

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSME
E S P A Ñ A

KANBAN

Una herramienta para comenzar a apagar fuegos

Gustavo, Diego García

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMEF
E S P A Ñ A

- **Indice**

- **Ninja vs Samurái**
- **Mejora Continua.**
- **El uso de la Herramienta**

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Samurái

Metodologías y Normas

- Estrictas
- Procedimientos
- Organizaciones y jerarquías



Ninja

Agilismo

- Flexible
- Entregas
- Equipos de Trabajo



Samuráis o ninjas?

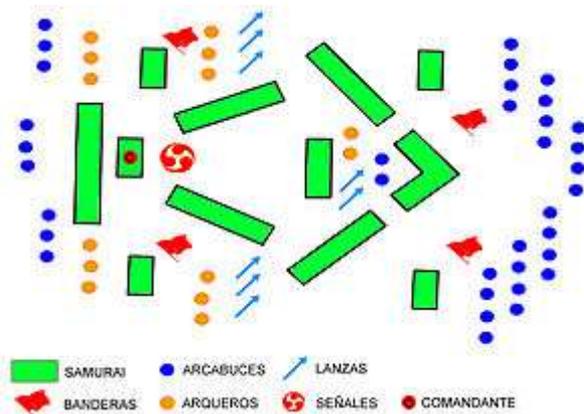
Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSME
ESPAÑA

Samurái

- Grandes Ejércitos
- Divisiones especializadas
- Formaciones de batalla



Gestión de Proyectos

- Proyectos Grandes
- Equipos especializados
- Empleo de procedimientos, normalizaciones, aplicación de estándares.

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMEF
E S P A Ñ A

Ninja

- Trabajos rápidos
- Cada integrante experto en su materia, pero con equipos multidisciplinares.



Agilismo

- Proyectos pequeños
- Equipos ad-hoc
- Realización de entregables.

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

¿Porque tengo que elegir?



Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSME
ESPAÑA

MEJORA CONTINUA

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

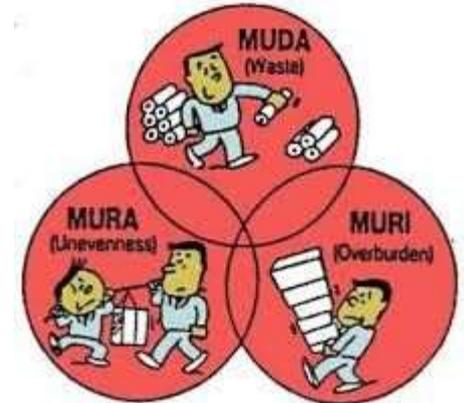
itSMF
ESPAÑA

Empecemos por el final.

Búsqueda de lo que que nos ayuda y funciona.

RETROSPECTIVAS

- *Es una técnica muy empleada dentro del mundo agile.*
- *Repasar lo que funciona, y desechar lo que no funciona, analizando porque no ha funcionado.*
- *El resultado lo podemos NORMALIZAR. Se trata de aprovechar el conocimiento adquirido, tener una BBDD de soluciones.*



Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Benchmark

Búsqueda de lo que a otros les ha funcionado.

- *Dentro de todas las metodologías, existe una etapa para conocer el entorno, conocer a nuestros competidores, conocer a nuestro cliente.*
- *Debemos abrirnos a todas las soluciones posibles.*



Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

- **Ejemplo de Empresa Agile**

Una empresa de servicios legales.

- Formada por personas con diferentes perfiles (Ninguno dentro del ambito TI)
- Todos los días tienen un Daily-Meeting
- La información es compartida por todos



La clave del éxito.

1. CONFIANZA
2. Se auto-motivan (ellos mismos y entre ellos)
3. Tienen un objetivo comun y claro.

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

La clave del éxito.

1. CONFIANZA
2. Se auto-motivan (ellos mismos y entre ellos)
3. Tienen un objetivo común y claro.

Dar VALOR al Cliente

Si les preguntas que opinan sobre el agilismo...

Ellos te dirán:

« NO creemos en él, es una moda »

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

¿¿¿Ser ágil es una moda??

- Scrum
- Kanban
- Kudo

Scrum: 1986 Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi para el desarrollo de productos en manufactura- Termino que viene del Rugby (1823).

