfieren al outsourcer.

Estos dos elementos, junto a la definición del alcance del servicio, indicadores de control y acuerdos de nivel de servicio (ANS), forman lo que en Ibermática denominamos **Sistema de gestión compartida del outsourcing**. Este sistema, que se articula en torno a un conjunto de mecanismos de relación y comunicación a diferentes niveles entre cliente y proveedor, es una responsabilidad compartida. El sistema de gestión es, sin duda alguna y a largo plazo, la verdadera clave para llevar adelante una relación satisfactoria para ambas partes. El contrato de externalización no es el instrumento más útil para gestionar la relación del día a día. No es posible ni recomendable intentar cubrir con el contrato la multitud de elementos nuevos, cambios y demás vicisitudes que la dinámica de los negocios incorpora.



Servicios gestionados

Los servicios gestionados son un punto intermedio entre el simple y tradicional mantenimiento y la externalización global de las TI. Su generalización se debe a la búsqueda de equilibrio entre los beneficios que aportan las nuevas tecnologías y los costes que supone su incorporación, y permiten a las organizaciones optimizar el uso y gestión de recursos de TI. El catálogo de servicios gestionados es flexible y dinámico, y representa cómo abordamos la gestión de las operaciones de nuestros clientes.

Ponemos especial énfasis en la mejora continua del servicio como clave de la fidelización de los clientes. Buscamos ser un aliado a largo plazo y no sólo un proveedor entre varios. Aunque cada vez se progresa más en la estandarización de servicios, nuestro valor añadido recae en el análisis de las necesidades del cliente, entendiéndolas como algo propio.

A la hora de implantar un servicio gestionado, asumimos una serie de compromisos, como son:

- Compromiso con ITIL como elemento tractor en la mejora continua del servicio y su soporte, así como mecanismo de estructuración de su prestación y referente en su implantación.
- Modelo de gestión integrado en todos sus niveles, que asegura una relación de proximidad al cliente, proactiva y flexible a sus demandas.
- Flexibilidad para asumir extensiones del servicio en cobertura, alcance, tecnologías o procesos en él implicados.
- Garantía de un servicio de calidad, evitando deficiencias y superando las expectativas del cliente.
- Disponibilidad de recursos técnicos experimentados, integrados y sensibilizados con el entorno cultural y organizativo del cliente y su sector.



- Establecimiento de la satisfacción del usuario en el primer nivel de las prioridades diarias, siendo capaz de integrar los protocolos aplicables a cada categoría de personal y las criticidades de sus respectivas funciones y contextos de trabajo.
- Establecimiento de mecanismos y circuitos de comunicación que garanticen la regularidad, trazabilidad y transparencia de la información generada.
- Industrialización de la gestión y seguimiento de la calidad (nivel) de servicio, controlando el rendimiento de cada proceso con indicadores consistentes.
- Promoción de dinámicas proactivas, orientadas tanto a identificar y resolver problemas, como a descubrir potenciales de mejora y promover su implementación (planes de mejora).
- Consolidación de los beneficios a través de un eficaz proceso de gestión del cambio de modelo, sin riesgos o impactos sobre la continuidad y calidad percibida.

A menudo, un departamento de informática no considera los objetivos de la empresa como suyos, sino que se considera a sí mismo como un proveedor interno. Al contrario, es evidente que la informática interna debe ser vista y considerada como una parte más de la organización, estrechamente integrada y alineada con los objetivos de la empresa. Así, debe contribuir al núcleo del negocio, ser su mejor aliado de servicio, compartir la visión y misión, y establecer puentes entre los requerimientos de negocio y de servicio informático.

Lejos quedan ya los días en los que bastaba con que el área de TI se centrara únicamente en la entrega de productos. Como en cualquier otra industria, los clientes requieren mucho más: demandan servicio. En otras palabras, quieren entrega de servicios y no de productos, no es suficiente con poner recursos humanos y técnicos a disposición del resto de la organización. Esta dependencia creciente supone igualmente necesidades crecientes en cuanto a servicios de calidad, siempre en consonancia con las necesidades del negocio y los requisitos del usuario, a medida que surgen.

En definitiva, al margen del tipo o tamaño de la organización, cobra cada vez más importancia el concepto de servicios gestionados, ya sea para la administración, una corporación multinacional, una oficina descentralizada con o sin soporte local, un proveedor de servicio externo, etc.

A medida que la organización evoluciona en la gestión de sus servicios informáticos, y éstos dejan de percibirse como un todo, se demanda que tengan un carácter proactivo, cada vez más orientados a las necesidades reales del negocio. Por otro lado, una gestión estructurada de los costes de TI requiere gestionar presupuestos por servicio y entorno. En este contexto, los servicios gestionados se adaptan a estas pautas de gestionabilidad y permiten afrontar una externalización por áreas de especialización con garantías de integración del conjunto de servicios.

