



VISION 16

Liderando una TI Extrema Evolución, Innovación y Rendimiento

CONFERENCE & EXHIBITION

Foro líder en Gobierno,
Gestión y Seguridad
de las Tecnologías de la Información

XI CONGRESO NACIONAL

itSMF
ESPAÑA

20 y 21 de Octubre de 2016 Hotel NH Avenidas de Madrid

Caso NH Hoteles: Un Parnertship IT 360° - Acompañando la innovación

Tania Otero. NH Hotel Group

Carlos Muiña. Grupo Econocom

econocom

nh

HOTEL GROUP

Speaker Bio & Company Information – Tania Otero

- Ingeniero Superior de Telecomunicaciones por la UPM, con formación de postgrado en Dirección de Proyectos (IE) y de Management (PDD por el IESE).
- Desarrolló sus primeros años de carrera profesional en Indra y Nortel Networks, incorporándose en 2002 a NH como Analista IT hasta 2005, momento en el que asumió la Dirección IT para la Unidad de Negocio de España, Portugal y Andorra formando parte de su Comité de Gestión.
- En 2012 pasó a ser CTO de NH a nivel Corporativo, posición que ocupa en la actualidad.

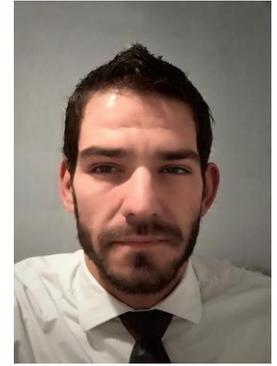


NH

HOTEL GROUP

Speaker Bio & Company Information – Carlos Muiña

- Consultor especializado en la implantación de proyectos ITSM e ITAM-SAM en diferentes empresas de sectores estratégicos como Industria, Banca, Servicios, TI.
- Certificado en metodologías ITSM y Ágiles como ITIL, Lean IT y SCRUM, así como en diferentes tecnologías (CA, LANDesk, EasyVista etc.)
- Consultoría de Activos Software/Hardware y el descubrimiento de los mismos (Metodología y Tecnología)



econocom

CONTEXTO DE NH



Quién es NH Hotel Group



378
HOTELES

30
PAÍSES

58.655
HABITACIONES

21.243
EMPLEADOS

16 MILLONES
DE CLIENTES

Alemania • Andorra • Argentina • Austria • Bélgica • Chile • China • Colombia • Cuba • Ecuador • Eslovaquia • España • Estados Unidos • Francia • Haití • Holanda
Hungria • Italia • Luxemburgo • México • Polonia • Portugal • Reino Unido • República Checa • República Dominicana • Rumania • Sudáfrica • Suiza • Uruguay • Venezuela

Entorno de negocio

HOTELES

- ❑ Infraestructura orientada 100% a negocio.
- ❑ Alta dispersión geográfica, baja tasa de dispositivos por ubicación.
- ❑ Ancho de banda limitado.

