

# COVID - 19 v/s TIC



# LECCIONES DESDE LA TRINCHERA

## COVID-19 vs TIC



**Belisario Martinic**  
Consultor Internacional  
Key Speaker

[linkedin.com/in/belisariomartinic](https://www.linkedin.com/in/belisariomartinic)



# AGENDA

## iTSS CORP

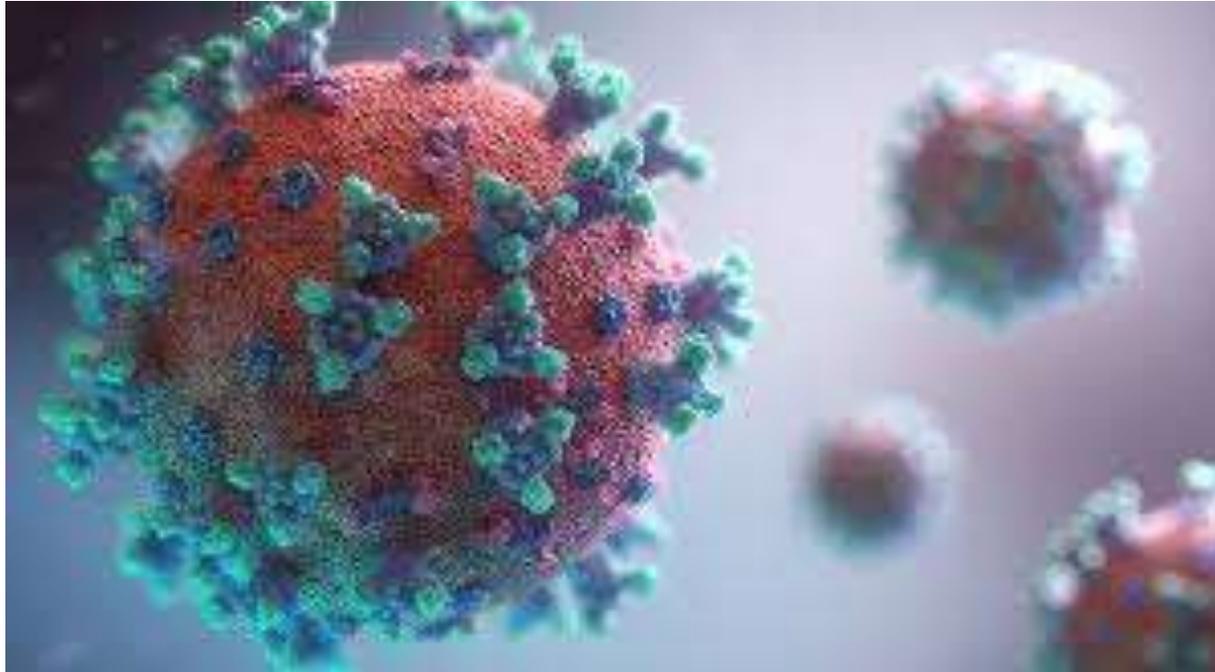
- UNA BREVE INTRODUCCIÓN
- LAS LECCIONES APRENDIDAS
- EL MODELO QUE FUNCIONA
  - LO QUE VIENE
  - CIERRE

# UNA BREVE INTRODUCCIÓN

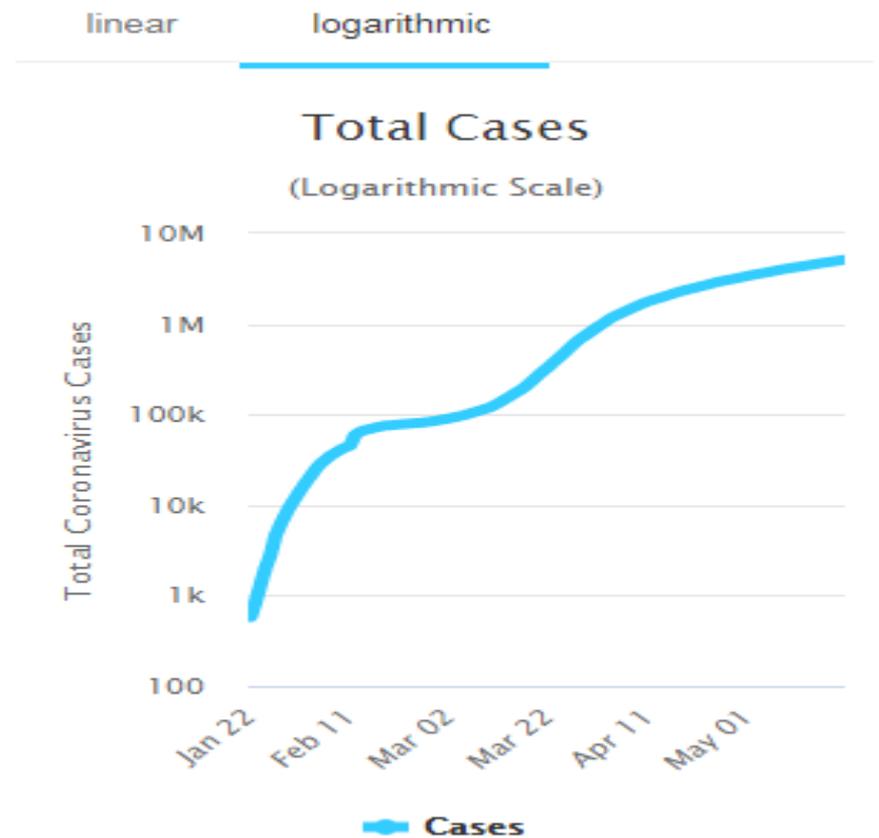
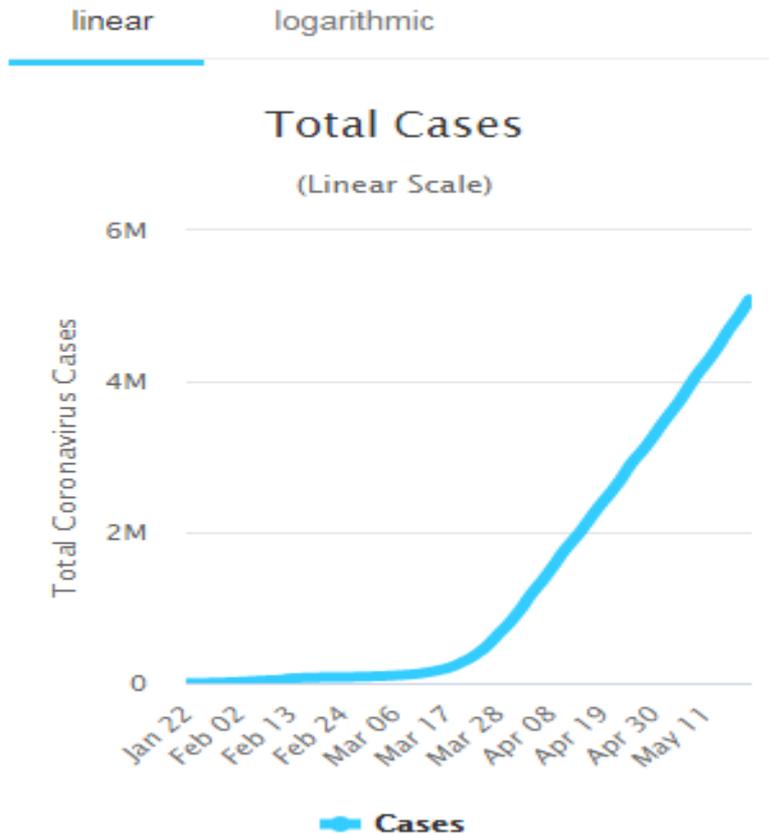
—  
LINEAL VS EXPONENCIAL