Kanban: 看板 o también escrito como カンバン

Xtreme Programing: 1996



Nada es nuevo, son RE descubrimientos

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

**Aplica tus esfuerzos
en tus metas,
cuando lo consigas
habrás sido
más ágil.**

Samuráis o ninjas?

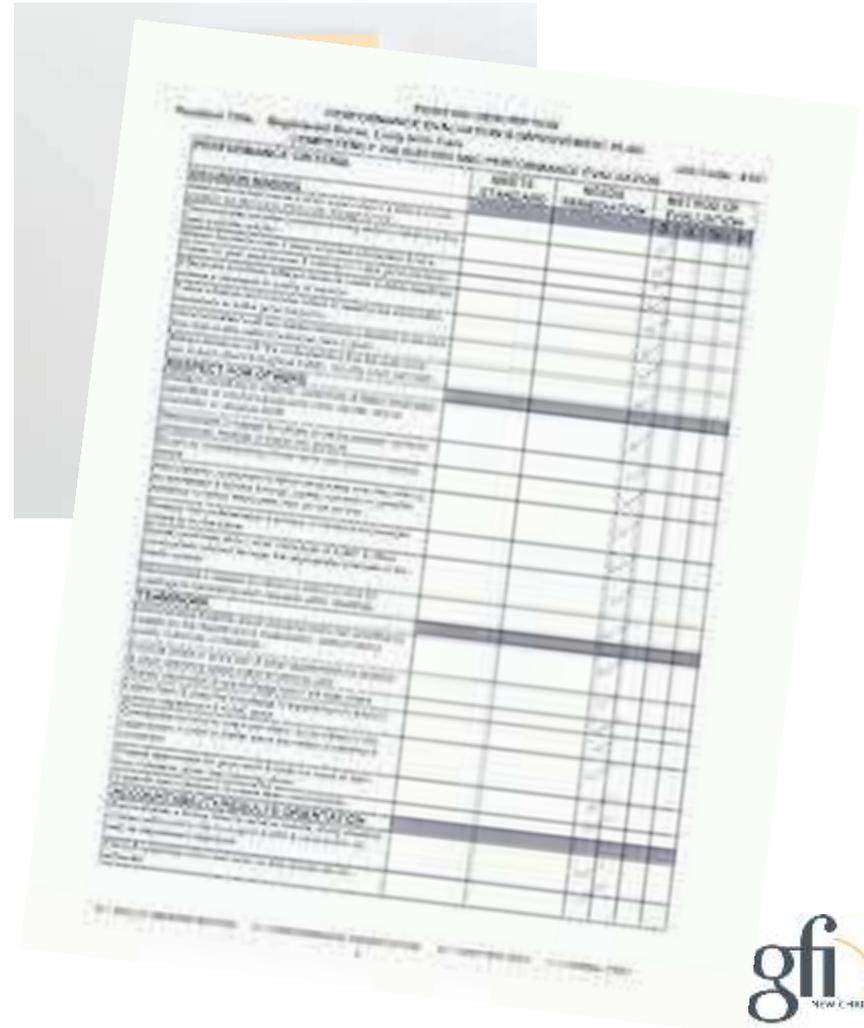
Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Listas

- Todos conocemos las listas
- Las usamos
- No dudamos de su utilidad.

