**Práctica 1**

**Plan de transformación de TI**

Llegas a la empresa, te cuentan lo que están haciendo y lo rebotas. Se parece al análisis de requisitos. Me tengo que enterar de cómo funciona la empresa. As-is (as is del inglés). El consultor dice a dónde tiene que ir a parar la empresa.

El documento comienza con una introducción. “Somos una consultoría, que tal empresa nos hallamado…”

Los logos arriba, siempre en el mismo sitio.

“Chapa” introductoria sobre lo que vamos a hacer como consultores.

La metodología AS-IS, TO-BE, Plan (son lost res recuadros en la diap, señalando en el que estás trabajando).

Índice: cuando pases a otro cap vuelve a poner el mismo índice, pero desglosando los puntos dependiendo en cuál estés.

*Modelo de Análisis:* nos vamos a centrar en qué órganos de gobierno. Análisis de las estructuras de gobierno. Qué servicio da el dep. de TI al negocio. (Izquierda foto de la tabla de la derecha). Modelo de estrategia y gobierno, modelo de servicio, modelo de aplicaciones (muy importante), modelo de infraestructura (telecomunicaciones, ordenadores…) y modelo de gestión de costes y presupuestos (cuánto te gastas?, cuáno cuesta cada cosa?).

*Modelo de estrategia y gobirno:* organización de TI, modelo de Gobierno de TI y relación de ti con gobierno y áreas corporativas.

* Organización de TI: introducción de lo que significa y de lo que hemos visto. (Derecha aspectos relevantes, izquierda gráfica). Los aspectos relevantes son como ejemplo: “el dep. nno ha evolucionado de forma lineal…”
* Modelo de gobierno interno Ti: Izquierda mecanismos de gobierno, grado de implantación y comités, derecha aspectos relevantes. A la izda de comités la pirámide. Grado de implantación son barras horizontales de grado alto o bajo. Mecanismos de Gobierno TI tiene: ámbito estratégico, ámbito táctico y operativo; seguimiento del progreso de la relación, análisis y seguimiento, seguimiento del servicio (respectivamente un ejemplo de cada).
* Relación de Ti con…: derecha aspectos relevantes, izquierda foto. Ejemplo: “la actividad de TI no se registra de forma sistemática por lo que es difícil obtener metricas de análisis. Fotos: áreas de negocio(URC, UU), áreas corporativas y abajo CAU

*Modelo de Servicio*

* Organización: izquierda vuelves a poner el organigrama de la organización (4/2 -> 4 recursos internos, 2 externos (por subcontrata vienen desde fuera). Derecha aspectos relevantes: “La estructura organizativa del departamento de sistemas está diferenciada en un ámbito técnico (servidores, comunicaciones, seguridad…)” Por el gestor de la demanda (es como un embudo) pasa toda la información referente al área de TI.
* Catalogo de servicios: izquierda el catálogo (departamento de sistemas -> gestión, condiciones de oficinas, comunicación, aplicaciones, mensajería…) Depende del catálogo de servicios, se espera de ti que hagas una cosa o no (si pone que desarrollas software se espera de ti que lo hagas.
* Satisfacción de usuarios: izquierda dos fotos (una sobre otra): arriba Servicio Cai, abajo Aplicaciones
* Servicio de desplazados: cómo se transporta a la gentes que está fuera. “El personal se conecta a las aplicaciones corporativas mediante acceso web.”

Modelo de aplicaciones (más cosa)

* Mapa de aplicaciones: un esquema / mapa que presenta a la izda los principales procesos (soporte, organización y comercial) Se pone en el mapa todas las aplicaciones que se usan “RRHH tiene una cuenta en infojobs” “Finanzas usa SAP B1” A la derecha del todo hay una barra vertical pone Dropbox y GDrive (repositorio documental)
* Cobertura de aplicaciones: a la izquierda arriba un grafo de aplicaciones por grupo (comercial 9%, operaciones 52% y soporte x%) .
* Tecnología de aplicaciones y obsolescencia: izda; tecnología principales aplicaciones
* Reparto de actividad: ómo se reparte la actividad en el dep. de TI (cuál es el balanceo de actividad). Qué lleva más tiempo. Izquierda: tickests por actividad.