iTSS **CORP**

# LA PANDEMIA GLOBAL



# EVOLUCIÓN DE LOS CASOS EN EL MUNDO



# TRES LEYES



Procesamiento



Comunicación



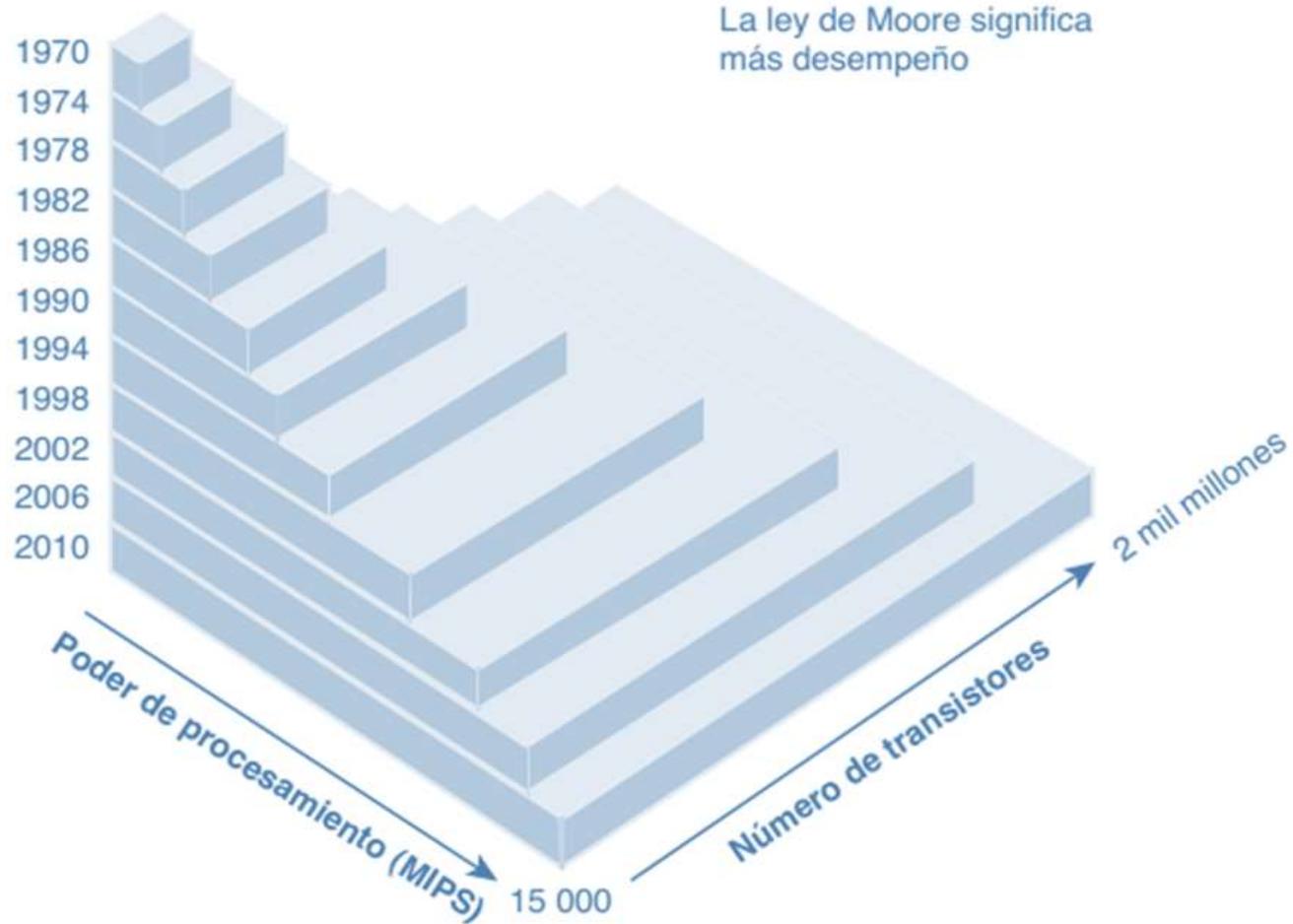
Almacenamiento

# LEY DE MOORE

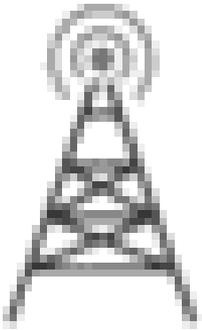


El poder de  
cómputo se  
dobla cada 18  
meses

# LEY DE MOORE

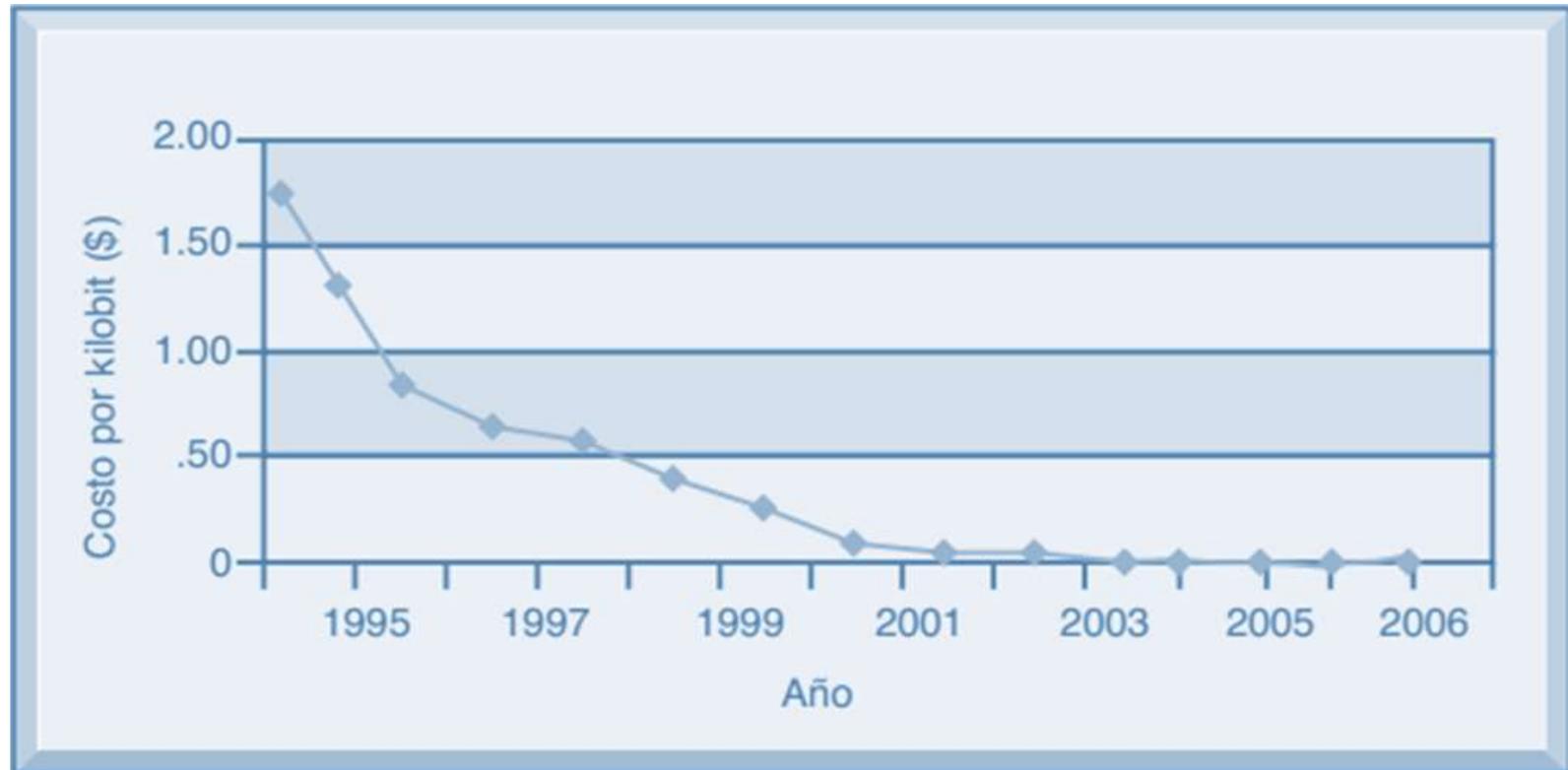


# LEY DE BUTTER



La velocidad de comunicación se dobla cada 9 meses

# LEY DE BUTTER

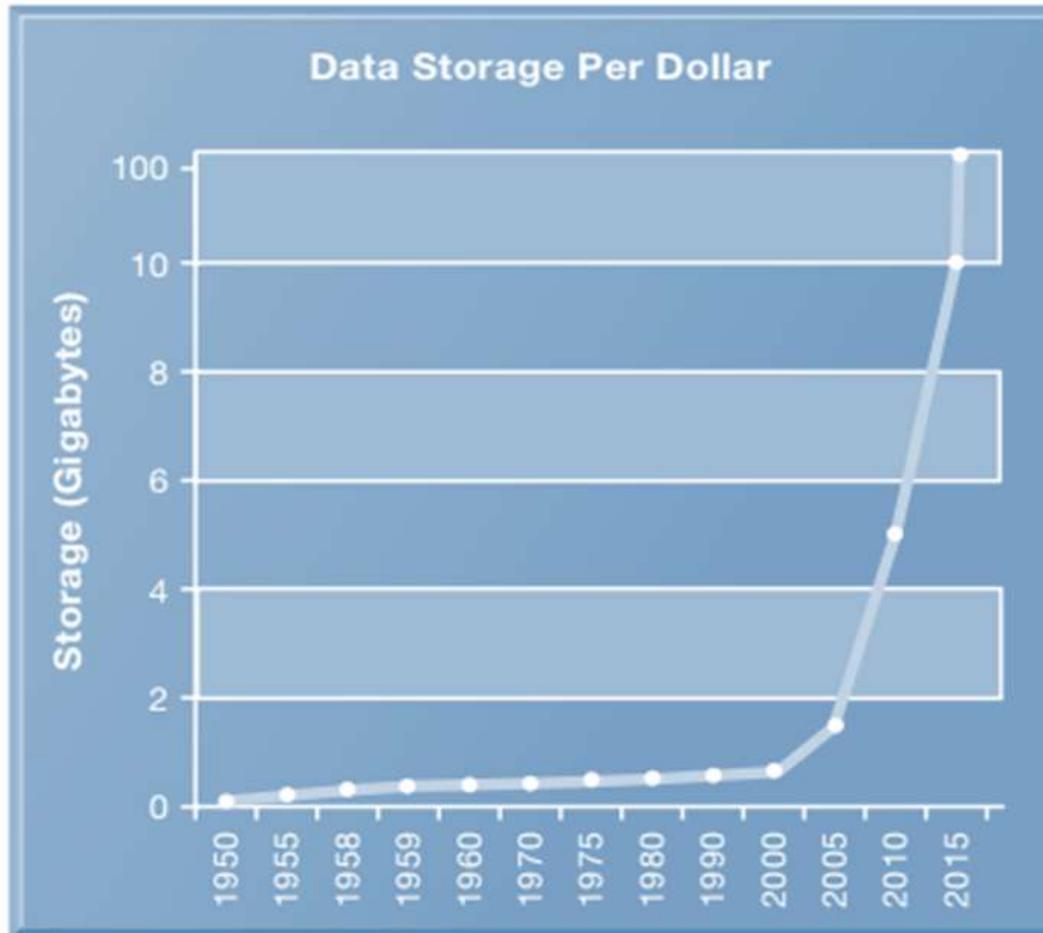


# LEY DE KRYDER



El almacenamiento  
se dobla cada 13  
meses