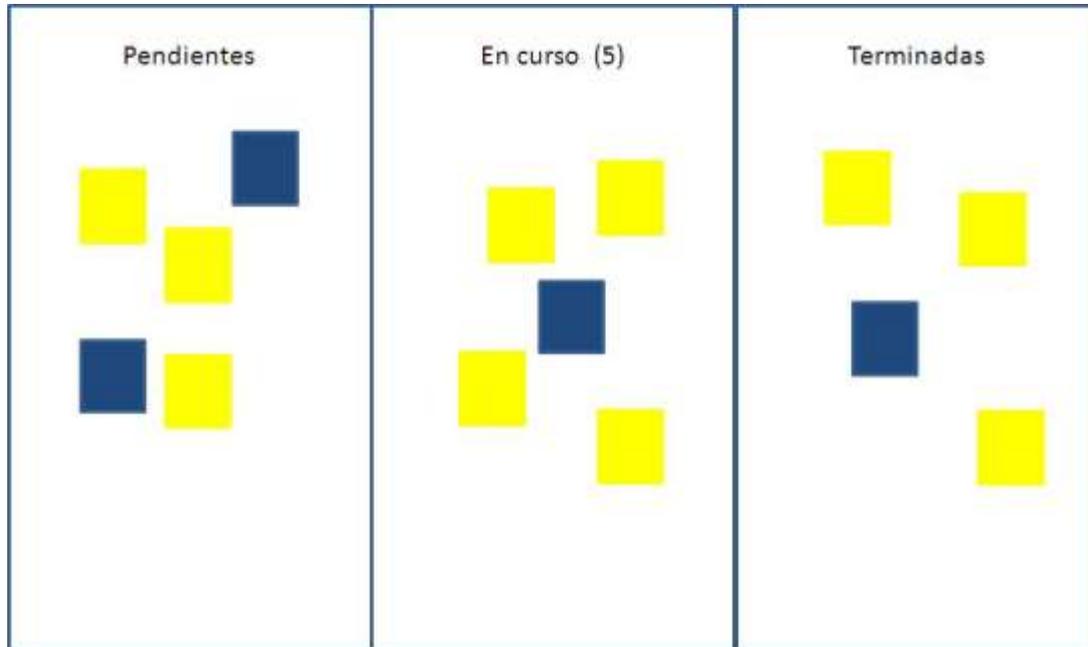


Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA



**Si quieres que algo
funcione....**

**Hazlo sencillo y
fácil.**

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA



Samuráis o ninjas?

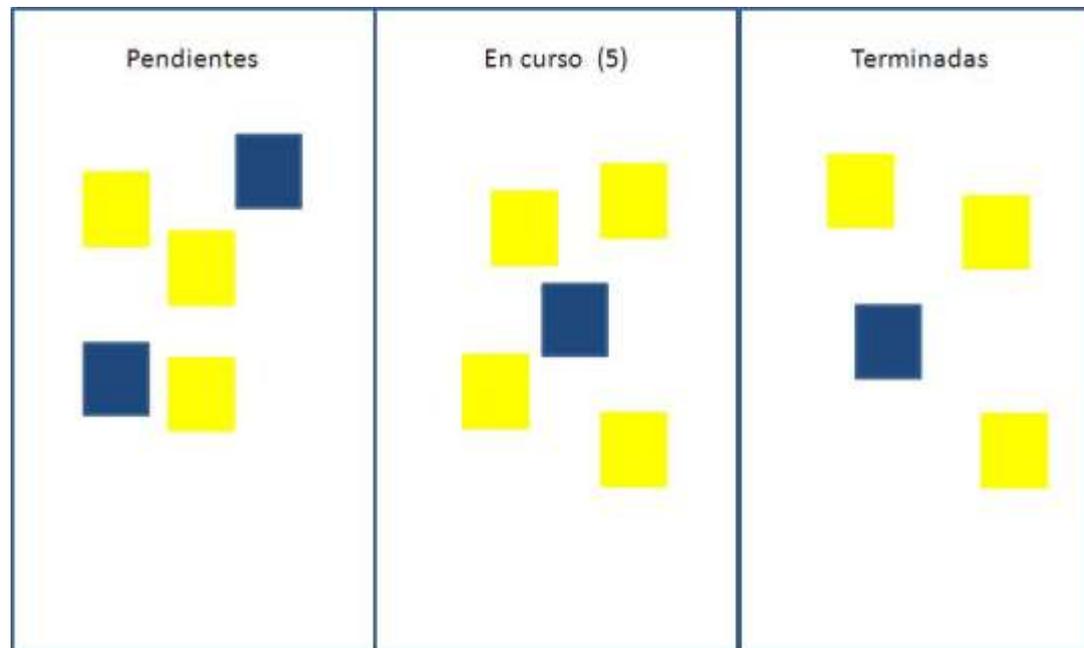
Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Huye del exceso de herramientas

Ser ágil no implica utilizar todas las herramientas que tengas a mano.



Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité Regional de Euskadi



VALIDACIONES DE DSP			SOPORTE IMPLANTACION					TERMINADO	
Pendientes de Validación			Soporte implantación						
Estado Validación			Planificación						
			En Espera		En Proceso	En Pruebas	Pendientes		
			Correctiva - Adaptativa				Val Usuario		
			Implantación				Conexión App		
			AHP				Infraestructura		
			Migraciones						
			BAJAS						
			Proyectos de Automatización						
			Idea	Planificación	En curso	En Pruebas	Terminado		
<p>Trabajados</p> <p>SP0533 - DESAS - IA - acción</p> <p>PRAW - DSP0515 - DESA-PRU-PROD - EUSTAT - Implantación</p> <p>AA08 - DSP0704 - PRUEBAS - URA - Implantación</p> <p>011A9 - DSP0837 - SEHENDAKARITZP - DESARROLLO - Mg. WLTY</p> <p>AA11A - DSP0832 - URA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA28A - DSP0807 - CULTURA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>140N - DSP08304 - PROCY COM - DESARROLLO - Implantación</p> <p>311 - DSP08370 - EJE - DESARROLLO - Bax</p> <p>300428 - DSP08391 - EJE - DESA-PRU-PROD - Bax</p>	<p>Sin Validación</p> <p>Y38A - Y380 - DSP06030 - SANIDAD - PRODUCCION - Implantación</p> <p>Y380 - Y380 - DSP06037 - SANIDAD - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA14A - AA14B - DSP06338 - XXXX - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA28A - DSP0807 - URA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>RECETA ELECTRONICA (CPE - IZC) - DSP0423 - SANIDAD - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>028 - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028K - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028L - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>AA11A - DSP0832 - URA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA28A - DSP0807 - CULTURA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>V36 - V36 - NT20 - 0140 - 048 - R32 - C08 - DSP06123 - EDUCACION - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>V36B - DSP06775 - CAC - (Desa-Pru-Prod) - TAS12030 - BAJA</p> <p>N31N30 - DSP06334 - PROCY COM - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p> <p>U31 - DSP06228 - EJE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12034 - BAJA</p> <p>N11N105 - MED - DSP43787 - MEDIO AMBIENTE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p>	<p>En Espera</p> <p>DSP0418 - AA25A - (Desa-Pru-Prod) - (Desa-Pru-Prod) - TAS12823</p> <p>AA14A - AA14B - DSP06338 - XXXX - PRODUCCION - Implantación</p> <p>RECETA ELECTRONICA (CPE - IZC) - DSP0423 - SANIDAD - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>028 - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028K - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028L - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>AA11A - DSP0832 - URA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA28A - DSP0807 - CULTURA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>V36 - V36 - NT20 - 0140 - 048 - R32 - C08 - DSP06123 - EDUCACION - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>V36B - DSP06775 - CAC - (Desa-Pru-Prod) - TAS12030 - BAJA</p> <p>N31N30 - DSP06334 - PROCY COM - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p> <p>U31 - DSP06228 - EJE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12034 - BAJA</p> <p>N11N105 - MED - DSP43787 - MEDIO AMBIENTE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p>	<p>En Proceso</p> <p>V02A - DSP06017 - TAS12881 - INTERIOR - DESA-PRU-PROD - AHP</p> <p>V02B - DSP06017 - TAS12881 - INTERIOR - DESA-PRU-PROD - AHP</p> <p>AA28A - DSP06007 - TAS12033 - ACC03991 - DESARROLLO - ...</p> <p>028 - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028K - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028L - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>AA11A - DSP0832 - URA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA28A - DSP0807 - CULTURA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>V36 - V36 - NT20 - 0140 - 048 - R32 - C08 - DSP06123 - EDUCACION - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>V36B - DSP06775 - CAC - (Desa-Pru-Prod) - TAS12030 - BAJA</p> <p>N31N30 - DSP06334 - PROCY COM - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p> <p>U31 - DSP06228 - EJE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12034 - BAJA</p> <p>N11N105 - MED - DSP43787 - MEDIO AMBIENTE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p>	<p>En Pruebas</p> <p>RECETA ELECTRONICA (CPE - IZC) - DSP0423 - SANIDAD - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>AA11A - DSP0714 - DESARROLLO - PRUEBAS - PRODUCCION - Implantación</p> <p>028 - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028K - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028L - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>AA11A - DSP0832 - URA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA28A - DSP0807 - CULTURA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>V36 - V36 - NT20 - 0140 - 048 - R32 - C08 - DSP06123 - EDUCACION - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>V36B - DSP06775 - CAC - (Desa-Pru-Prod) - TAS12030 - BAJA</p> <p>N31N30 - DSP06334 - PROCY COM - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p> <p>U31 - DSP06228 - EJE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12034 - BAJA</p> <p>N11N105 - MED - DSP43787 - MEDIO AMBIENTE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p>	<p>Pendientes</p> <p>RECETA ELECTRONICA (CPE - IZC) - DSP0423 - SANIDAD - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>AA11A - DSP0714 - DESARROLLO - PRUEBAS - PRODUCCION - Implantación</p> <p>028 - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028K - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028L - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>AA11A - DSP0832 - URA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA28A - DSP0807 - CULTURA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>V36 - V36 - NT20 - 0140 - 048 - R32 - C08 - DSP06123 - EDUCACION - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>V36B - DSP06775 - CAC - (Desa-Pru-Prod) - TAS12030 - BAJA</p> <p>N31N30 - DSP06334 - PROCY COM - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p> <p>U31 - DSP06228 - EJE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12034 - BAJA</p> <p>N11N105 - MED - DSP43787 - MEDIO AMBIENTE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p>	<p>Terminado</p> <p>028 - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028K - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>028L - DSP06016 - ACC0303 - MEDIO AMBIENTE - DESA-PRU - ...</p> <p>AA11A - DSP0832 - URA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>AA28A - DSP0807 - CULTURA - PRODUCCION - Implantación</p> <p>V36 - V36 - NT20 - 0140 - 048 - R32 - C08 - DSP06123 - EDUCACION - (Desa-Pru-Prod)</p> <p>V36B - DSP06775 - CAC - (Desa-Pru-Prod) - TAS12030 - BAJA</p> <p>N31N30 - DSP06334 - PROCY COM - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p> <p>U31 - DSP06228 - EJE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12034 - BAJA</p> <p>N11N105 - MED - DSP43787 - MEDIO AMBIENTE - (Desa-Pru-Prod) - TAS12485 - BAJA</p>	<p>Proyectos de Automatización</p> <p>AUTOMAT - 010 - Creación Scripts de configuración Oracle</p> <p>AUTOMAT - 010 - Creación Scripts de configuración Oracle</p>		