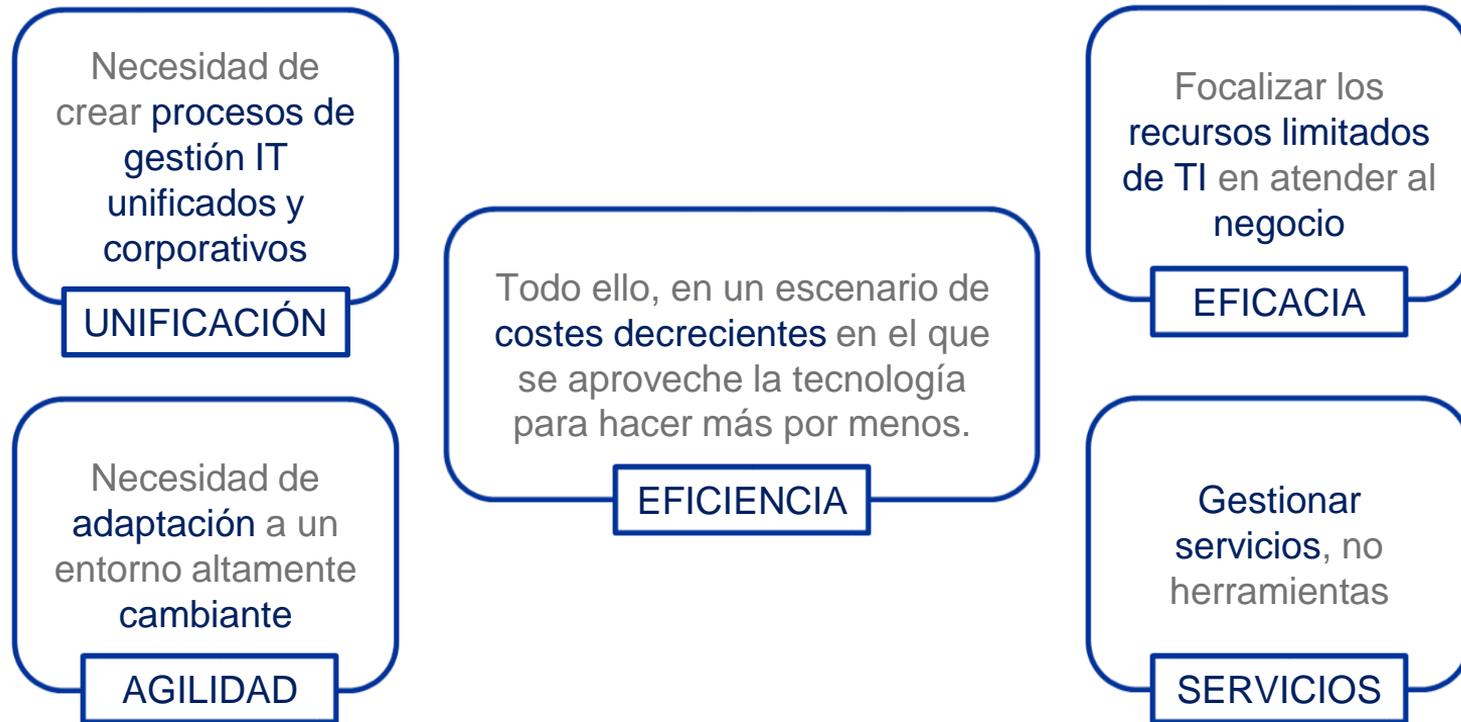
*~400 ubicaciones
+5000 puestos de usuario*

OFICINAS

- ❑ Disponen de infraestructura de negocio y de gestión.
- ❑ Pocas ubicaciones con gran concentración de dispositivos.
- ❑ Comunicaciones de mayor calidad.

*10 ubicaciones
+1000 puestos de usuario*

Objetivos Estratégicos TI de NH



Gobierno de TI - Punto de partida: Año 2008

HERRAMIENTAS

- ❑ Suite de herramientas compradas, pero **POCO UTILIZADAS** (ServiceDesk, Inventario, Control Remoto, Dist. SW, Monitoring etc.)
- ❑ Se percibe la herramienta como el **CULPABLE** y como el **centro** del problema
- ❑ **Complicadas de migrar** y evolucionar

PROCESOS

- ❑ **LOCALES**, diferentes para cada BU
- ❑ No formalizados

PERSONAS

- ❑ No existe una base común (lenguaje, objetivos, metodología etc.)
- ❑ **SEGMENTADOS** en silos (business units, áreas de tecnología etc.)
- ❑ Dependencia de **GURUS** (salida de una persona de la compañía crea preocupación)

PARTNERS

- ❑ Más centrados en tecnología que en procesos
- ❑ Modelo **REACTIVO**, modo proyecto
- ❑ Know-How **LEJANO** (fuera de España)

