

ITBA SUPPORT

NOVEMBER 2020

IT

Agenda



- Situación Anterior
- Situación Actual
- SLAs
- Alcance/Toma de Modelos
- Vacaciones/Ausencias Programadas
- Aviso de Implementaciones
- Reuniones Mensuales de Status
- Iniciativas



1

Current Situation



- Registración USD - ¿Cómo medimos?

Tipo Soporte	Tipo
Incidente	Incidente de Datos
	Comportamiento Erróneo
	Otros
Pedido	Pedido de información
	Pedido de Proceso
	Otra



Aplicación	Módulo
BCP	Business (Orders)
	Stock
	Documents
	Logistic
	Invoicing
	Application
	Others
BW – Passive Reports	N/A
DWT	N/A
MSTR	N/A
ODS	N/A
TMC	N/A
TTDB	N/A
UPF	N/A

Previous Situation



- Notificación Cancelaciones - ¿Cómo notificamos?



Wed 11/25/2020 9:59 AM

GOMEZ Mario TECNOSOFTWARE

Cancelaciones 25-11-2020

To ROMERO Alejandro TENARIS IT; GONZALEZ Karina L. TENARIS

Cc GIBERTI Ma. Constanza TENARIS IT; **Processing Support**; TOMASZEWSKI Daniel TENARIS IT; SEGALINI Mauro D. TENARIS; COMBET Mercedes C. TENARIS; SCOCOZZA Pamela M. TENARIS; RODRIGUEZ Rocio ERGORENOVA

Buenos días,

Se presentaron las siguientes cancelaciones:

bjobname	descript	20190801
CDC802AC7	Act. tabla de INVOICING DETAIL. MAX3	20201124
CDC803AEQ	Act. de Order Data Mill. MAX3	20201124
CDC803AX	Act. de recepciones físicas de compras al ODS. MAX3	20201124
CBW803AK	INT341 SAPR3-SAPBW-TANDEM Productions Orders Heade MAX3	20201124
CDC802ABG	Act. de relacion entre BI y Movimientos. MAX3	20201124
CIC8E2A6	Act. de Novedades de Heats - IDB (KAZAKHSTAN). MAX3	20201124
CIC8E2A2	Act. de Header de Ordenes (KAZAKHSTAN). MAX3	20201124
CIL851A3	Act. Accid./Incid./Observac./Investigac/Interv (METALMECANICA). MAX3	20201125

Saludos,
Mario Gómez



- Grupos USD - ¿Cómo nos organizamos?

Grupos USD	Descripción
BUAP Business Analytics Processing L1	Ticket Automatico OPEC
BUAP Business Analytics	Primer nivel de escalamiento o ingreso de problemas no derivados de cancelaciones
BUAP Business Analytics L1	Primer nivel de escalamiento o ingreso de problemas no derivados de cancelaciones
BUAP Business Analytics L2	Segundo nivel de escalamiento o ingreso de problemas no derivados de cancelaciones
BUAP Business Analytics L3	Tercer nivel de escalamiento o ingreso de problemas no derivados de cancelaciones

Previous Situation



- Status de ejecuciones y puntualidad - ¿Cómo mostramos?

