

Vodafone España, alto rendimiento en su operación de aplicaciones TI

Jaime Bustillo, director de Tecnología de Vodafone España.

Proveer a sus clientes con una cartera de productos innovadores que cubran todas sus necesidades de comunicaciones y, adicionalmente, proporcionar una experiencia de cliente diferencial están en la base de la estrategia de Vodafone España como empresa de alto rendimiento. Uno de los requisitos para lograr este objetivo es la excelencia en la operación de su infraestructura de sistemas de TI.



Vodafone cuenta en España con más de 16,5 millones de clientes de telefonía móvil y una cartera creciente de clientes de banda ancha fija.



Los objetivos se centran en obtener un servicio flexible y de calidad, con un ahorro de costes significativo, sobre la base de un enfoque de operación metodológicamente homogéneo e integrado de la totalidad del mapa de sistemas de TI de la empresa.

En un mercado cada vez más complejo, Vodafone España apuesta por la consolidación de la operación de su infraestructura de tecnologías de la información (TI) como factor competitivo que le permite garantizar el soporte necesario a los nuevos productos y servicios, así como enriquecer la experiencia de cliente, con la máxima eficiencia.

El desarrollo del sector de las telecomunicaciones ha reflejado en los últimos años un crecimiento exponencial que ha hecho de las comunicaciones móviles una realidad hoy prácticamente generalizada no solo en los países más avanzados, sino también en las economías emergentes.

En este entorno, con más de 289 millones de clientes en todo el mundo, el objetivo de Vodafone es ser el líder mundial en comunicaciones, enriquecer la vida de los clientes y ayudar a individuos, negocios y comunidades a estar más conectados.

En la actualidad, Vodafone España cuenta con más de 16,5 millones de clientes de telefonía móvil. Un creciente número de ellos dispone de un número de teléfono fijo asociado a la red móvil a través de productos innovadores como Oficina Vodafone y Vodafone en tu Casa. Adicionalmente, el número de clientes de banda ancha fija de Vodafone España está experimentando un rápido crecimiento a lo largo de los últimos meses.

Con este fuerte desarrollo, el sector ha alcanzado un grado de madurez caracterizado por la saturación del mercado en telefonía básica, a la que se unen los mayores costes asociados a los servicios cada vez más sofisticados que constituyen la demanda.

La apuesta de Vodafone en este contexto es proveer al cliente de una cartera de productos innovadores que cubran todas sus necesidades de comunicaciones y proporcionarle una experiencia de cliente diferencial.

La excelencia en la operación de los sistemas de TI desempeña un papel fundamental en el soporte de estos nuevos servicios y en la experiencia final de cliente. Esta excelencia debe conjugarse con una máxima eficiencia económica, alineada con las iniciativas estratégicas de reducción de costes operativos.

Calidad de servicio y eficiencia

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que el área de TI presta al negocio y al cliente, así como de obtener una mayor eficiencia en costes, alineada con las estrategias de optimización a escala local y global, Vodafone España ha abordado un proceso estratégico de consolidación del servicio que engloba la operación de todos sus sistemas y de las funciones de Help Desk y Service Desk.

Los objetivos planteados en esta iniciativa se centran en obtener un servicio flexible y de calidad, que garantice la monitorización de las aplicaciones, una mejor resolución de las incidencias y un mayor control de los costes de las TI.

El incremento en la calidad del servicio y su control se estructuran en torno a acuerdos de nivel de servicio sobre la base de mediciones objetivas que reflejen el compromiso de calidad adquirido con los clientes finales. Este servicio, gestionado por el proveedor, permite a los profesionales de Vodafone concentrarse al máximo en las tareas de mayor valor añadido para su negocio.

La concentración del servicio en un único punto de referencia optimiza la resolución de incidencias,

independientemente de la aplicación que presente el problema. La reducción de las capas involucradas en este proceso permite minimizar el tiempo de reacción, así como obtener un mayor volumen de información gracias a un seguimiento *end-to-end* de las incidencias, desde su identificación hasta su resolución y cierre definitivo.

Otro objetivo clave es la mejora en la monitorización y la operación de las aplicaciones mediante la estandarización del *know-how* y de los procedimientos que se van a utilizar.

El carácter altamente dinámico de Vodafone y el entorno en constante cambio al que se ve sometido su negocio hacen de la flexibilidad del servicio uno de los objetivos centrales del proyecto. Esto hace preciso dotarse de los mecanismos necesarios para ajustar el servicio a la capacidad demandada en cada momento, con variaciones que pueden dirigirse hacia el incremento o la disminución tanto de la funcionalidad como del tamaño del entorno gestionado, incluido el número de aplicaciones.

Finalmente, otro de los objetivos directos del proyecto es el mayor control de los costes de las TI, una de las áreas de actuación prioritarias, dado el contexto macroeconómico actual y la situación específica del mercado de las telecomunicaciones móviles, cuyos márgenes están sometidos a una presión como nunca antes había experimentado este sector, con una clara ralentización del crecimiento de los ingresos por servicio. Se trata, además, de una tendencia acentuada por el actual contexto macroeconómico.

Consolidación de las TI

En línea con estos objetivos de negocio, abordamos el proyecto de consolidación de la operación de infraestructura de aplicaciones TI, con nuestra confianza en Accenture como socio con el que llevar adelante esta iniciativa, debido a nuestra larga relación, su experiencia en la infraestructura de sistemas implicada,

su metodología y sus capacidades de gestión.

El servicio consta de diferentes capas, estructuradas internamente con el fin de proporcionar un servicio de operación en todos los puntos de la cadena de valor de las TI.

Por un lado, incluye la monitorización y la operación de la infraestructura de sistemas agrupada en los diferentes dominios funcionales en los que se estructura el mapa de las TI de Vodafone (CRM, Tarificación y Facturación, Sistemas de Marketing y Ventas, Provisión, Gestión de Red, Data Warehouse, Integración y Sistemas Corporativos y ERP). Incluye, también, la administración y el mantenimiento de la infraestructura de sistemas que dan soporte a la propia operación.

Por otro, el servicio de IT Help Desk da soporte y actúa como punto único de contacto para la totalidad de los usuarios corporativos del mapa de aplicaciones, mientras que IT Service Desk se encuentra a cargo de la coordinación de las actividades de intervención y cambio con la infraestructura de *data centers* tanto locales como remotos.

En definitiva, la consolidación del servicio de operación de sistemas se traduce para Vodafone España en un significativo ahorro de costes y una mejora en la calidad del servicio sobre la base de un enfoque de operación metodológicamente homogéneo e integrado de la totalidad del mapa de sistemas de TI de la empresa. Se trata de un planteamiento en línea con el negocio y con visión de futuro, que nos permite garantizar la prestación de un servicio de calidad y una experiencia enriquecedora para la vida del cliente que le ayude a estar más conectado.