MODELO DE PARTNERSHIP

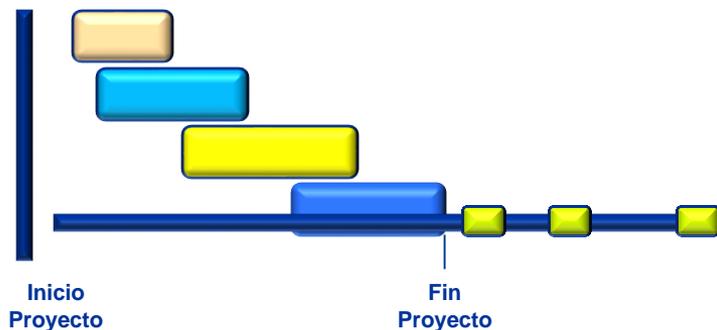


¿Por qué un Partnership?

Hacer frente a los retos expuestos requería un cambio de modelo centrado en:

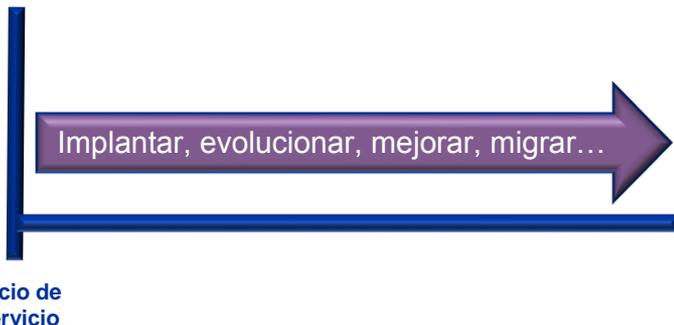
- ❑ Abordar de forma coordinada la mejora en **Personas, Procesos y Herramientas**
- ❑ Buscar una relación a **LARGO PLAZO** que permita evolucionar y mejorar de forma continua y proactiva
- ❑ Modelo **orientado a SERVICIO**, con una cobertura **integral** de todos sus componentes
- ❑ Que combine las necesidades **operativas** (incidencias, peticiones etc.) con las **estratégicas** (evolución de los procesos, transformación de TI etc.)

¿Por qué un Partnership?



Modelo tradicional - Proyecto

- Objetivos iniciales y estáticos
- Marco temporal muy acotado
- Acciones post proyecto reactivas
- Alto riesgo de no aprovechamiento
- Econocom es un **PROVEEDOR**
- ...



Modelo Partnership – Servicio Continuo

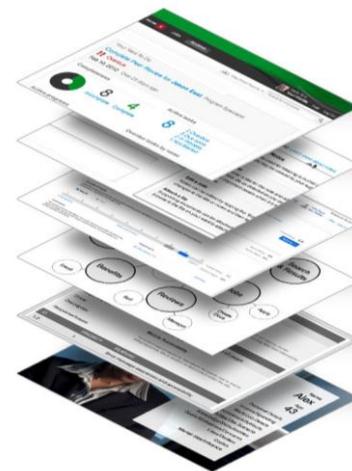
- Objetivos **evolutivos**
- Marco temporal **continuo**
- Recursos constantes (**SLA's**)
- Soporte **especialista** tanto **proactivo** como **a demanda**
- **Mejora Continua Proactiva** (PDCA) – Monográficos
- Econocom es un **PARTNER**
- Engagement a diferentes niveles jerárquicos

Modelo integral de servicio en 8 capas

Modelo de 8 capas

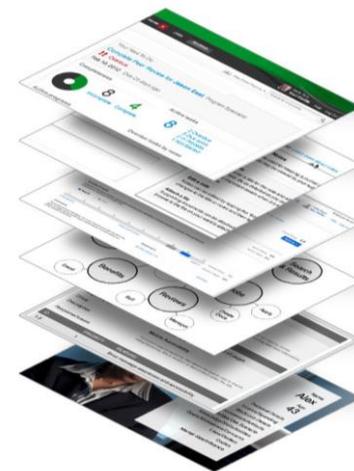


GAde
Infra-
Utilización



Modelo integral de servicio en 8 capas: Aplicación en NH

Modelo de 8 capas



Modelo integrado e interlocutor único para as 8 capas

Modelo de partnership 8 años evolucionando juntos



5 migraciones de Service Desk

7 migraciones Invent. - SW Dist - ITAM

4 evoluciones en los procesos ITSM

20 sesiones de gobierno TI (monográficos)