JOBNAME	DESCRIPTION	START	END	STATUS	DURATION
CMG834AAG1 ...		11/9/2020 3:00:00 AM	11/9/2020 3:02:12 AM	ENDED OK	00: 02: 12
CMG834AAF1 ...		11/9/2020 3:00:00 AM	11/9/2020 3:02:15 AM	ENDED OK	00: 02: 15
CMG831AAE1 ...		11/9/2020 5:03:53 AM	11/9/2020 5:06:07 AM	ENDED OK	00: 02: 14
CMG833AAE1 ...		11/9/2020 5:05:18 AM	11/9/2020 5:09:01 AM	ENDED OK	00: 03: 43
CMG835AAE1 ...		11/9/2020 5:09:42 AM	11/9/2020 5:11:20 AM	ENDED OK	00: 01: 37
CMG833AAE1 ...		11/9/2020 7:05:30 AM	11/9/2020 7:09:05 AM	ENDED OK	00: 03: 35
CSX717A2 ...		11/9/2020 5:30:49 AM	11/9/2020 7:22:52 AM	ENDED OK	01: 52: 03
CSX717A2 ...		11/9/2020 7:53:12 AM	11/9/2020 8:40:57 AM	ENDED OK	00: 47: 44
CMG833AAE1 ...		11/9/2020 9:05:29 AM	11/9/2020 9:09:31 AM	ENDED OK	00: 04: 02
CMG832AAG1 ...		11/9/2020 10:00:16 AM	11/9/2020 10:03:06 AM	ENDED OK	00: 02: 50
CMG835AAG1 ...		11/9/2020 10:00:33 AM	11/9/2020 10:04:22 AM	ENDED OK	00: 03: 49
CSX717A2 ...		11/9/2020 9:31:55 AM	11/9/2020 10:18:48 AM	ENDED OK	00: 46: 53
CMG832AAF1 ...		11/9/2020 10:20:08 AM	11/9/2020 10:22:08 AM	ENDED OK	00: 02: 00



2

Current/Planned Situation

Current Situation



• Registración USD - ¿Cómo mediremos?

Tipo Soporte	Tipo
Incidente	Datos Erroneos
	Datos desactualizados
	Comportamiento erróneo
	Performance
	Otro
Pedido	Solicitud de información
	Solicitud de Reproceso de datos
	Solicitud de Acceso
	Modificación Lógica de Negocio
	Alta/Baja/Modificacion de Datos
	Certificación & Publicación de Reportes
	Otro



Área	Módulo
BI & Analytics Tools	Business Control Panel (BCP)
BI & Analytics Tools	Control Tower SSC BI
BI & Analytics Tools	Power BI (Self service)
BI & Analytics Tools	Power BI Visuals (Self service)
Commercial	Price List
Commercial	Receivables
Commercial	Sale Orders
Commercial	Sales - Invoicing and Costs
Industrial	Industrial_Maintenance
Industrial	Industrial_Performance
Industrial	Industrial_PlantLoad
Supply Chain	Delayed Backlog
Supply Chain	Delivery To Cash
Supply Chain	Delivery Performance

Criterios

- Revisión de los tickets de los últimos dos meses
- Necesidad de conocer la salud de c/modelo
- Identificar y balancear la carga del soporte



- Grupos USD - ¿Cómo nos organizaremos?