Otro aspecto que cobra importancia es la aplicación de metodologías y herramientas para dar respuesta a todos los problemas que se presentan de manera crítica y para gestionar los cambios (instalaciones, movimientos, configuraciones) en los entornos distribuidos.



BPO

El outsourcing de un proceso de negocio (BPO) consiste en la externalización de la gestión de alguna área o actividad de una organización a un proveedor especializado, en base a un contrato plurianual. Este acuerdo le garantiza una calidad de la prestación a través de indicadores de servicio. Esto implica un cambio de paradigma en los clientes: delegar la gestión de los medios en beneficio de la gestión de los niveles de servicio.

La evolución de la práctica empresarial del Outsourcing ha sido claramente creciente a lo largo de los últimos años, fundamentalmente en el terreno de los sistemas de información. Sin embargo, un nuevo fenómeno emerge en las actuaciones estratégicas de las organizaciones: la externalización de un proceso de negocio, en el que los sistemas de información son uno de los soportes, una de las dimensiones del negocio. A los tradicionales motivos que han potenciado la externalización (concentrarse en las actividades principales del negocio, reducir los costes y convertir los fijos en variables), se han añadido otros que configuran un nuevo escenario de relación con los proveedores; un escenario con mayor compromiso y creatividad:

- La necesidad de crear estructuras de servicio muy dinámicas y adaptables a los entornos cambiantes en las formas de hacer negocio y prestar servicios.
- La garantía de disponibilidad de recursos y tecnología especializada a unos costes predecibles.
- La mejora de la eficiencia global y no sólo de determinadas tareas.

Los diversos estudios realizados al respecto reflejan que, tanto en España como en el resto de Europa, se está produciendo un cambio de cultura respecto a los procesos de externalización basado, principalmente, en la búsqueda de una aportación de mayor valor añadido estratégico en los servicios.

BPO es un proceso más profundo y de impacto en el negocio que una externalización operativa o tecnológica. BPO significa responsabilizarse por la transformación de los procesos bajo la responsabilidad del proveedor, más que únicamente operarlos. Por ejemplo:

- **BPO de administración y finanzas.** Incluye el análisis financiero, reporte y planeamiento financiero, contabilidad gerencial, gestión de tesorería y caja, pago y recibo de cuentas, administración de riesgos e impuestos.
- **BPO de recursos humanos.** Especialmente centrado en el servicio de captación de candidatos.
- **BPO de servicios de customer contact.** Call centers, contact centers, servicio de atención al cliente, de reclamos, etc.
- **BPO bancario.** Créditos bancarios, hipotecas, seguros, cobros y pagos, ayudas, etc.
- **BPO procurement.** Logística, aprovisionamiento, provisión, etc.

En este contexto, son reseñables diferentes experiencias de Ibermática en diferentes ámbitos de la administración, tales como un servicio de gestión de la oferta y demanda de vivienda, un servicio de escrutinio electoral, un servicio de formación TIC a los ciudadanos, un servicio de gestión del mobiliario urbano... Pero también en el área de utilities, por ejemplo, en el negocio de operador móvil virtual, o en el soporte de facturación a clientes, o incluso en apoyo técnico y logístico a la provisión y aseguramiento del servicio, provisión de pedidos, gestión de averías con afectación a red, servicios de gestión proactiva para clientes a medida, etc. Más aún, en el sector bancario, en gestión de créditos al consumo, banca telefónica y electrónica, ticketing, reservas de viajes, atención a comercios, etc.

En todos estos servicios, se ha requerido el trabajo coordinado de recursos multidisciplinares en ámbitos tan dispares como la consultoría organizativa, el contact center, la atención personalizada al ciudadano o usuario final, las tecnologías de la información, y la comunicación e imagen corporativa.

Proyectos tecnológicos

En el ámbito de los proyectos tecnológicos, basados en diferentes soluciones de mercado, disponemos de capacidad para acometer proyectos complejos y multidisciplinares, en base a nuestro elevado grado de especialización, experiencia y certificación en los más altos niveles de proveedores y fabricantes.

Además de la propia provisión de equipamientos y productos, también contamos con experiencia en la incorporación de mejores prácticas ITIL o de mecanismos de IT Governance en clientes.

En concreto, las áreas más destacadas de especialización tecnológica son las siguientes:

- Entornos de mensajería y de directorio. No sólo de las funcionalidades de correo electrónico, sino de todas las posibilidades que las nuevas herramientas permiten para el incremento de la productividad.
- Migración, archivo y recuperación (ILM), en las diferentes vertientes, que van desde la propia salvaguarda y restauración de datos, a la continuidad de negocio (BRS) y alta disponibilidad. También en las áreas de migración, archivado y recuperación de los datos.