# LEY DE KRYDER



## TRES LEYES

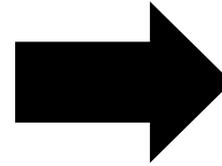


Ley de Moore

Mejoras en el  
Desempeño



Ley de Butter

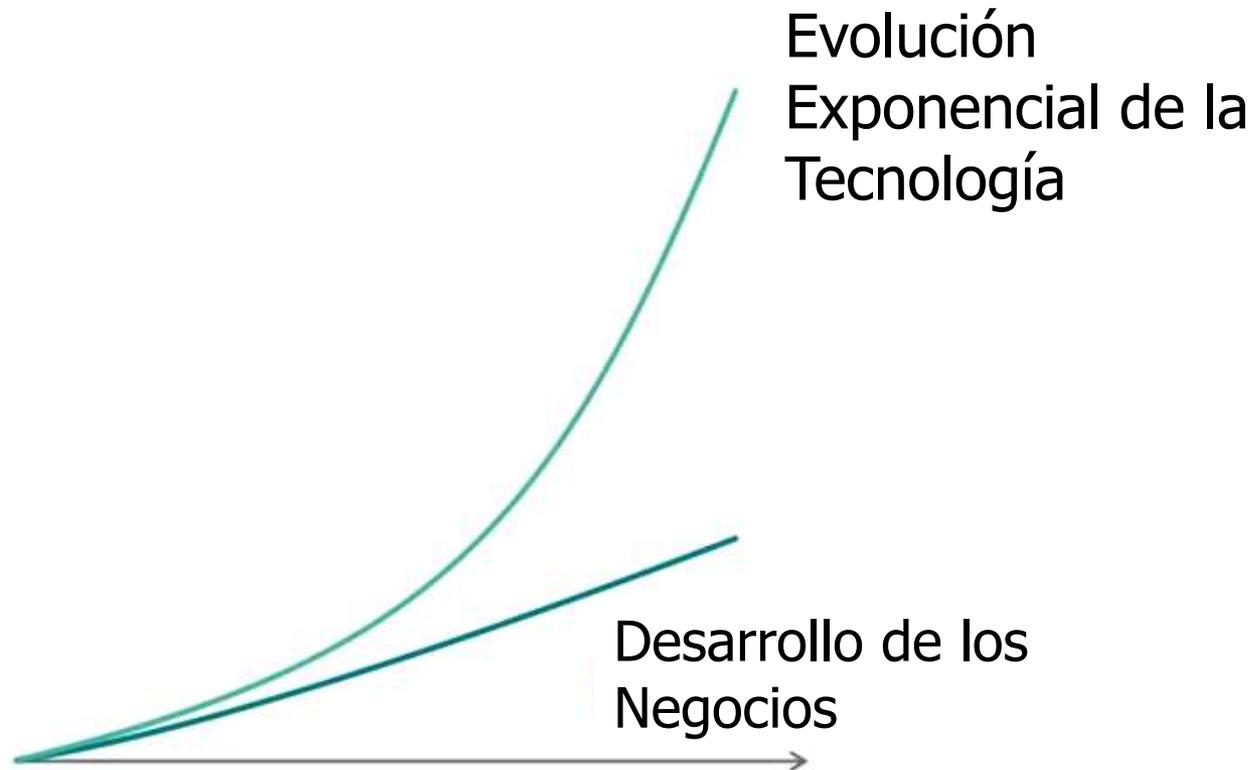


Economías  
de Costo

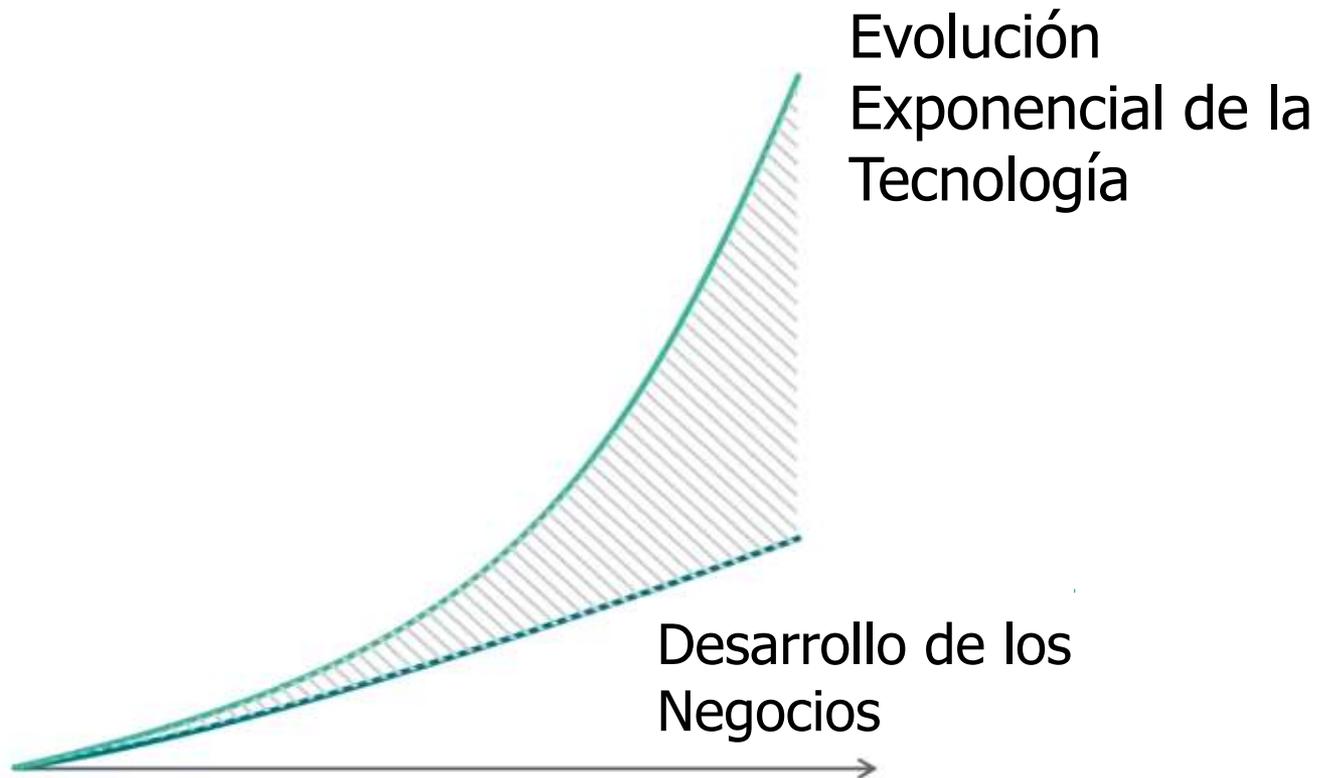


Ley de Kryder

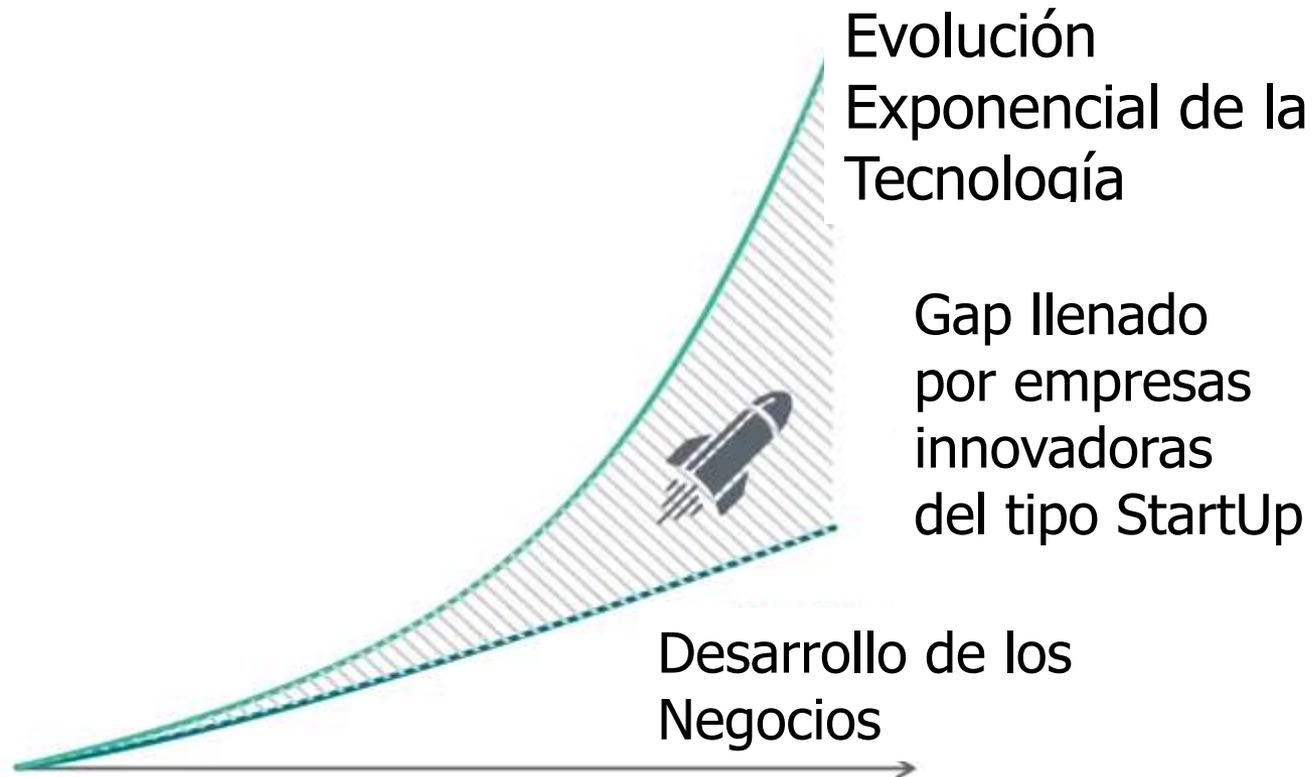
# DESARROLLO LINEAL DEL NEGOCIO V/S EXPONENCIAL DE LA TECNOLOGÍA



# DESARROLLO LINEAL DEL NEGOCIO V/S EXPONENCIAL DE LA TECNOLOGÍA



# DESARROLLO LINEAL DEL NEGOCIO V/S EXPONENCIAL DE LA TECNOLOGÍA



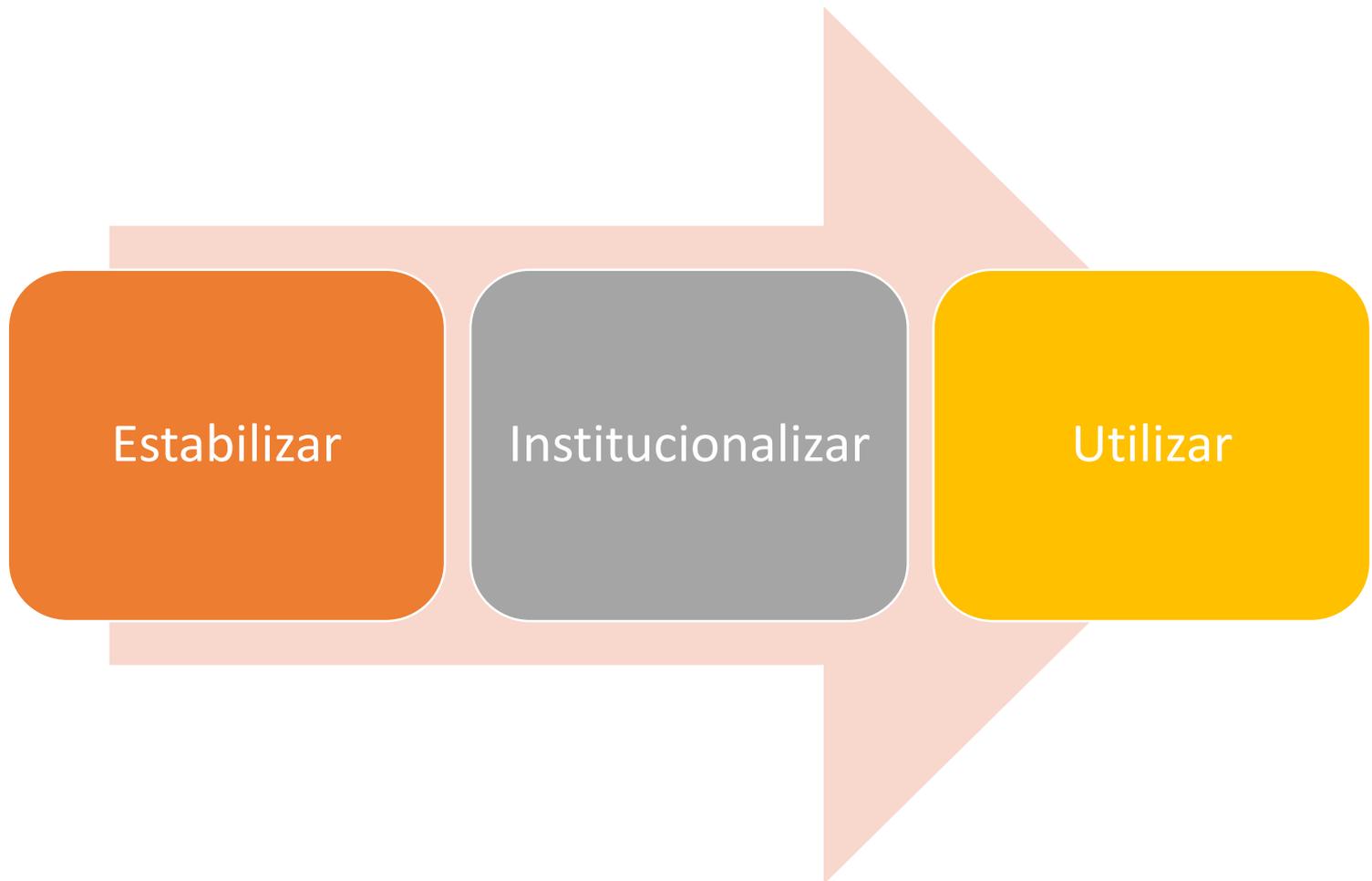
**Pero para muchas empresas  
lo anterior es  
mas Teoría que Realidad**

