

## Soluciones y servicios

IBM SOAR

“Tenemos desafíos en el área constantemente, pero cuando me preguntás si volvería a sumergirme en este proyecto, la respuesta es un ¡Sí! Trabajar en equipo con Xelere hace que se pueda salir adelante.”

**Corina Juda,**  
Jefe de Desarrollo e Implementación en Telefónica

## Telefónica simplifica sus operaciones diarias gracias a la implementación de BMC Remedy

Telefónica es una compañía de telecomunicaciones que opera a nivel mundial, cuenta con alrededor de 21 millones de clientes en telefonía móvil, 2,5 en telefonía fija y 750 mil corporativos.

Dispone de más de mil proveedores y tiene más de 10 mil empleados. Entre sus servicios ofrece conectividad de banda ancha fija -con soluciones de FFTH- y móvil con redes de 4G, así como una amplia gama de servicios digitales para más de 108 millones de clientes residenciales y empresariales.



### País

España, Alemania, Reino Unido, Brasil, Argentina, México, Colombia, Ecuador, Uruguay, Chile, Perú, Venezuela.



### Desafío

El desafío se presentó por la detección de 3 sistemas de gestión internos que operaban al mismo tiempo. Cada uno con un proceso y alcance similar. Los segmentos comerciales y las operaciones contaban con la información distribuida entre todos ellos, produciendo una diversidad de fuentes a la hora de la consulta.

Incluso, estas herramientas estaban obsoletas, por lo que ralentizaban y perjudicaban la gestión diaria.

### Industria

Telecomunicaciones

### Tamaño

+10 mil empleados  
+1 mil proveedores

### Beneficios

- Reducción de los tiempos de gestión
- Disposición de la información en un sólo lugar
- Simplificación de las operaciones diarias
- Convergencia de la información en una sola herramienta
- Gestión de tickets y cambios más dinámicos
- Adopción de la herramienta fácilmente



## Solución

Se implementó una herramienta de gestión interna, BMC Remedy, a través de 3 ámbitos:

- Interno de la compañía: Se mostró el funcionamiento correcto de la herramienta a todos los integrantes de la mesa de decisiones. Esto permitió que vieran con sus propios ojos la efectividad de la solución.
- De la planta interna: Se administró la información de toda la infraestructura en tableros que informan sobre los servicios, la interacción y las averías de los componentes en tiempo real.
- Del cliente masivo: Se implementaron procesos estandarizados para cada una de las averías técnicas.

*“Hubo un gran trabajo en equipo y una fuerte gestión del cambio, porque obviamente había que adaptarse a las nuevas formas. No es fácil, pero teníamos los objetivos claros. Trabajamos las 3 fases y lo hicimos en un corto tiempo, adecuándonos a los servicios que nos brindaba la aplicación”, sostiene Corina Juda, Jefe de Desarrollo e Implementación Back End*



## Beneficios

Corina Juda afirma: *“Integramos en una única solución lo que teníamos disperso entre muchas aplicaciones dentro de la compañía. Logramos una gran simplificación y que todos los sectores trabajaran de la misma manera con un proceso más simple.”*

La reportería estaba desactualizada, pero con la implementación de la herramienta fue posible acceder a indicadores visibles y claros, agilizando la obtención de la información.

Todas las aplicaciones previas tenían la gestión de tickets, pero la gestión del cambio era otro tipo de proceso. Con las nuevas prácticas, encaminaron la CMDB con información técnica y comercial. Eso permitió avanzar con la gestión de cambio, controlando proactivamente su aplicación.

A partir de esta implementación, es posible contar con KPI's medibles desde la herramienta que permiten resolver todos los incidentes en menor tiempo. La información estaba al alcance de la mesa de ayuda en cualquier momento.

Finalmente, la integración evita los traslados innecesarios de los técnicos, evitando visitas que no tenían una finalidad concreta a un domicilio.

## Próximos pasos

El equipo de TI de Telefónica espera poder adjuntar cada una de las operaciones de la empresa en la herramienta BMC Remedy.



### Acerca de Xelere

Xelere es una empresa de servicios de consultoría de TI con más de 20 años de trayectoria. Nuestra propuesta de valor se centra en ayudar a las empresas a optimizar los servicios que provee el área de TI al negocio.

Con soluciones y servicios en más de 10 países de América Latina, contamos con un gran equipo de consultores altamente capacitados a nivel metodología, procesos y herramientas de software líderes del mercado basados en ITIL®, ISO/IEC 2000, CobIT y DevOps.

Creemos que la calidad, el liderazgo y el trabajo en equipo, junto con una visión orientada a resultados, es la estrategia ideal para optimizar la TI de una empresa.

### Acerca de Telefónica

Telefónica, tiene como misión hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas porque ellas son las que dan sentido a la tecnología y no al revés. Cree que las conexiones más importantes son las conexiones humanas, por eso une a las personas en lugar de aislarlas y las invita a ser ellas mismas, a expresarse, a compartir. Aspira a ser inclusivo digitalizando a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás.

Tiene 97 años de trayectoria, operando en 12 países y teniendo presencia en 24. Cuenta con 113.819 empleados y 957.300 puestos de trabajos generados directa e indirectamente. En 2020 registró más de 345,4 millones de accesos a la red.

- 128m unidades inmobiliarias pasadas con fibra
- 261m accesos de telefonía móvil
- +21m accesos de datos e internet
- 8,4m accesos de televisión de pago
- 79% cobertura lte