- Gestión de puestos de trabajo / Sistemas, para las nuevas soluciones del mercado, sistemas operativos, su integración y evolución, procesos de migración, etc.
- Consolidación y virtualización de sistemas, en base a procesos de planificación de capacidad, diseño de escenarios de virtualización, etc. y sobre las soluciones líderes del mercado.
- Continuidad de negocio, en base a las nuevas tendencias que permiten mejorar de manera significativa las sinergias en soluciones de almacenamiento.
- Comunicaciones y Seguridad, tanto de datos como VoIP, y para diferentes vertientes de monitorización, optimización, securización, etc. En cuanto a la seguridad, englobaría tanto la perimetral como de acceso, en base a diferentes productos y soluciones.



Conclusiones

Gestionar servicios (en vez de tecnologías o procesos) es crítico para asegurar un alineamiento con las expectativas del cliente final de TI. Es más, es lo único que percibe el usuario final; y no tenemos más que compararlo con cualquier otro servicio que recibamos en nuestra actividad cotidiana. Para gestionar un servicio, es importante que el departamento de TI lo objective en base a un acuerdo de nivel de servicio con su cliente final. A partir de aquí, podrá establecer los acuerdos internos con el resto de la organización, así como con los proveedores externos implicados.

En algunos casos, los departamentos de TI se dedican a fabricar informática, pero no la entregan de manera adecuada a sus clientes; es decir, en forma de servicios. En consecuencia, el usuario no percibe un servicio como tal y, por tanto, difícilmente puede valorarlo. A lo largo del tiempo, hemos visto una evolución en la orientación de la gestión de la informática.

Habitualmente el outsourcing se ha basado en externalizar procesos no nucleares para el negocio, y ello ha derivado en áreas de competencia, como el datacenter en su totalidad, el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, la atención a usuarios, el soporte distribuido o la gestión de redes y sistemas. Se trata de centrarse en el núcleo del negocio, mejorar la calidad del servicio prestado, evolucionar tecnológicamente, obtener economías de escala, etc. Los servicios gestionados, por su parte, son una alternativa que permite estructurar las necesidades por áreas concretas y obtener las ventajas anteriores modularmente para cada servicio. Es cierto que, por definición, suponen orientar la prestación a servicios, pero también son aplicables para cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño.

En definitiva, nos encontramos ante dos aproximaciones igualmente válidas a la misma problemática, que comparten los mismos principios y objetivos; aunque para un ámbito, modelo de relación y, sobre todo, ritmo de focalización core-context, diferentes. En el caso de los servicios gestionados, habitualmente se da respuesta a una función determinada del departamento de TI, ya sea para cubrir ciertas lagunas o nuevas necesidades. Por su parte, el outsourcing, ya sea de infraestructuras o integral, e incluso el BPO, parten de una reflexión más profunda respecto a las actividades core y context de una organización, y donde reside el valor de su departamento de informática, así como la alineación de éste con el propio negocio.

En cualquier caso, para que un proveedor actúe dinámicamente en la provisión de servicios, debe constituirse como un socio tecnológico y comprometerse en la evolución tecnológica del cliente. Es por ello que contamos con un área específica de proyectos tecnológicos, con alta especialización.

En la coyuntura económica actual, es más que probable que la mayoría de departamentos de TI se encuentre con presupuestos más ajustados que los inicialmente previstos, ya sea por razones de obligada prudencia o, simplemente, por motivos psicológicos. En este sentido, la externalización de servicios de TI (aplicaciones-infraestructuras), o incluso de procesos y funciones, se muestra como una alternativa para el ahorro de costes. La creciente complejidad de los procesos, la incesante sofisticación de la tecnología, el acortamiento de los ciclos de vida, los cambios de la demanda y la necesidad de contar con recursos especializados aconsejan considerar el outsourcing y los servicios gestionados como una posibilidad.

Garantía Ibermática

Ibermática es una de las principales compañías de servicios en Tecnologías de la Información (TIC) del mercado español. Creada en 1973, su actividad se centra en las siguientes áreas: Consultoría TIC, servicios de infraestructuras, integración de sistemas de información, outsourcing e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial. Asimismo, está presente en los principales sectores de actividad: finanzas, seguros, industria, servicios, telecomunicaciones, sanidad, utilities y administración pública, donde ofrece soluciones sectoriales específicas. Completa su oferta con soluciones tecnológicas como Business Intelligence, ERP y CRM, gestión de procesos (BPM), recursos humanos, movilidad, gestión de contenidos (ECM), Social Business / Gov 2.0, gestión de personas (HCM), Arquitecturas SOA, trazabilidad, accesibilidad, seguridad e inteligencia artificial, así como servicios Cloud Computing.

Tras casi 40 años de actividad en el sector de las TIC, Ibermática se ha consolidado como una de las primeras empresas de servicios de TI de capital español. Actualmente agrupa a 3.324 profesionales y representa un volumen de negocio de 246,5 millones de euros.

Persona de contacto:

Carlos Delgado

Director comercial Infraestructuras Centro
cr.delgado@ibermatica.com

Jorge Flavio Bujanda

Director comercial Infraestructuras Norte
jf.bujanda@ibermatica.com

Tel.: 902 413 500
www.ibermatica.com