# LAS LECCIONES APRENDIDAS

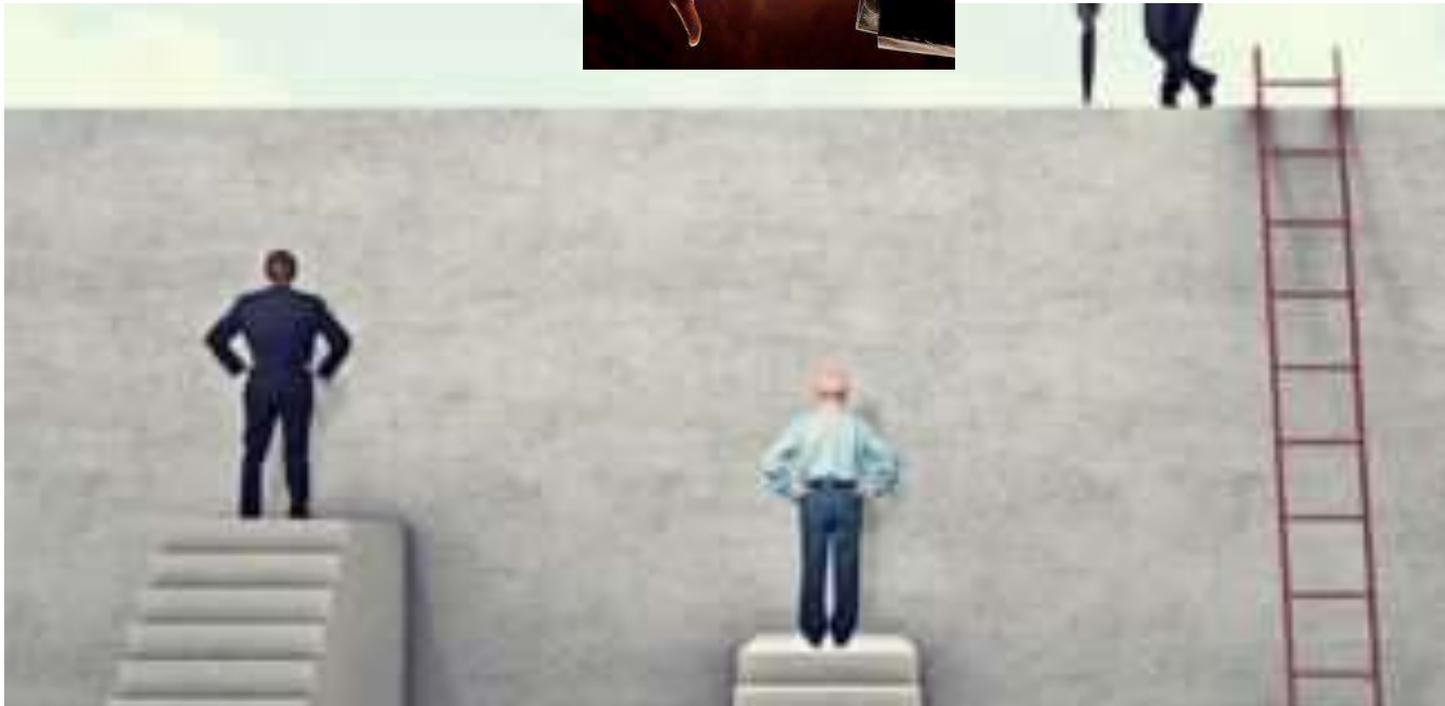
—  
LA DURA REALIDAD TRAS LA PANDEMIA

iTSS **CORP**

# LAS 3 FASES DE LA CRISIS COVID-19



# ¿DÓNDE QUEDAMOS ANTE ESTE DESAFÍO?



# ¿QUÉ SUCEDIÓ PARA MUCHOS?

Con suerte  
Teletrabajo

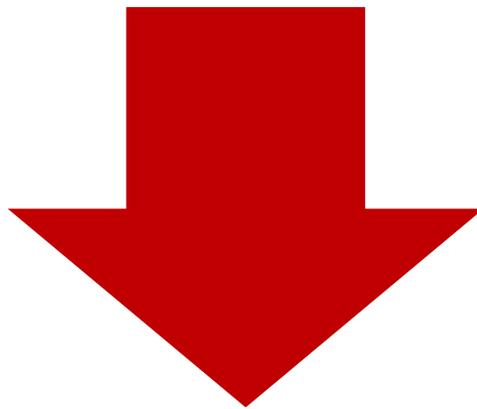
Poco o nulo  
Soporte

Muchas  
contingencias  
quedaron en eso

Muchos planes  
quedaron en eso

Mucho se decía,  
poco se hacía

# LA GRAN DIFERENCIA



Las TI que  
creen ofrecer  
Servicios



Las TI que  
realmente  
ofrecen  
Servicios



# PRINCIPALES PROBLEMAS



# UNA TI ENFOCADA EN EL SERVICIO POSEE ESTRUCTURAS FIRMES COMUNICADAS



# Y HA LOGRADO ENTENDER EL CONCEPTO DE CREACIÓN CONJUNTA DE VALOR

## Utilidad:

“Lo que los clientes quieren”

La utilidad se mide sobre la base del número “resultados soportados” y “restricciones removidas”



## Garantía:

“Cómo se entrega”

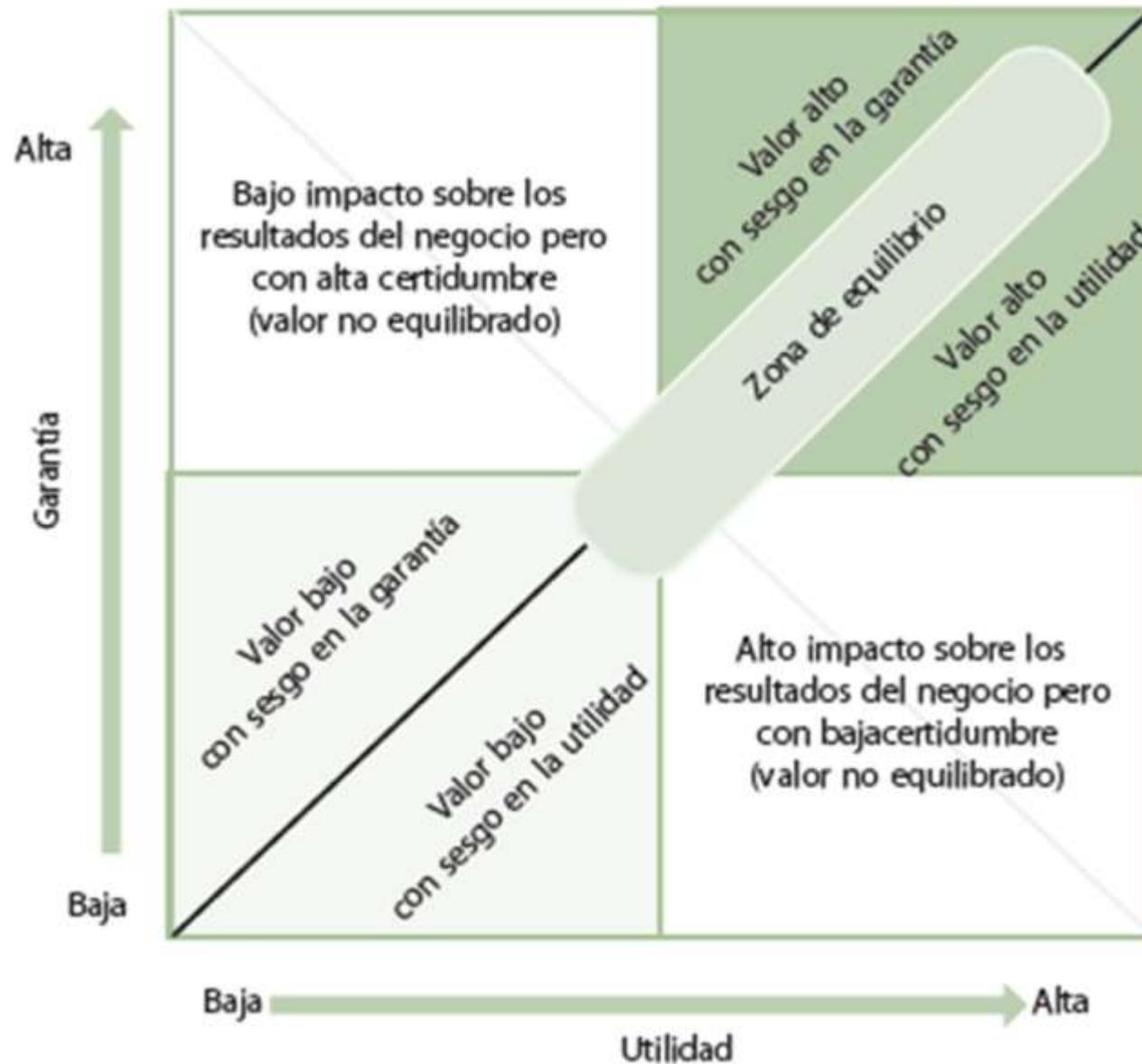
La Garantía es medida en términos de los niveles de Disponibilidad, Capacidad, Continuidad y Seguridad