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

PROYECTOS NUEVOS			EJECUCIÓN						FINALIZADOS
Diseño	Validación	Planificación	Software Desarrollo						Incidencias
	91 - Dinámica Lantide -	Tráil - Termina de Sistemas Virtualización -	Aprovisionamiento	Requisitos	Configuración	Puesta en productivo	Depuración	Post Implantación	
								p13 - Pases Integración Ficheros v1.3 - sb - desx gs10 - GS10 - sb - desx	pgs1003 - Migración a n11 de Pases Internet - sb - desx
									Ok
			Software Pruebas						
			Aprovisionamiento	Requisitos	Configuración	Puesta en productivo	Depuración	Post Implantación	
						pgs1003 - Migración a n11 de Pases Internet - sb - pu		p13 - Pases Integración Ficheros v1.3 - sb - pu gs10 - GS10 - sb - pu	
			Desarrollo						
			Aprovisionamiento	Requisitos	Configuración	Puesta en productivo	Depuración	Post Implantación	
					mig10m - Migración de ITSM - desx gs1 - Virtualización eFactura - desx	mig10s - Migración Absysfin - desx gs10 - GS10 - desx v10m1a - Virtualización e Industria - Lote 4 - desx		p13 - Pases Integración Ficheros v1.3 - desx v10v1 - Virtualización y Vivienda - Lote 2 - desx v10m1a - Virtualización e Industria - Lote 4 - desx	s12 - Evaluación Albergue de Izam - desx v10v1m - Virtualización y Boleín - desx p104 - Reorganización de WebLogi Ficheros - desx
			Pruebas						
			Aprovisionamiento	Requisitos	Configuración	Pruebas de calidad	Puesta en productivo	Depuración	Post Implantación
			p104 - Reorganización de WebLogi Ficheros - pu		mig10m - Migración de ITSM - pu mig10s - Migración Absysfin - pu		p13 - Pases Integración Ficheros v1.3 - pu		v10v1 - Virtualización y Vivienda - Lote 2 - pu

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

VENTAJAS

- Analizamos nuestro día a día
- No nos engañamos, la realidad se nos muestra
- Nos esforzamos por ver las causas de los cuellos de botella
- Fomentamos la cohesión del equipo

- Al final el tablero se completa solo,
 - El Gran trabajo es **COMENZAR.**



Revise sus procedimientos



Analice sus resultados



Consulte a sus equipos de trabajo

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Por último y no menos importante

No pienses que puede hacer el agilismo por ti,
piensa que puedes hacer tú por el agilismo.