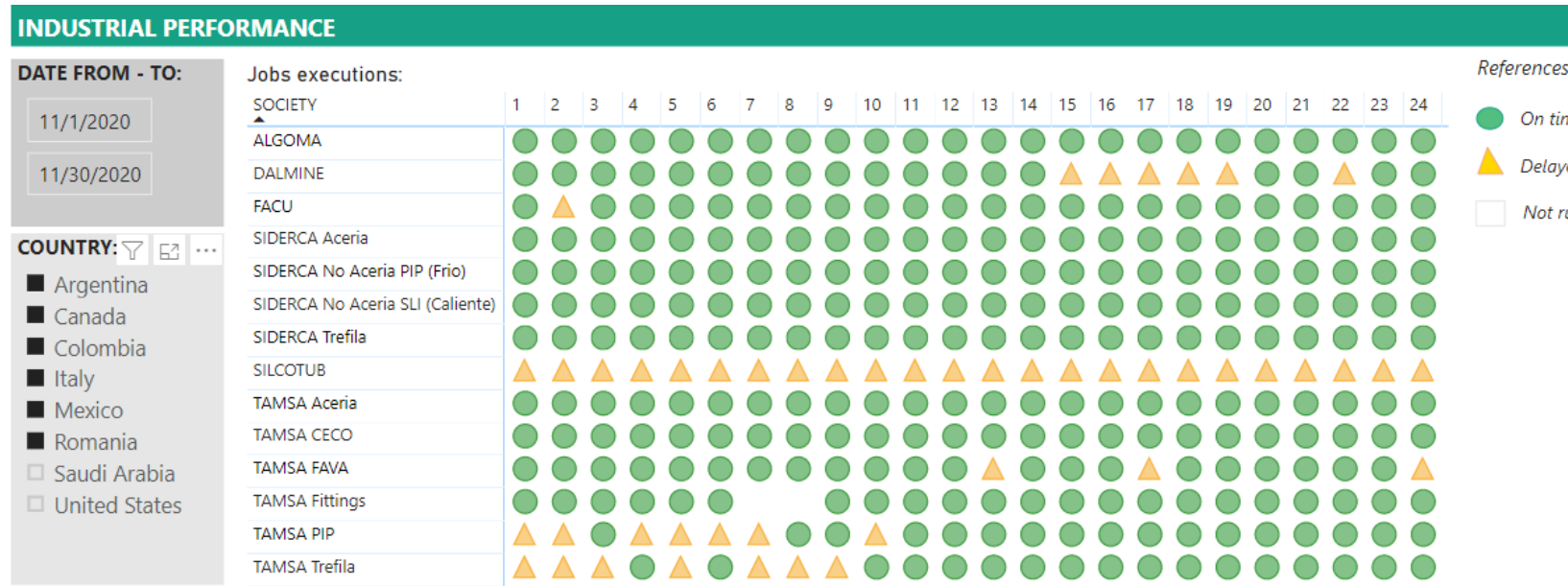
Grupos USD	Descripción
Business Analytics Processing L1	Ticket Automatico OPEC
Business Analytics	BI TOOLS (PBI) Entra por la comunidad y deberíamos cambiar de tickets de TFS por USD utilizando el grupo
Business Analytics L1 Support	Primer nivel de escalamiento o ingreso de problemas no derivados de cancelaciones
Business Analytics Global Support	Segundo nivel de escalamiento o ingreso de problemas no derivados de cancelaciones

Criterios

- Teníamos 2 grupos que actuaban como L1
- Teníamos un grupo L2 en vano dado que el soporte brindado corresponde a L1 y L2
- Identificación clara de cada equipo de Soporte.



- Status de ejecuciones y puntualidad - ¿Cómo mostraremos?



Ventajas

- Fácil interpretación e identificación de estado de procesos/Cadenas mediante semáforos
- Filtrado
- Visibilidad a los usuarios
- Definición de horario target
- Realizar seguimiento de la solución completa hasta la publicación del UPF

Planned Situation

- Notificación Cancelaciones - ¿Cómo notificaremos?