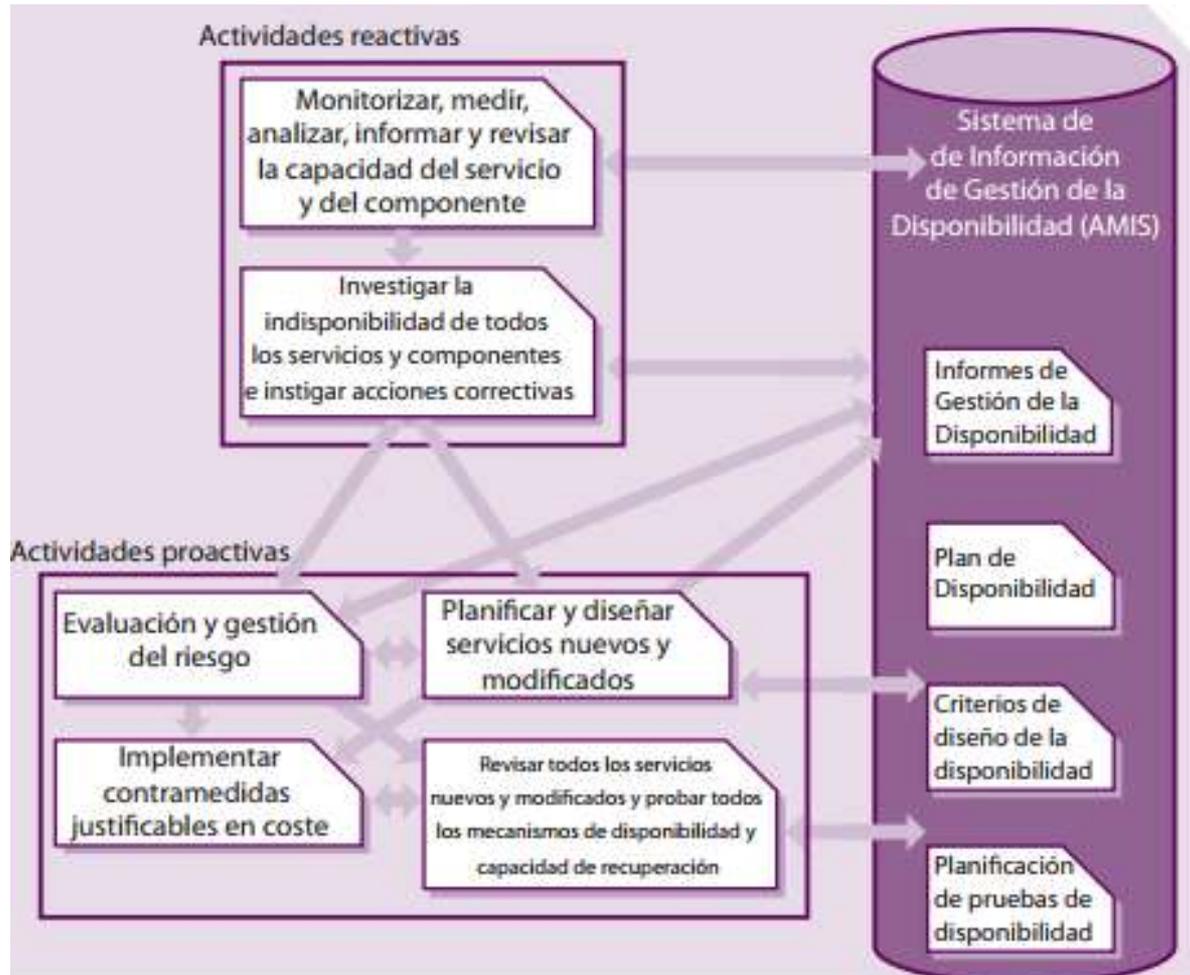
## Creación de Valor

La base de diferenciación a nivel de mercado

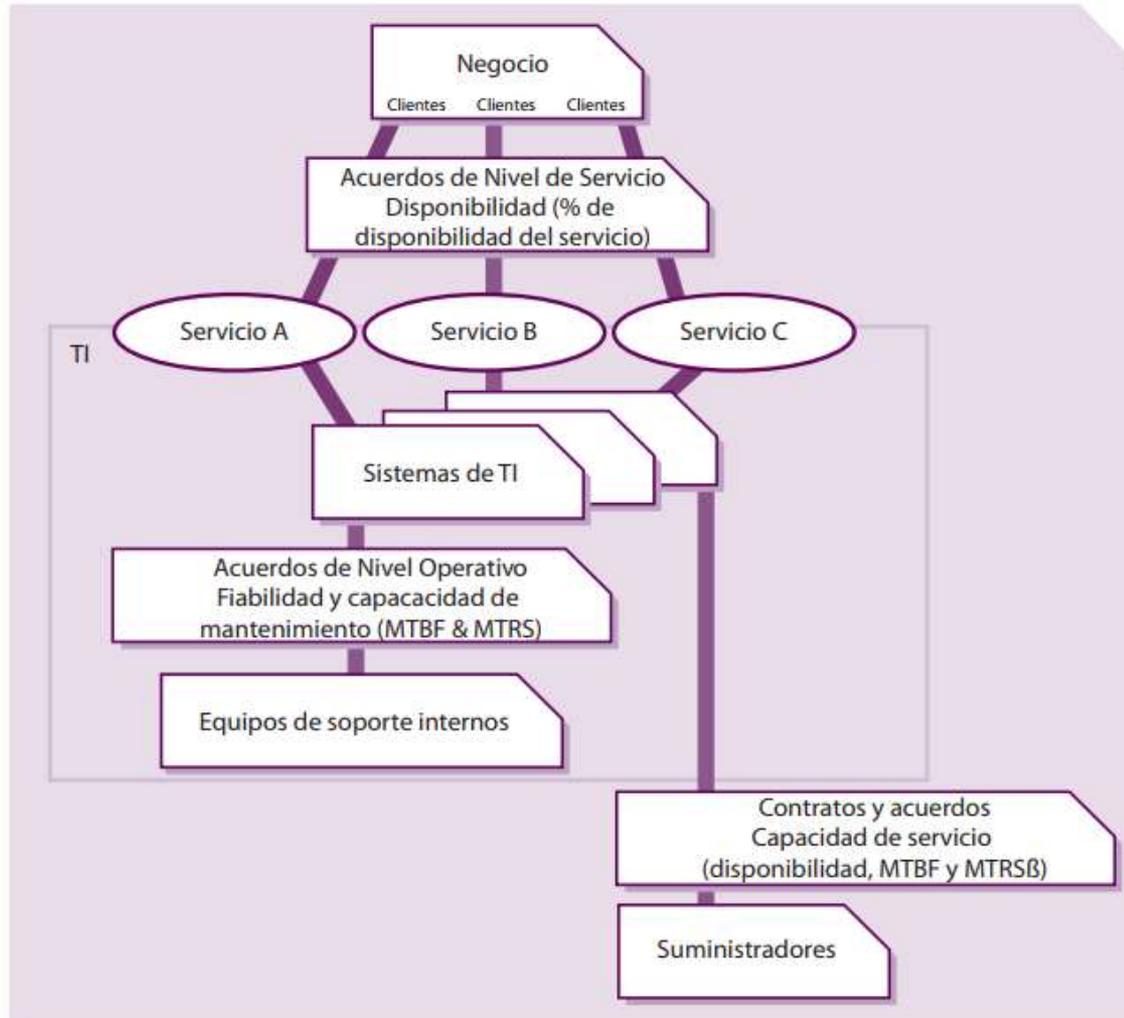




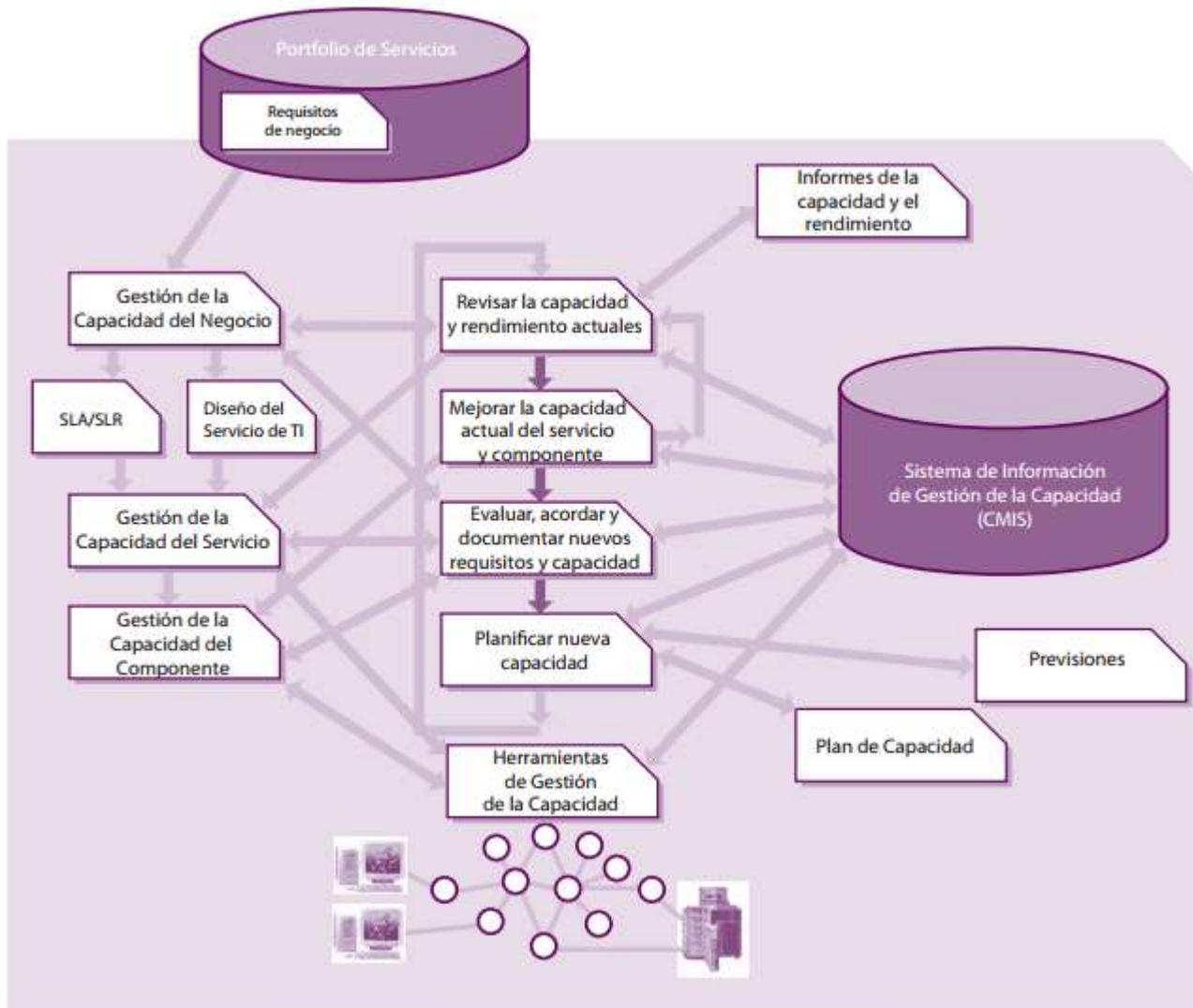
# TIENE EN SU ADN LOS ASPECTOS DE UTILIDAD, PERO PRINCIPALMENTE LOS DE GARANTÍA



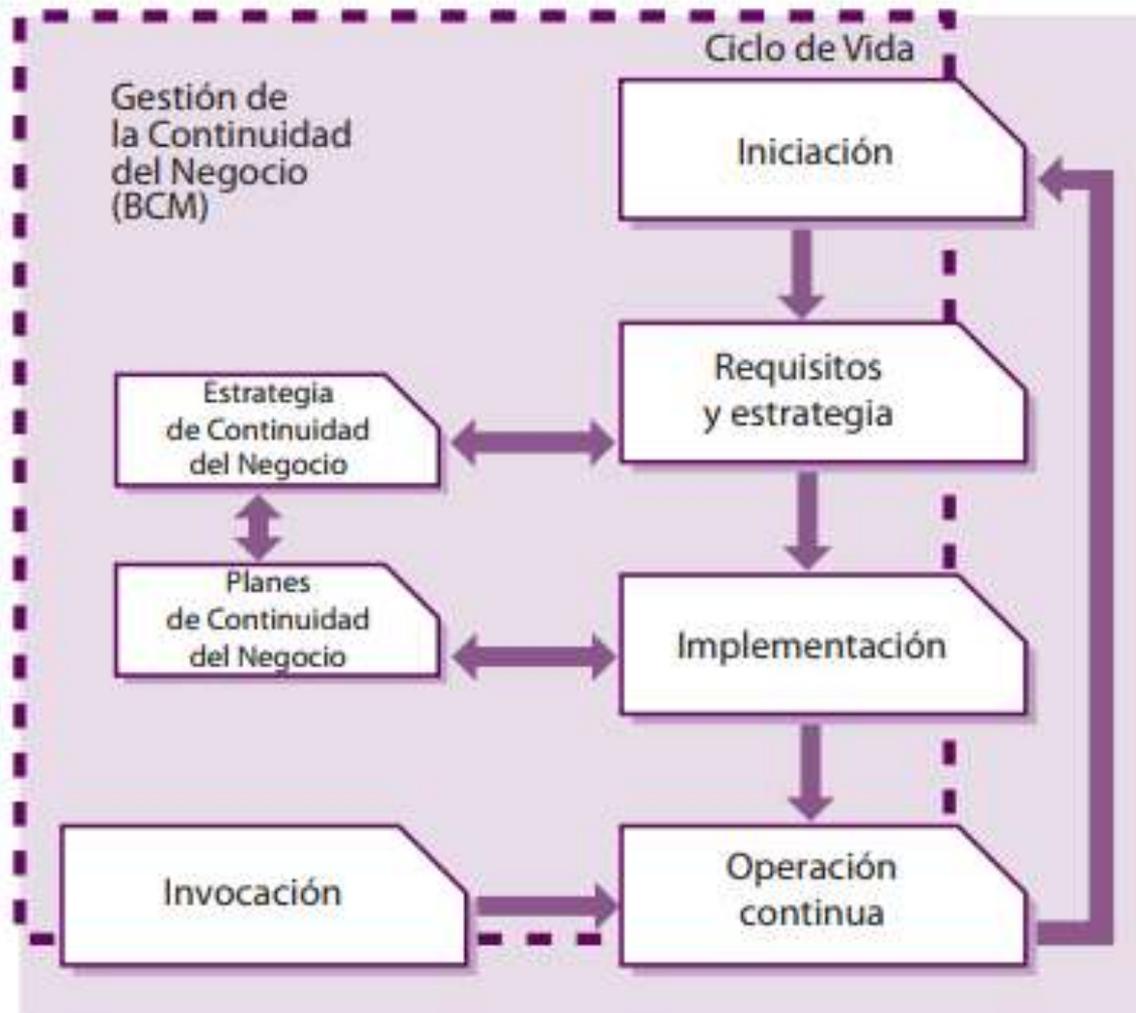
# UNA DISPONIBILIDAD DISEÑADA Y CONTROLADA