¡Muchas Gracias!



Gustavo, Diego García
Service Manger
gdiego@gfi.es

www.gfi.es
[#gfispain](https://twitter.com/GFI_Informatica)
[@GFI_Informatica](https://twitter.com/GFI_Informatica)



Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSME
ESPAÑA

Gestión de Servicios TI en el Ayuntamiento de Durango

Jesús Iriondo Aldana
Responsable de Informática y Comunicaciones
Durangoko Udala



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Durangoko Udala / Ayuntamiento de Durango



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Datos de Durango

- La fundación de la Villa de Durango se estima entre los años 1.150 y 1.190
- Extensión: 10,79 Km².
- Altitud: 119 mts.
- Ubicada en el centro de Bizkaia, a 30 Kms. de Bilbao
- Población: +- 29.000 (Clientes del Ayto. de Durango)



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Situación: Infraestructura tecnológica

- Informática desde 1983
- Servidores: 29 (25 virtualizados)
- Ordenadores personales: 312 (Diversos S.O.)
- Impresoras: 40 (Multifuncionales, departamentales)
- Relojes (15), tornos (12),
- Pilonas en vía pública (Control de acceso restringido al Casco Viejo)
- Sistemas de acceso con ibutton (Acceso a edificios y dependencias internas: 700 llaves, 200 puertas)



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Situación: Infraestructura tecnológica

- Paneles iterativos en vía pública, (10)
- APs (50), wifi en todos los edificios
- Cámaras de video vigilancia (90), en todos los edificios
- Switches (35), Firewall (4).

- Smartphones (120), Móviles (50), Tablets (25)
- Etc., etc., etc.



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Situación: Infraestructura tecnológica

- Muchos , sistemas, dispositivos
- Muchos usuarios y usuarias, que los “manejan”
- Muchas incidencias, en demasiados momentos



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

¿Quiénes resuelven mejor tus
(~~problemas~~) incidencias TIC?

¿Samurais o Ninjas?



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSME
ESPAÑA

¿Samurais o Ninjas?

Es una simbiosis de 2 entidades o realidades

- 2 Informáticos: Nerea y Jesús
- 1 Administ. Informática: Amaia



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

No sé si somos Samuráis o Ninjas, o un poco de ambos personajes, pero está claro que tenemos que tener temple, saber hacer, mucha dosis de paciencia, algo de psicología también, buenos conocimientos de nuestro entorno, que por cierto, nos toca **TODO** lo que tiene cable y/o botón...



Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSME
ESPAÑA

y disponer de la herramienta adecuada,
para gestionar las soluciones de todo lo
que se nos plantea , en nuestro mundo
de la Informática y las Comunicaciones



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Solución:

Encontrar un sistema de **Help-Desk**, que sea capaz de gestionar todas las incidencias que generan los usuarios, que estos interactúen con sus incidencias, que permita gestionar el **Inventario** de todos los dispositivos, con el acceso por **Control Remoto** a ellos y que permita generar una **Base de Conocimientos**.



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

- Primeros inicios (2002) , con una bbdd Access, propia, donde registrábamos las incidencias.
- Nov-2007: Adquisición de un software de help-Desk, que no cuajó y se tuvo que retirar de nuestro sistema.
- Año 2010: Inicio, con la herramienta que actualmente gestionamos, a la que se importan todas las incidencias anteriores (1.624).