*Modelo de infraestructura*

* Estructura de CPD: “Sede central, sedes grandes, sedes pequeñas (con pequeña infor.)
* Comunicaciones: Izda: contratos distintos con Euskaltel, Orange…
* Infraestructura Hw y Sw: Izda: servidores físicos (20 hipervisores), servidores virtuales (52 tal), fabricantes servidores, utilización servidores. (Las dos últimas tartas).
* CAU y Puesto de trabajo: izda. Gráfica 3D Windows 7, Windows 10… con porcentaje. Distribución de los equipos para cada puesto de trabajo describiendo el equipo que utilizan. “No exsten herramientas de reporting”

*Modelo de gestión de costes y presupuesto*

* Proceso de gestión presupuestaria: izda: proceso de gestión presupuestario TI (planificación presupuestario, seguimiento presupuestario y facturación de servicios) y grado de implantación (como el anterior grado (alto(a la drecha) – nulo)).
* Presupuesto: izda: presupuesto y coste TI 2016 -> Sistemas 272, Aplicaciones 1091… Debajo de esto: ratios presupuestarios (%gasto TI por acturacion) y distribución de presupuestos

*Conclusiones y próximos pasos:* resumen de todo lo que hemos visto. Después se pone en el modelo TO-BE como ANTECEDENTES.

* Proximos pasos: “Encaminarse al modelo TO-BE”

(Utilizar plantillas de PPT (predefinirlas))

(Inventarse un logotipo)

Nos llamamos: Covana Consulting

Cliente: Ingecisa

Introducción del plan estratégico. Somos tal y nos han pedido cual. Chapa de introducción.

Siguiente un par de diapos de metodología. Fases (As-is, to-be y plan) y nuesta metodología de trabajo es tal. Luego describir las 5 metodologías de análisis.

Modelos de estrategia y gobierno:

* Organigrama general de la empresa. Tiene una dirección que consta de 4 socios y todos los dep. cuelgan de esta dirección. El dep de ingeniería 4 áreas (4 directores, uno por cada uno) y una seri de profesionales. Dep. TI tiene 3 personas (no está estructurado). Uno dedicado a sistemas, otro a desarrollo y el otro ambivalente. Hay un responsable de calidad y solo 3 secretarios (sin jefe). Hay un desajuste notable entre la ingeniería y la función de TI.
* Modelo de gobierno interno de TI: los mecanismos de gobierno no hay nada. No hay plan estratégico ni sistemas de mejora ni evaluación. En cuanto al táctico no hay análisis del servicio, ni mejoras del servicio ni hay ningún mecanismo para resolver conflictos. En el operativo no hay getion de proyectos, ni coordinación interna (otra cosa). Comités: no hay reuniones.
* Relacion de Ti con el negocio: el dep. de TI recibe peticiones de cualquier usuario y por cualquier medio. No hay herramientas de ticketing (se entra en la intranet y pones tu problema (mandas un ticket)). Aquí se soluciona hablando. NO hay ningún responsable de porcesos. No hay visión de la empresa por procesos. Hay visión por apps, no por procesos.

Modelos de servicios

* No hay gestión de la demanda. Se planifica por urgencia. No hay estrategia. Se ha detectado que algunos deps. Compran sin consultar al TI. A veces no funcionan y los deTI se sorprenden de no saber de dónde sale esa app. Los contratos de mantenimiento son desconocidos para los de TI.
* Catálogo: no está formalizado. La gente no tiene ni idea de lo que se le puede pedir a los de TI.
* Satisfacción de usuarios: no consta de que haya encuesnta. NO hay servicio ANS (acuerdos de nivel de servicio). Están más de acuerdo con las relaciones personales, pero no hay elementos objetivos. No se registra actividad de TI, con lo cual es difícil obtener métricas. Cuánto tiempo gastan en tal? Y en cuál? No se realizan encuestas de satisfacción a usuarios
* Servicio a desplazados: las casetas de obras tienen wifi, pero da bastantes problemas. Si están haciendo una obra en una carretera, necesitan conexión, pero son muy malas. Registran los archivos en local (usb), sin red corporativa. No tienen política de backups (todas las noches).