# UNA CAPACIDAD GESTIONADA



# UNA CONTINUIDAD PROBADA



# EL MODELO QUE FUNCIONA

—  
LAS TI COMO FLUJOS QUE ARMAN UNA  
CADENA DE VALOR

iTSS **CORP**

# COMPRENSIÓN DE LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO QUE OFRECE TI AL NEGOCIO



# PLANIFICAR: TRADUCIR LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO EN UN CONJUNTO DE SERVICIOS DE TI



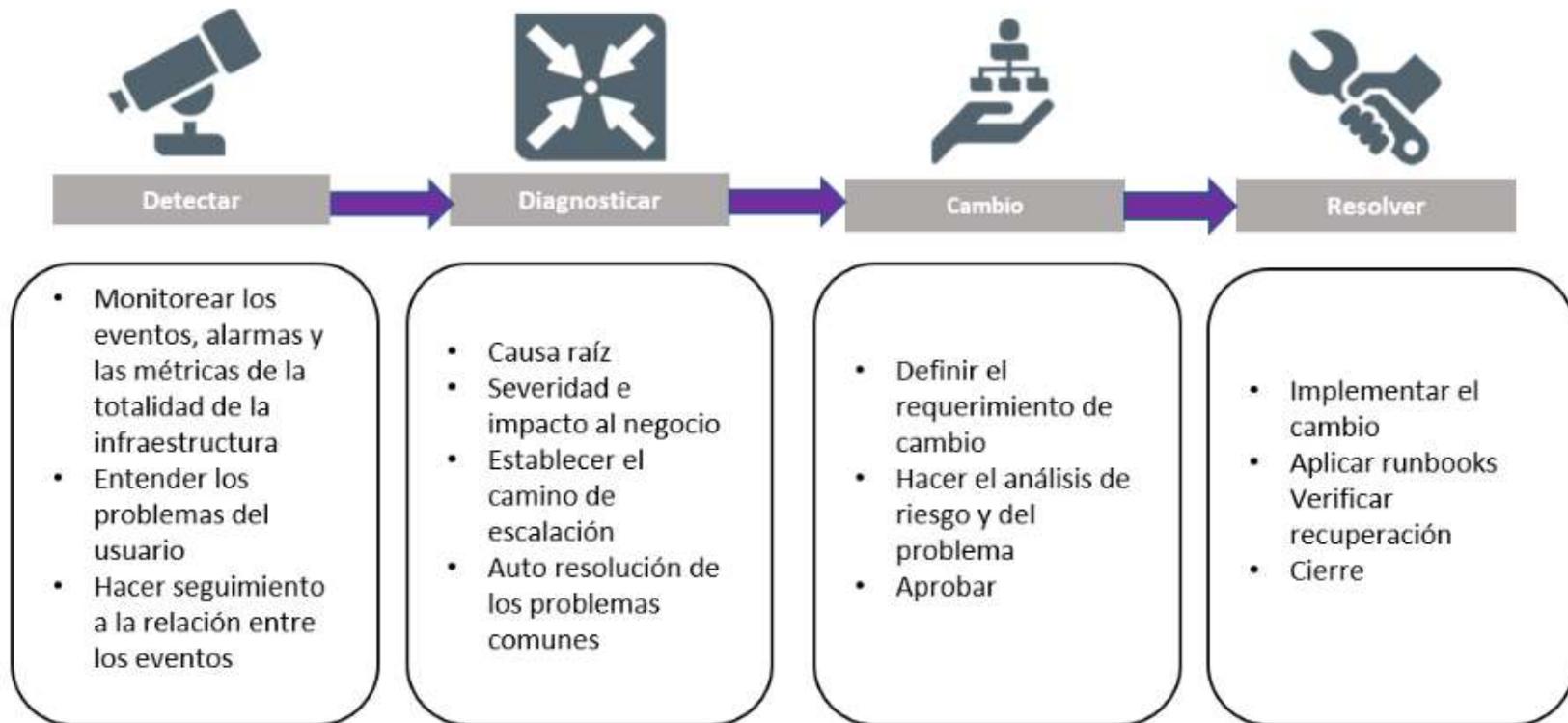
# CONSTRUIR: TRANSFORMAR REQUERIMIENTOS EN APLICACIONES EN AMBIENTE PRODUCTIVO



# ENTREGAR: DESARROLLAR LA CAPACIDAD DE ATENDER Y SATISFACER SOLICITUDES



# OPERAR: LA HABILIDAD DE DETECTAR Y CORREGIR

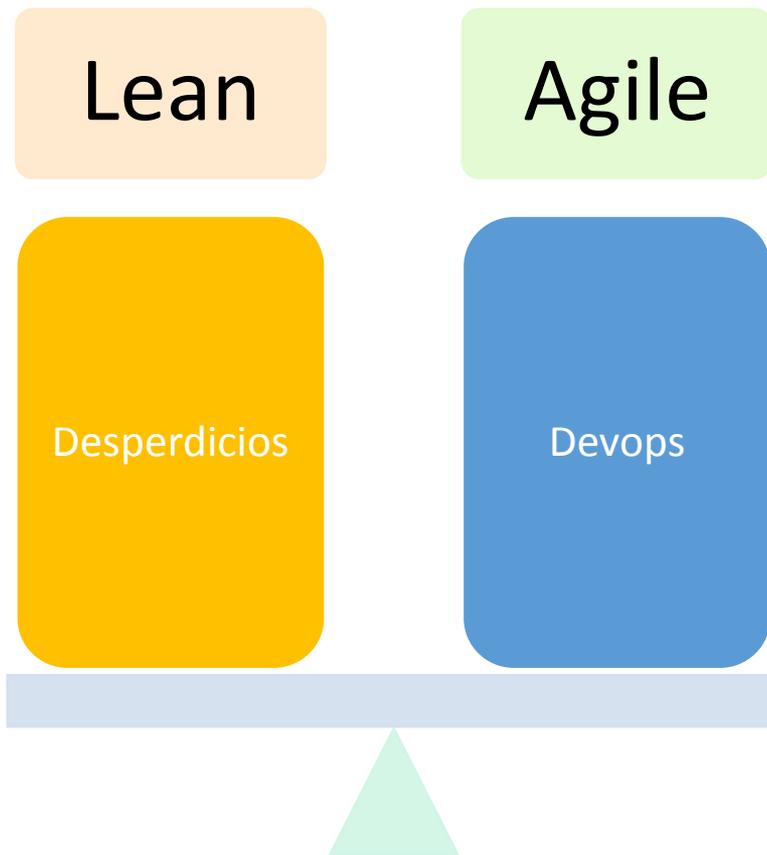


# LO QUE VIENE

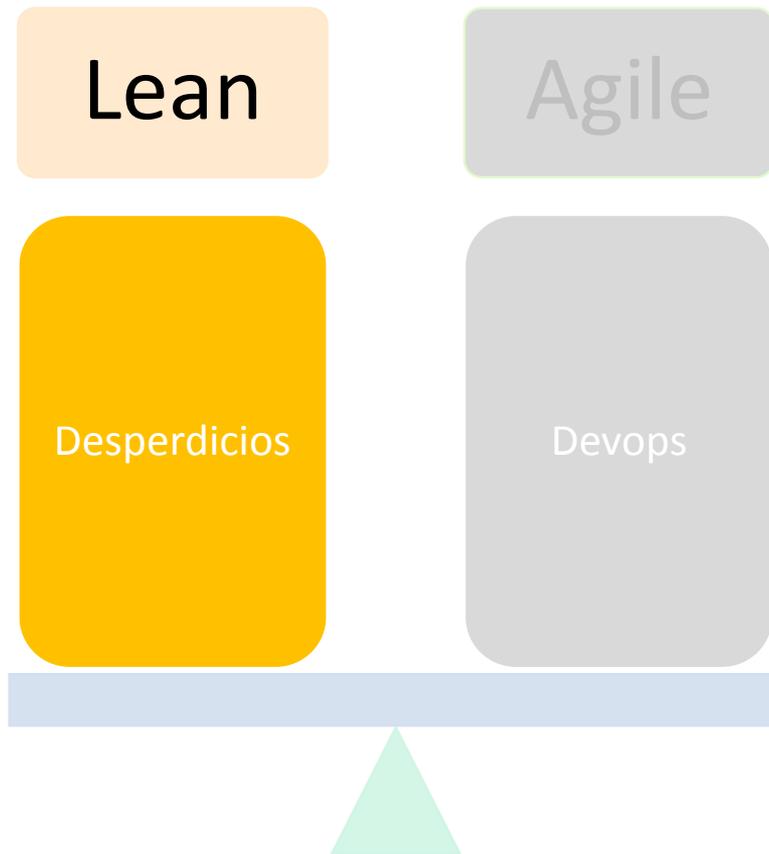
—  
LA TI DE ALTA VELOCIDAD

iTSS **CORP**

# PARA LO QUE VIENE NO BASTARÁ CON EL FOCO EN EL SERVICIO



# PARA LO QUE VIENE NO BASTARÁ CON EL FOCO EN EL SERVICIO



# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario

Talento

Espera

Movimiento

Defectos

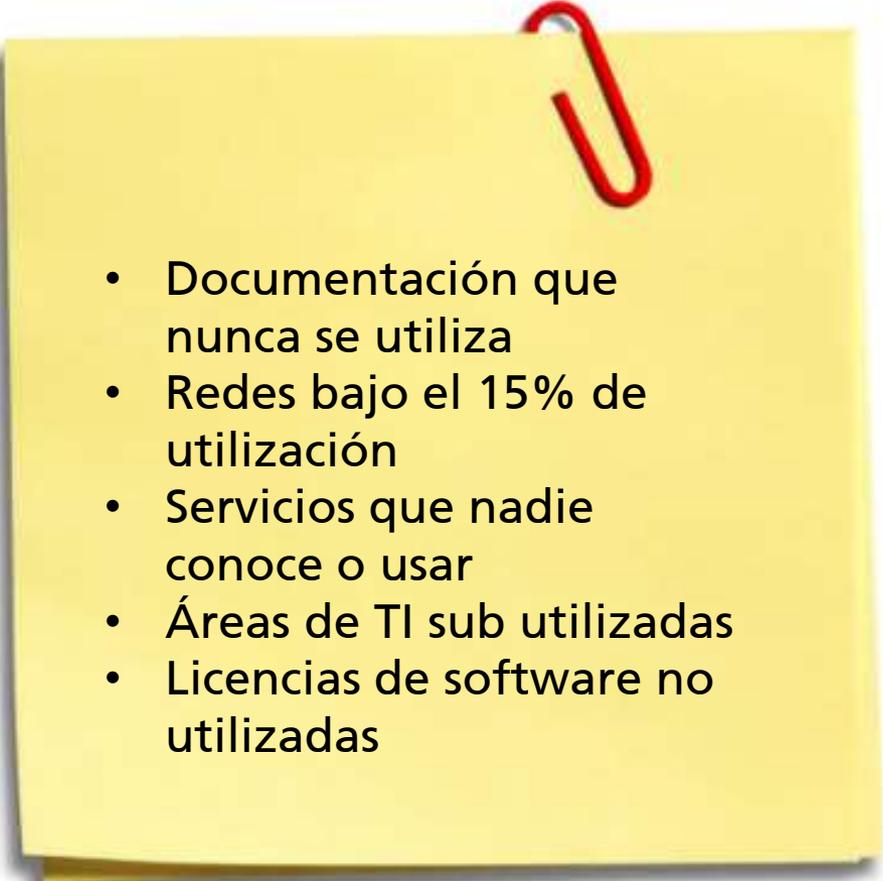
Transporte

Sobre  
Procesamiento

Sobre  
Producción

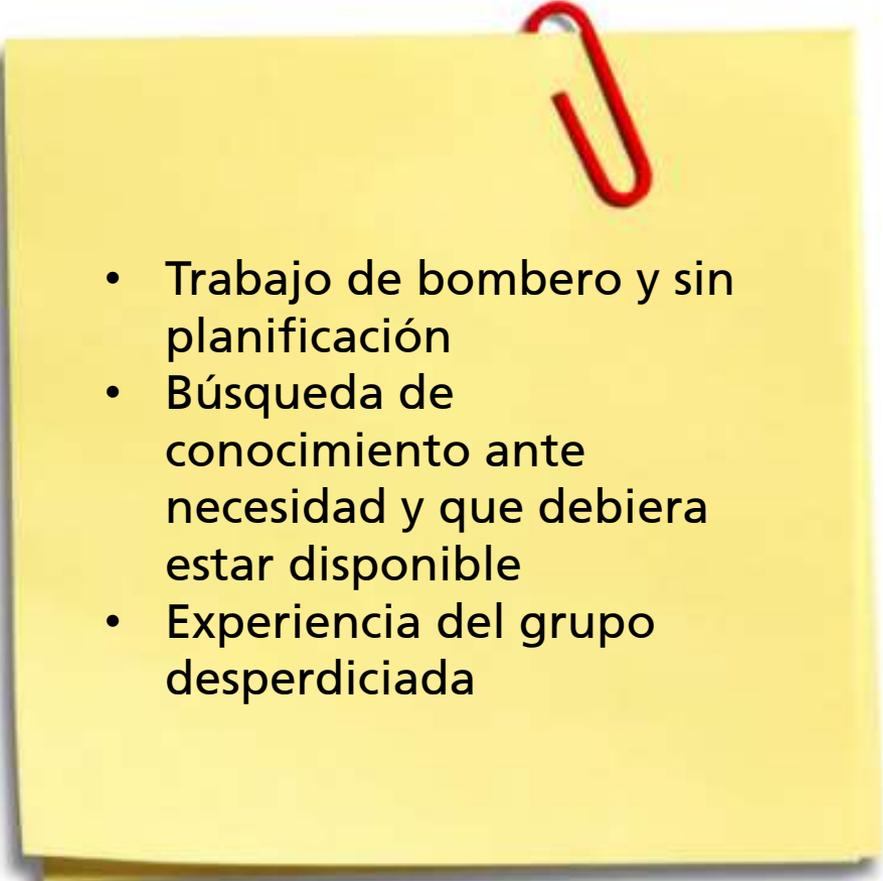
# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario	Talento
Espera	Movimiento
Defectos	Transporte
Sobre Procesamiento	Sobre Producción