Cancellations and recoveries in the last 4 days

Jobname	Description	Last Execution Date	Status
CBW803AK	INT341 SAPR3-SAPBW-TANDEM Productions Orders Heade	11/24/2020 8:22:19 PM	✗
CDC802AMA2	Actualizac. de Engineering DWT (Carga SharedPoint).	11/24/2020 11:38:10 PM	✗
CDC803AMD	Act. de MasterData & SSFF-SUCCESS FACTORS	11/24/2020 6:42:48 AM	✗
CDC809AF	Act. de Ordenes para Commercial Desktop.	11/24/2020 10:03:02 PM	✗
CHA801A3	Refresh Non SAP Cash Info in HANA.	11/24/2020 3:54:20 PM	✗
CIL851A3	Act. Accid./Incid./Observac./Investigac/Interv (METALMECANICA).	11/24/2020 6:25:54 AM	✗
CNM843AAI2	DWT - Industrial Orders (MAC CARTY) - Finalizac.	11/24/2020 8:22:57 PM	✗
CNM843AAM2	DWT - Industrial Orders (NIGERIA) - Finalizac.	11/25/2020 12:10:45 AM	✗
WAC796S2	Depuracion de documentos.	11/22/2020 10:22:14 AM	✗
WGS738S3	Copia de lote WPTGS838D1 de Tnsa001.	11/24/2020 9:44:29 AM	✗
CBW408A1	Carga de inf. de Mtros comunes a los modelos.	11/24/2020 11:13:34 PM	✓
CBW803A9	INT343 SAP R3-SAP BW- TANDEM DB Cond Comerciales	11/24/2020 8:15:13 PM	✓
CBW803AA7	INT343 SAP R3 - SAP BW - TANDEM DB Cond Comerciale	11/24/2020 8:35:45 PM	✓
CBW803AA8	INT343 SAP R3 - SAP BW - TANDEM DB Cond Comerciales.	11/24/2020 8:06:43 PM	✓
CBW803AN	INT346 SAP R3 - SAP BW - TANDEM INVOICES HDR	11/24/2020 9:07:44 PM	✓
CBW803AS	INT343 SAP R3-SAP BW- TANDEM DB Cond Comerciales	11/24/2020 8:18:07 PM	✓
CBW803AV	Extracc. de BW de nov. de shipment doc. - Header.	11/24/2020 10:23:19 PM	✓
CBW807A0	MDS-Generación M4-TPL (Origen SAP).	11/25/2020 12:12:51 AM	✓
CDC203T4	Desemp. U4MDC03D-E-F/Envío WMTDC03D-E-F.	11/24/2020 6:26:15 PM	✓
CDC802A5	Carga de Facts Tables del DWT Ofertas.	11/24/2020 3:05:04 AM	✓
CDC802AA2	DWT Sale Order Tracking de I nivel.	11/24/2020 8:49:50 PM	✓
CDC802AAD	Act. producto del DWT - Sales Orders.	11/24/2020 3:45:40 AM	✓
CDC802AGL	Act. de relacion de doctos TTS y BI - Finalizac.	11/24/2020 11:34:56 AM	✓
CDC802AL4	SGT - Info de Tallies y Service Requests	11/24/2020 8:44:50 AM	✓



Ventajas

- Real Time vs Foto a la mañana
- Automático, sin dependencia manual
- Disponibilidad 7x24
- Visualización de cancelaciones durante los fines de semana



- Responsables - ¿Quienes realizamos el Soporte? ¿Que tipo de Soporte damos?

Temporal: [Listado Modelos Soporte](#) *Draft*

Definitivo: OASIS-> Inventory->Applications->BI *In Progress*

- Responsables de cada modelo
- Niveles de escalamiento
- Inventario de Soporte brindado

- ITUS - ¿Cómo se cargaran los tickets?

- Se reflejarán los cambios realizados en USD, mencionados anteriormente
- Fácil identificación para los usuarios
- Asignación automática de tickets a los grupos



3

SLA



- Categorización y tiempos de respuesta:

Se utiliza el estándar de los esquemas de Soporte en Tenaris

- **Critical**: hasta 48 hs.
- **High**: hasta 5 días
- **Medium**: hasta 10 días
- **Low**: hasta 30 días

- Prioridad

Basada directamente en dos parámetros que se rigen en las normas ITIL adaptadas a la compañía

Impacto: Determina la importancia del incidente dependiendo en como afecta al proceso de Negocio y/o el número de usuarios afectados

Urgencia: Depende del tiempo en el que el usuario puede esperar por la resolución

Tabla de Prioridad		Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Alta	1 - Crítica	2 - Alta	3 - Media
	Media	2 - Alta	3 - Media	4 - Baja
	Baja	3 - Media	4 - Baja	4 - Baja

Priority	Description	Action	Examples
CRITICAL	Business is severely affected.	Immediate	Critical applications server failure.
	Loss of service is avoided. These are incidents and requests which must be resolved immediately since availability for a critical service is seriously impacted.		
HIGH	Business is moderately affected.	Schedulable with resource reallocation	User cannot use their desktop computer.
	Severe service impact is avoided, or there is an imperative business need. These are incidents or requests which in case of not being completed, could risk service availability.		
MEDIUM	Business is slightly affected.	Schedulable Not postponable	User needs assistance with the use of a specific software.
	These are incidents or requests that do not overly affect the service, but its resolution cannot be postponed.		
LOW	Business impact is not immediately identifiable.	Schedulable Postponable	User requests access to an application.
	These are incidents or requests that can wait for their resolution.		