Modelo de aplicaciones

* Mapa de aplicaciones: (algunas son para el AS-IS y otras para el TO-BE; aquí solo hay que constatar lo que hay)dividimos en 3 grupos. Capa de estrategia: no hay nada. No hay KPI, no hay BI (ver como van las compras… ni data warehouse, ni cuadro de mando). NO hay herramienta de benchmarking competitivo(análisis competencia) (interesante). Capa de operación: 3 subprocesos. Ingeniería: documentación técnica office, alineación técnica autocad, herramienta traado istram, cipcad, presupuestos sispre y dep. de aguas tiene herramientas a medidas para saneamiento y abastecimiento y otro para hidráulica. Qgis? Para cálculos de trazado se ha desarrollado herramientas. Se deja todo en un repositorio común, no hay sistema de gestión documental (perse; CMS). Los jefes no tienen un planificador de recursos (no saben la carga de trabajo y generan colapsos) Comercial: no tiene comerciales, solo acuden a contratos. Elaboran propuestas con office, Excel o autocad (si hay que hacer algo). La alianza con costructoras son buenas. Nos gustaría un SI para llevarnos bien con ellos. Uno de los jefes se lee el boe todos los días (integrar gestboes (posiblemente con CRM)). Calidad: Iso(javi). Reside el pack en la red. Sería interesante un gestor de contenidos o unaintranet para que todo el mundo tenga acceso. Procesos de soporte: RRHH: nómina foke (ERP???). Los gastos se almacenan manualmente. (Se suele usar la intranet). Vacaciones se piden manualmente, sin guardar. Y las nóminas lo mismo. Foración: no se lleva de ningún modo (se apuntan por algún sitio los cursos de formación… (debería guardarse en intranet). Economico-financiero: la contabilidad la lleva contaplus. La parte de facturas con Word (muy mal). La parte de contabilidad analítica con una app en acces que hizo IT, que es un poco castaña. Pide a gritos un RP para tener todo esto contabilizado. Y contabilizar los partes de horas (que se rellenan a papel y se entrgan a la secretaria, que lo llevan con la herramienta de acces). (Implementar las horas al RP (creo) de alguna manera). Tienen poas herramientas de gestioón. Gestión de la oficina: los vehículos se aparcan donde pueden, piden las llaves como pueden, se dicen a mano. Se debería poner en la intranet (con mapita mejor). También está la parte de almacén, que en un Excel tienen apuntado “almacén tal cajón 3”. Los equipos de campo (topografía, medición…) las maquinas se gestionan de forma manual, que se puede gestionar de otra forma.
* Obsolescencia tecnológica: 65% licencias piratas y 35% versiones obsoletas. Actualizaciones?¿
* Reparto de actividad: Como no se registra actividad de TI, todos los días ponen 8 horas de informática. No se sabe el reparto de tareas. Ticketing usar para que queden registradas.

Modelo de infrastructuras

* Ante viruses etc. Tiempo de parada de días.
* 58 ordenadores sobremesa, 4 portatiles
* En oficina el cobian backup y en las casetas de obra como pueden. En obra ha habido varios robos (ordenadores).

Modelo de gestión

* No hay presupuesto de TI. Si se quiere algo se compra.

40000€ (0.8) facturacion

Por debajo de la operación Garner IT metrics (decir cuál es)

Conclusiones: resumir para los 5 ejes y decir que vamos a meternos con el to-be.