- 
- Documentación que nunca se utiliza
  - Redes bajo el 15% de utilización
  - Servicios que nadie conoce o usa
  - Áreas de TI sub utilizadas
  - Licencias de software no utilizadas

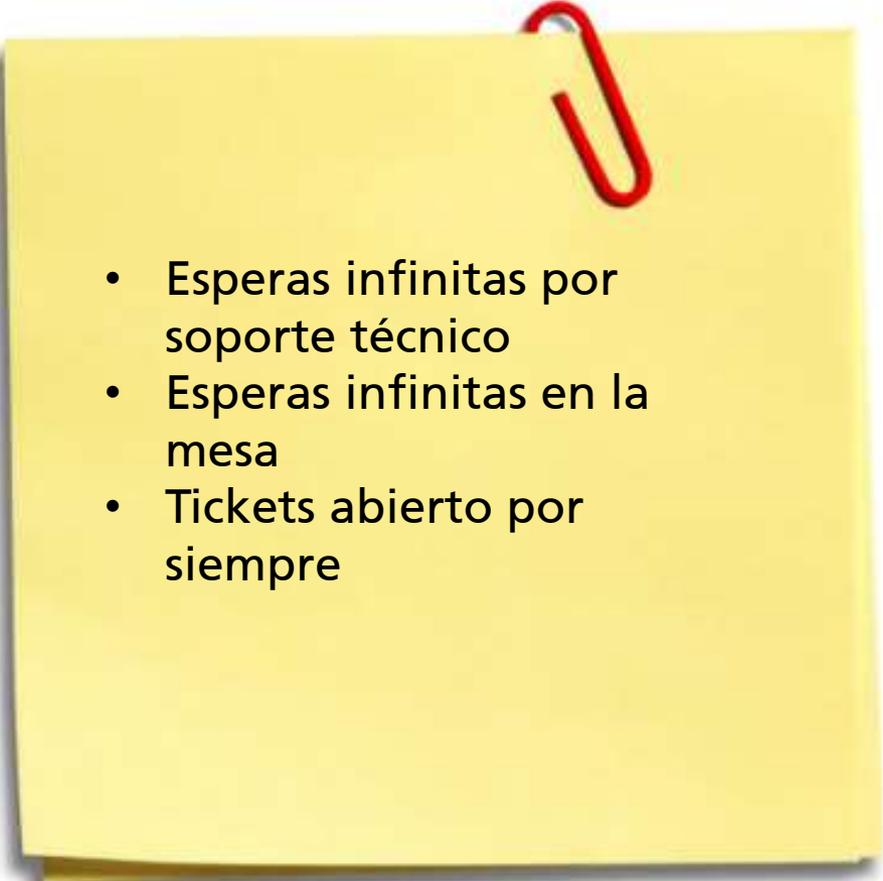
# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario	Talento
Espera	Movimiento
Defectos	Transporte
Sobre Procesamiento	Sobre Producción

- 
- Trabajo de bombero y sin planificación
  - Búsqueda de conocimiento ante necesidad y que debiera estar disponible
  - Experiencia del grupo desperdiciada

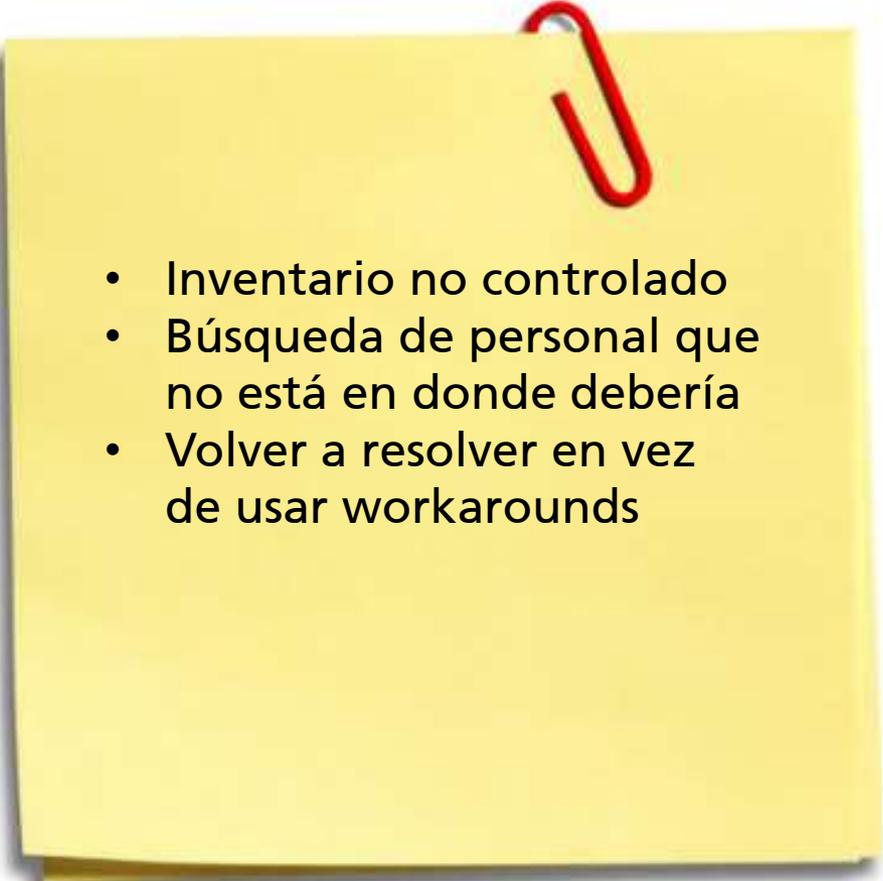
# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario	Talento
<b>Espera</b>	Movimiento
Defectos	Transporte
Sobre Procesamiento	Sobre Producción

- 
- Esperas infinitas por soporte técnico
  - Esperas infinitas en la mesa
  - Tickets abierto por siempre

# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario	Talento
Espera	Movimiento
Defectos	Transporte
Sobre Procesamiento	Sobre Producción

- 
- Inventario no controlado
  - Búsqueda de personal que no está en donde debería
  - Volver a resolver en vez de usar workarounds

# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario

Talento

Espera

Movimiento

Defectos

Transporte

Sobre  
Procesamiento

Sobre  
Producción

- 
- Mal diseño
  - Mal soporte
  - Mala construcción
  - Mala prueba
  - Mal Deploy

# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario	Talento
Espera	Movimiento
Defectos	Transporte
Sobre Procesamiento	Sobre Producción

- 
- Incorrecto transporte por mala configuración
  - No uso de containers

# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario

Talento

Espera

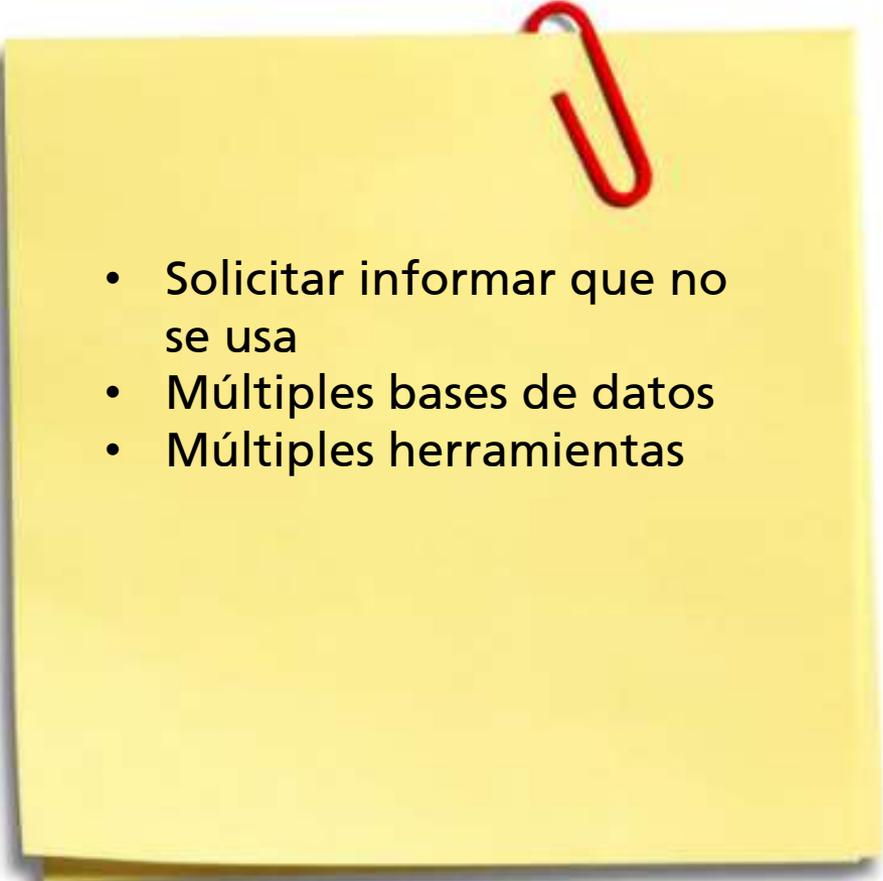
Movimiento

Defectos

Transporte

Sobre  
Procesamiento

Sobre  
Producción

- 
- Solicitar informar que no se usa
  - Múltiples bases de datos
  - Múltiples herramientas