4

Scope



- Traspaso de Modelos

El Soporte se realizará sobre modelos que cuenten con los siguientes items:

- .Descripción
- .Documentación Funcional
- .Cadena de Procesos
- .Modelo de datos
- .Queries de control de datos
- .Esquema de Reprocesamiento de datos
- .Pedidos Recurrentes
- .Problemas detectados (Si existen en backlog ITBA)
- .Responsables IT Local/CORP y Usuario
- .Reportes/Dashboards/Aplicaciones donde se consuma la información
- .Shadowing de primeros 5 incidentes
- .Reunión de KT entre AFU y Support Team

- Traspaso de Modelos

Los siguientes puntos deberán ser tenidos en cuenta para realizar el Soporte a los modelos:

1. Todo modelo/interfaz/reporte debe estar en régimen y estabilizado, esto quiere decir que no se tomará desde el soporte soluciones que tengan modificaciones en curso, o modelos con incidencias recurrentes.
2. Los 3 primeros tickets deberán realizarse en conjunto con el AFU.
3. Tickets anteriores a la toma del Soporte deberán ser tomados por el AFU.
4. El soporte post-implementación deberá ser realizado por el AFU, debiendo garantizar su ejecución/funcionamiento normal durante los siguientes 20 días, documentando e informando los cambios realizados y notificando con anterioridad al equipo de Soporte.
5. Actualmente no se cuenta con esquema formal de guardia del Soporte, en caso de necesitarla se deberá coordinarla con el Responsable.
6. Todo pedido/incidente deberá ser canalizado por un ticket USD, el cual deberá ser tipificado correctamente para que llegue al grupo indicado.
7. Ante recurrencia (más de dos eventos iguales) de solicitudes al Support, se creará un Problem en el backlog de ITBA para poder ser tomado por quien corresponda (No Técnico: AFU – Técnico: Equipo correspondiente)

• Funciones/Criterio de escalamiento

Processing Support (*)

Identifica y analiza el tipo de cancelación y deriva de acuerdo al siguiente tipo de cancelación:

Técnica: Intenta resolverlos con reprocesos o programación de cadena, si no logra resolver deriva al equipo de Soporte correspondiente

- Errores de DS (Hash/Files tomados, Microcortes)
- Refrescos Cubos
- Error en JCLS (logs en 0)

Funcional: Deriva directamente al equipo de Soporte correspondiente indicando el log de error

SLA Actual:

- **Critical**: hasta 48 hs.
- **High**: hasta 5 días
- **Medium**: hasta 10 días
- **Low**: hasta 30 días

Business Analytcs (Ex Support Datawarehouse):

Analiza issues reportados por el usuario (errores de datos – DW/ETL/Capa semántica/Reportes/Performance) o escalamiento de cancelaciones procesamiento (*)

- Cumplimiento SLA: Si con la documentación y detalles provistos en la transferencia, no es posible determinar el motivo dentro del 50% del tiempo estipulado por el SLA se escala (según la criticidad) y se informa cuanto tiempo tiene el AFU para responder.
- Carga de Tickets: En caso de que la cantidad de tickets Critical/High supere la capacidad del equipo de Soporte y superen el 25% / 50% (respectivamente) del SLA se notificará al AFU a cargo del modelo/interfaz para poder determinar como proseguir.

(*) A discutir nuevas actividades a cargo

- Funciones/Criterio de escalamiento

Business Analytics (Ex Support Datawarehouse):

Analiza issues reportados por el usuario (errores de datos – DW/ETL/Capa semántica/Reportes/Performance) o escalamiento de cancelaciones procesamiento (*)

Issues Soportados:

Errores de datos:

DW

ETL

Capa Semántica

Reportes

Performance

DRAFT

SLA Actual:

- **Critical:** hasta 48 hs.
- **High:** hasta 5 días
- **Medium:** hasta 10 días
- **Low:** hasta 30 días

(*) A discutir nuevas actividades a cargo



5

Hollidays



- **Notificación:**

- Actualmente al NO contar con equipos de Soportes integrados, se deberá notificar las vacaciones con más una semana de antelación a los responsables del Soporte, habiendo transferido los temas en curso e indicando la persona a cargo.