Evolución Lean IT **Innovación**
Movilidad Versatilidad **Agile**
Integración **Rendimiento**



Evolucionar es cuestión de semanas, no de meses

Mejoras en los tres pilares de ITSM

- ✓ Automatización de procesos, inventario y despliegues
- ✓ Automatización de informes

- ✓ Formación en ITIL
- ✓ Responsables por servicio



- ✓ Mejora disponibilidad y rendimiento
- ✓ Cloud ITSM

- ✓ Incident & Request Management
- ✓ Catálogo de Servicios
- ✓ Gest. Parches y Vulnerabilidades
- ✓ Informes e Indicadores (KPI's)
- ✓ Gestión de Despliegues
- ✓ Portal de Autoservicio
- ✓ Mejora continua



PROYECTO TRANSFORMACIÓN 2015 - 2016

Por qué cambiar

¿Qué espera Negocio de Tecnología?



Pilares del proyecto de cambio

SERVICE DESK PROCESOS IT

- ❑ Buscar portales y consolas más **AMIGABLES** para los usuarios y técnicos
- ❑ Mayor **INTEGRACIÓN** entre equipos Aplicaciones, Infraestructura y Negocio
- ❑ **AGILIDAD** y simplicidad en las operativas

Agile, DevOps, Lean IT 

GESTIÓN DE SISTEMAS INVENTARIO

- ❑ Mejor integración con el resto de tecnologías **Microsoft** y con el **dominio** corporativo
- ❑ **AUTOMATIZACIÓN** y **consolidación** de operativas (seguridad, monitorización etc.)
- ❑ Aprovechar los modelos de **licenciamiento** del fabricante

*Automated Endpoint
Management* 

Integración de usuarios periféricos a los procesos



CAU:

Tiempo con la herramienta: **90%**

Tiempo con el proceso: **60%**

Contribuye a su objetivo principal: **Sí**

Prioridad relativa: **1**

10



TÉCNICOS INFRA:

Tiempo con la herramienta: **30%**

Tiempo con el proceso: **40%**

Contribuye a su objetivo principal : **Sí**

Prioridad relativa: **3**

30

USUARIOS

+6.000

KEY USERS

+ 400



TÉCNICOS APLICACIONES:

Tiempo con la herramienta: **10%**

Tiempo con el proceso: **20%**

Contribuye a su objetivo principal : **No**

Prioridad relativa: **5**

-> **Incluye Proveedores Externos**

40



MANAGERS IT:

Tiempo con la herramienta: **5%**

Tiempo con el proceso: **5%**

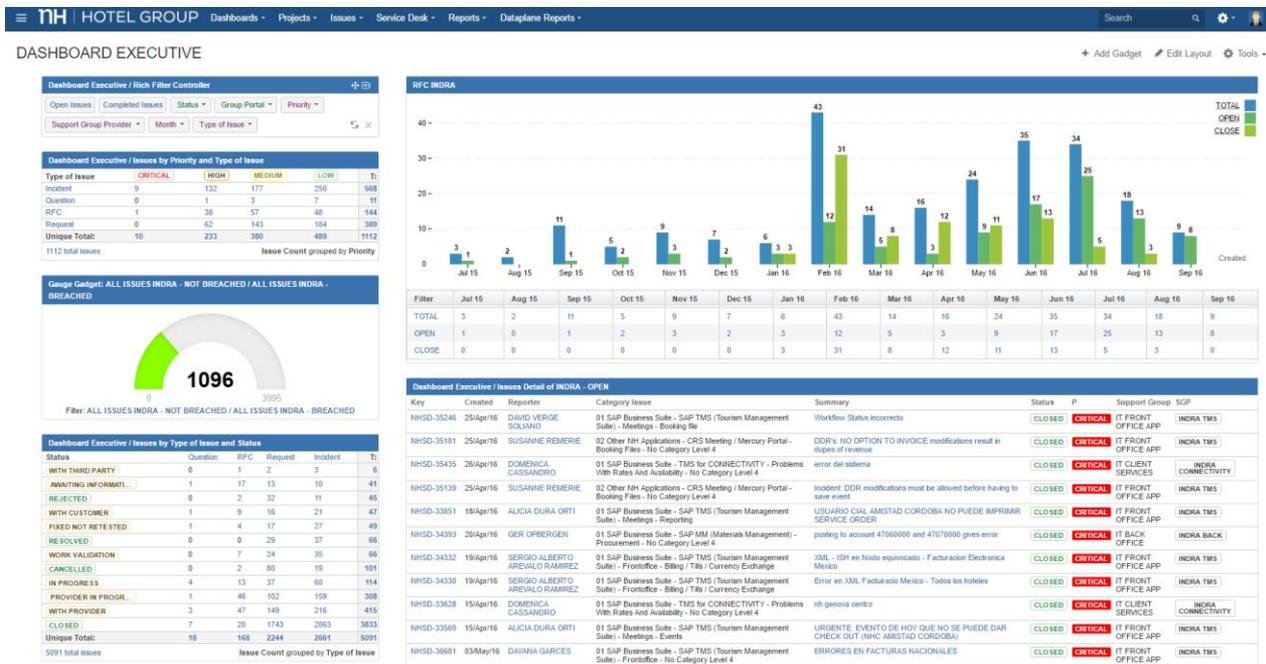
Contribuye a su objetivo principal: **No**

Prioridad relativa: **1**

5

En menos de un año, la participación global en los procesos IT se ha incrementado significativamente pasando de 90 a más de 500 tramitadores trabajando con la herramienta

Dashboards para directivos: Acceso directo a la información



Los directores acceden en tiempo real a cuadros de mando interactivos para controlar servicios internos y prestados por proveedores

Nuevo portal de servicios para usuarios finales

NH HOTEL GROUP My requests

NH Service Desk
NH SUPPORT PORTAL

NH Support Portal is designed to get an intuitive user experience that allows IT service teams to focus on the customer, providing a single entry point where all employees are able to create support requests, view current or resolved requests.

- 1. SAP Business Suite
 - SAP User Management
New User, Reset Password, User Blocked, Request Access, Delete User.
- 2. Other NH Applications
 - SAP Logon
Install Program & Connections Settings.
- 3. Office 365
 - SAP TMS (Tourism Management Suite)
Integrated management solution for hotel: TMSforHOTELS, TMSforMeetings, TMSforPOS, etc.
- 4. NH Employee Services
 - SAP CRM (Customer Relationship Management)
Customer management, marketing campaigns and managing the final customer.
- 5. Software
 - SAP FI (Finance)
Financial management products from SAP.
- 6. Hardware (IT Equipment)
 - SAP MM (Materials Management)
Purchasing, goods receiving, material storage, consumption-based planning and inventory.
- 7. Communications
 - SAP IM (Investment Management)
The Investment Management (IM) module helps support the planning, financing, and investment processes across the organization.
- 8. Login & Access
 - SAP HR (Human Resource)
Human capital management products.
- 9. Security
 - SAP SD (Sales & Distribution)
Invoices, Materials, Orders
 - TMS for CONNECTIVITY
Integration of the booking engine with the main IDS, GDS, Travel Agencies, Tour Operators, as well as with the Web itself.
 - TMS for PAY
Integration solution with payment gateways.
 - TMS for LOYALTY
Module that manages the chain's loyalty programs.
 - Duetto
Revenue Strategy System

Catálogo intuitivo de servicios que guía al usuario y facilita el registro de incidencias y peticiones de forma rápida y sencilla

Integración



Gracias a la gran integración mediante Add-on's y al panel de integración mediante web services, conectores y scripts, la Suite de JIRA se integra con muchas de las herramientas líderes en el mercado que se utilizan en una empresa

SCCM

Con el cambio de rumbo a una optimización, mejora y agilidad en las herramientas del cliente, se tomó la decisión de SCCM con el objetivo de ser más productivos, cercanos al usuarios, reduciendo costes en la administración.