# LA GESTIÓN DE DESPERDICIOS DEBE SER PARTE DE NUESTRO MANTRA DIARIO

Inventario

Talento

Espera

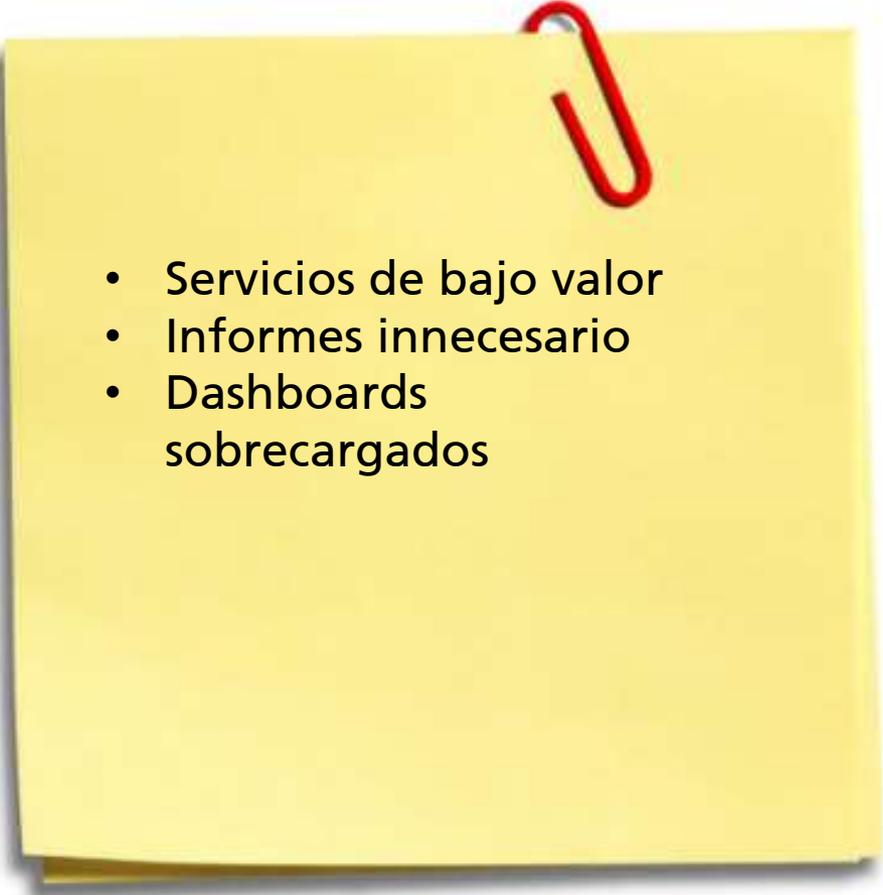
Movimiento

Defectos

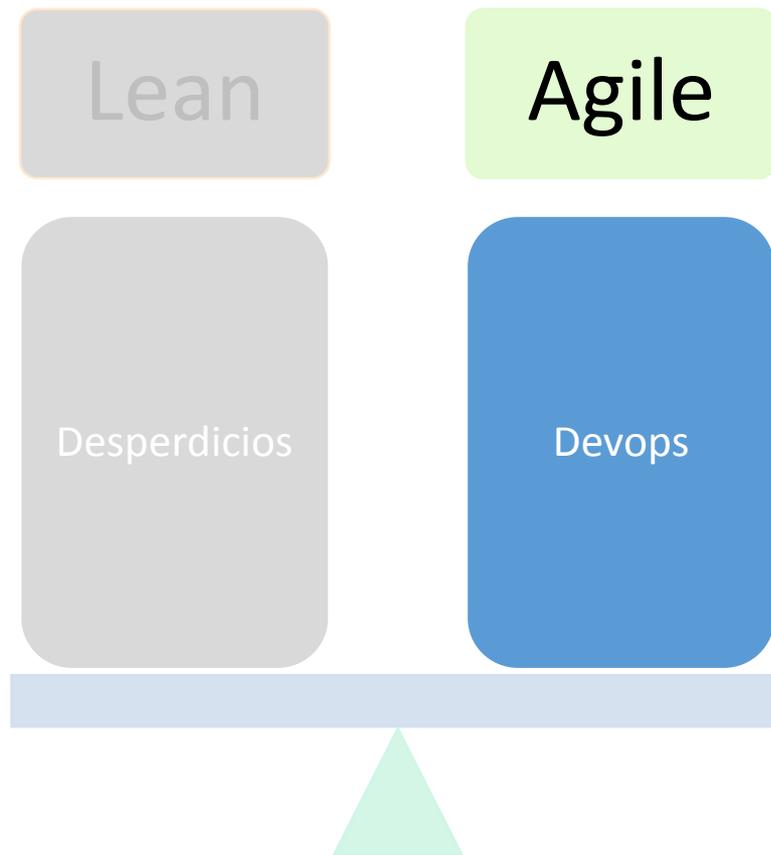
Transporte

Sobre  
Procesamiento

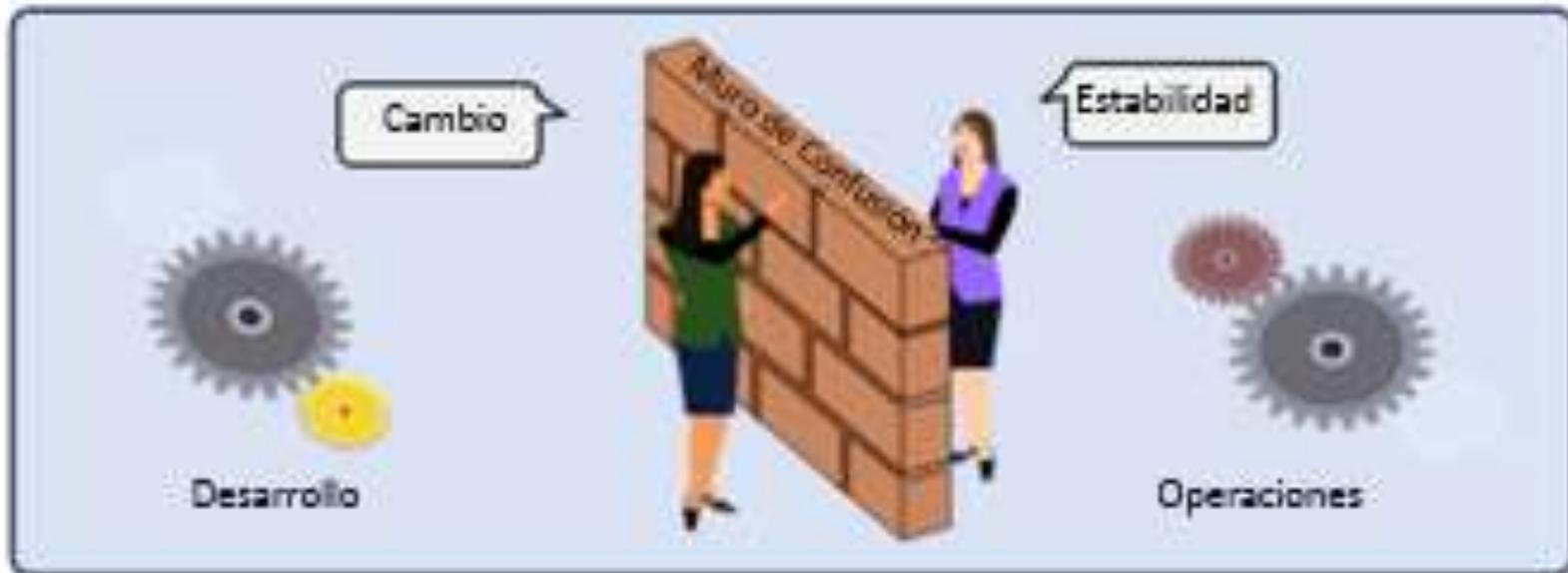
Sobre  
Producción

- 
- Servicios de bajo valor
  - Informes innecesario
  - Dashboards sobrecargados

# PARA LO QUE VIENE NO BASTARÁ CON EL FOCO EN EL SERVICIO



# UN MURO QUE DEBE SER DERRIBADO



# PORQUE DUELE TENERLO

Baja Calidad	Release Manuales	Product Backlog	Releases poco frecuentes
			

# UN DEVOPS BIEN ENTENDIDO



# CON EQUIPOS BIEN CONSTITUIDOS



The diagram shows a large orange letter 'T' on the left. To its right is a vertical stack of six horizontal bars of different colors (green, light green, teal, blue, purple, dark purple). Each bar has a small circular icon at its left end, representing a team member. The bars are of varying lengths, with the top bar being the longest and the bottom bar being the shortest. A blue double-line arrow points from the 'T' towards the bars.

**Perfiles en forma de T**

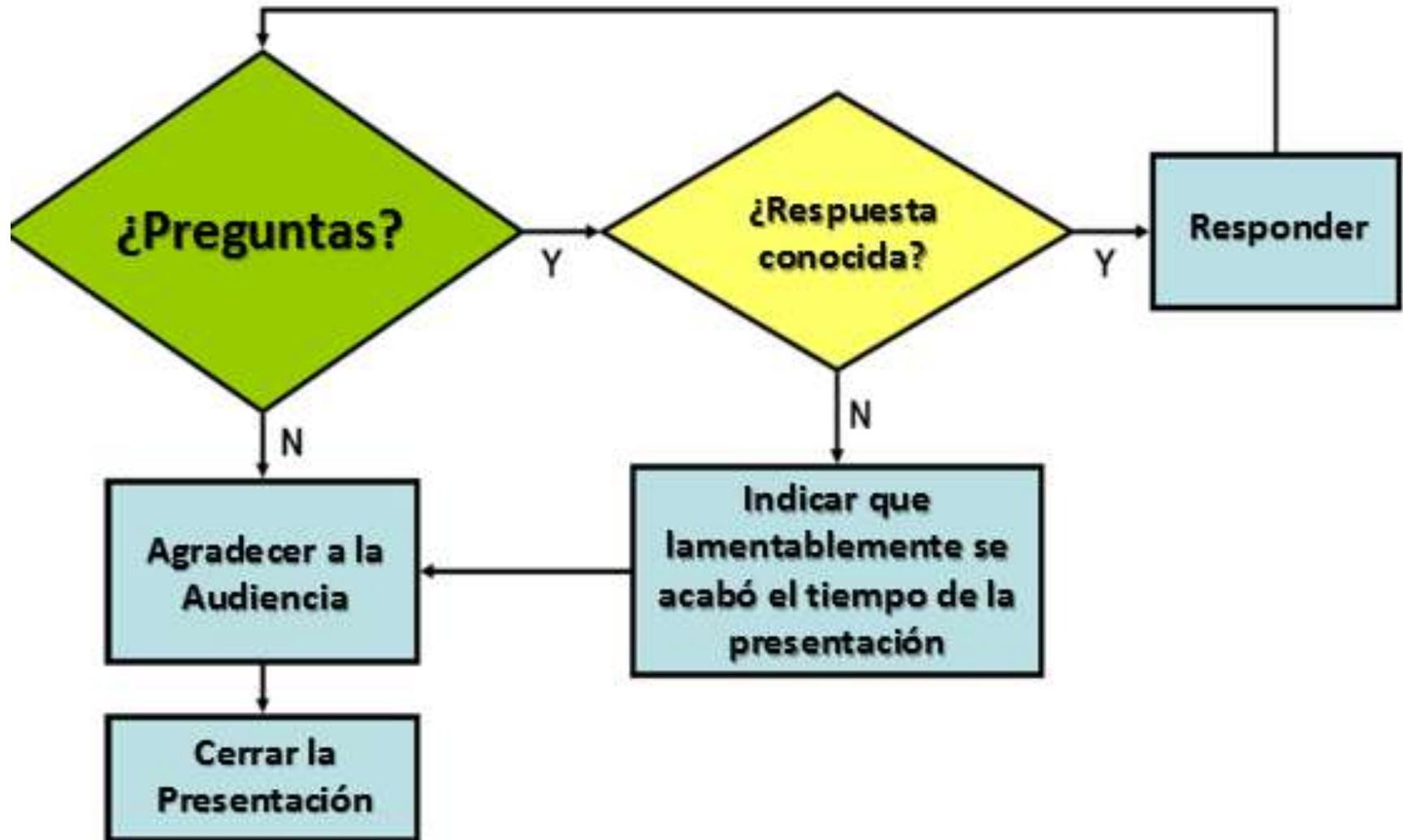


The word 'SUCCESS' is written in white capital letters on a series of seven dark blue rectangular blocks that increase in height from left to right. A thick green arrow curves upwards from the top of the first block to the top of the last block, indicating growth and achievement.

**Habilidades complementarias**

# MORALEJA

**SE VIENE UNA NUEVA  
REALIDAD ... Y  
DEBEREMOS ESTAR  
AUN MAS  
PREPARADOS**





**GRACIAS!!**