- **Tickets:**

- Categorización y primer contacto:
 - *El equipo de soporte*
- No Críticos:
 - Se le avisa al usuario que por cuestiones de vacaciones/licencias el equipo de soporte está reducido y que la resolución del ticket se verá demorado por "X" cantidad de tiempo.
 - Para los casos que estaban pendientes de resolución desde hace varios días, y por el aging la criticidad se incrementó, el tema lo tiene que tomar el L3 correspondiente.
- Críticos: Se debe notificará y derivará al L3 correspondiente con el análisis realizado al momento.



6

Implementation Notice



- Disponibilizar información de implementaciones en ITBA – [Evaluar opciones \(DEVOPS/SOLMAN/MANUAL\)](#)
 1. Actuar ágilmente ante incidencias
 2. Notificación inmediata al AFU/RA/LTP
 3. Evitar análisis costosos e inversión de tiempo innecesaria
 4. Fomentar trabajo colaborativo



7

Monthly Review Meetings



- Se realizarán reuniones de seguimiento mensual entre todos los involucrados de ITBA con los siguientes objetivos:

Reuniones de Seguimiento

- Revisión de tickets por grupos
- Foco en tickets con aging > 30 días
- Emitir estado de situación mensual
- Evaluar puntos a mejorar
- Tomar mayor protagonismo dentro del área con un rol proactivo

(*)Agendar reuniones. Propuesta: Último Jueves de cada mes.

Agenda:

Avance en la documentación/Transferencia al Soporte

Performance del Soporte

Oportunidades de mejora (Problems generados/Modelos/Regiones)

Monitoreo de calidad de datos/Ejecuciones



8

Initiatives

Initiatives



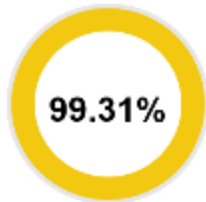
- Monitor Calidad de Datos

Overall Data Quality Rules
Compliance during considered
period

Date

7/1/2020

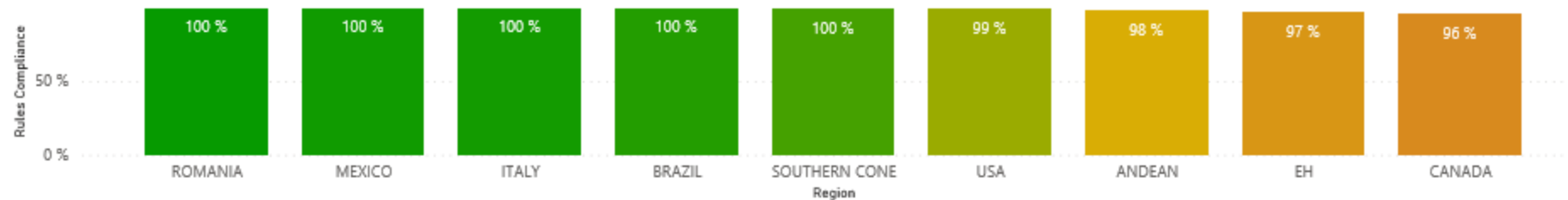
11/8/2020



Overall Compliance by Date



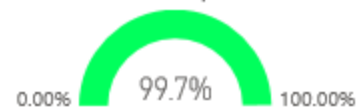
Overall Compliance by Region



Overall Consistency



Overall Completeness



Overall Accuracy



Dimensiones:

- Completitud
- Unicidad
- Puntualidad
- Validez
- Precisión
- Consistencia



- Completitud Documentación
 - Reuniones semanales
- Permisos DWT
 - Delegar a seguridad la asignación de permisos a DWT
- Capacitaciones

Q&A

THANK YOU