Facultar a la productividad del usuario

Permitir a los empleados para acceder a las aplicaciones corporativas que necesitan para ser productivos desde cualquier lugar, en cualquier dispositivo que elijan, mientras que ayuda a proteger la información corporativa.



Simplificar la administración

Administrar los sistemas cliente y ofrecer mejores opciones de visibilidad y de aplicación para mantener la conformidad del sistema.



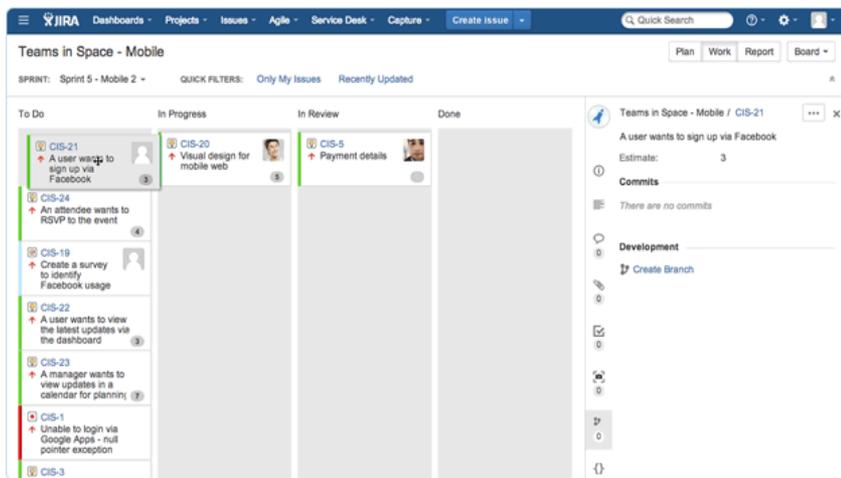
Unificar la infraestructura de administración de TI

Agilizar las operaciones con una infraestructura unificada que integra la gestión de dispositivos y protección en entornos móviles, físicos y virtuales.



Próximas mejoras en curso

Agile: Tableros KANBAN



Gestión de Cambios en Aplicaciones

CONCLUSIONES

Ventajas del Modelo

- La tecnología para los **expertos**
- Independencia de fabricantes
- **Despreocupación** infraestructura
- Evolución continua

Herramientas



- (Re)Adaptación continua al negocio
- Adopción de **estándares** de mercado
- Orientado a la **mejora** sostenida

Procesos



- Nivel **operativo y estratégico** combinados
- Orientación a **servicios**
- Transparencia: informes e indicadores

Gestión



Aprovechar la experiencia y **especialización** del **partner** para establecer un **Sistema Integral de Gestión de TI** que garantice de forma **continua** en el tiempo la evolución coordinada en **Herramientas, Procesos y Personas**



VISION 16

Liderando una TI Extrema Evolución, Innovación y Rendimiento

CONFERENCE & EXHIBITION

Foro líder en Gobierno,
Gestión y Seguridad
de las Tecnologías de la Información

XI CONGRESO NACIONAL

itSMF
ESPAÑA

20 y 21 de Octubre de 2016 Hotel NH Avenidas de Madrid



Carlos Muña

econocom

- Email: carlos.muina@econocom.com
- Web: www.econocom.com
- Twitter: @MuinaCarlos



Tania Otero

- Email: t.otero@nh-hotels.com
- Web: www.nh-hotels.com

nh
HOTEL GROUP

itSMF
ESPAÑA

XI Congreso Nacional

27

VISION 16