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA



Help-Desk, Inventario, Portal del Empleado, Control Remoto

Es nuestro aliado para ayudarnos en nuestro día a día



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Información que nos aporta en el HELP-DESK

- Registro de la incidencia, directamente por los usuarios, a través de un mail dirigido, a: sosporte@durango.eus
- Gestión del técnico de 1ª línea, para codificar la incidencia y asignar a Técnico que la tramite
- Resolución de la incidencia, con todos los detalles que se requieran, como documentación de la misma y opción de envío de la solución al usuario que la ha registrado

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Incidencias: Entrada al sistema

The screenshot displays the Proactivanet ITSM software interface. At the top left, the Proactivanet logo and 'ITSM SOFTWARE' are visible. On the right, there are logos for ITIL (Process Compliant Gold Level) and PinkVERIFY 2011 (13 Processes). The main interface is divided into two primary sections: 'Mis incidencias / peticiones abiertas' and 'Bandeja de entrada'.

Mis incidencias / peticiones abiertas

Fecha resolución	Cantidad
Caducadas	0
Caducan en 24 horas	0
El plazo	1
Pendientes último fecha estimada	0
Resueltas pendientes de confirmar	0

Bandeja de entrada

Incidencias / Peticiones de usuario en registrar	0
Abiertas por mis grupos de soporte	277
Todas las incidencias / peticiones nuevas	0
Incidencias nuevas de evento de ProactivaNET inventario	0

At the bottom left, there is a 'Pulse para crear' button with a dropdown menu showing 'Incidencia / Petición'. At the bottom right, there is a 'ProactivaNET Control Remoto' button and the logo of the Ayuntamiento de Durango.

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Incidentes: Asignadas en plazo, a técnico 2ª línea



Inc. 1ª línea Inc. 2ª línea Mis tareas

Ayuda

Mis incidencias / peticiones pendientes

Fecha resolución:	
Asignadas caducadas:	0
Asignadas caducadas:	0
Asignadas en plazo:	123
Asignadas pendientes cálculo fecha estimada:	0
Resueltas pendientes de confirmar:	5

Incidencias / Peticiones pendientes de mis grupos

Asignadas caducadas:	0
Asignadas caducan en 24 horas:	0
Asignadas en plazo:	123
Asignadas pendientes cálculo fecha estimada:	0
Resueltas pendientes de confirmar:	33
Sin técnico asignado:	0

Actividades

Actividades asignadas caducadas:	8
Actividades asignadas próximas a caducar:	0
Actividades asignadas en plazo:	0

Pulse para crear:



ProactivaNET Control Remoto



Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité Regional de Euskadi



Incidencias: Relación por orden de llegada

Código	Notificado por (Asesorado)	Fecha de registro	Título	Tecnología de P. línea	Estado	Tipo
INC 2016-001671	durango-udal@durango.eus	14/11/2016 8:01	Problemas al bajar a teléfonos "cortos"	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001670	durango-udal@durango.eus	14/11/2016 8:01	RV P.D 3076/2016	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001669	durango-udal@durango.eus	11/11/2016 17:51	Necesidades departamento informática para Andragoa	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001661	durango-udal@durango.eus	11/11/2016 9:51	Ale tal ez da estabur	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Berrikubi
INC 2016-001658	durango-udal@durango.eus	10/11/2016 15:11	RE: WIFI SEÑALEA HANDITZERU ANTENA JARRI BULEGO TEKNIKOR	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Berrikubi
INC 2016-001646	durango-udal@durango.eus	09/11/2016 20:31	(Ordenadores de Lantaka-2 con Windows XP, no salen a internet, lo de Windows 7, si	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001633	durango-udal@durango.eus	04/11/2016 16:41	No podemos conectar al servicio de huellas del PC 303. Oar	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001631	durango-udal@durango.eus	04/11/2016 14:11	puerta principal	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001629	durango-udal@durango.eus	04/11/2016 10:21	telefono fijo	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001623	durango-udal@durango.eus	07/11/2016 20:11	instalacion de ordenador y nuevas en el proceso	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001621	durango-udal@durango.eus	07/11/2016 13:21	ordenador sala de conferencias del Museo	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001614	durango-udal@durango.eus	04/11/2016 16:01	NO FUNCIONA EL SONIDO DEL CAJON DEL SALON	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001610	durango-udal@durango.eus	04/11/2016 10:43	PC416 - Carga conexión 26 no funciona	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Berrikubi
INC 2016-001603	durango-udal@durango.eus	03/11/2016 9:51	PC403 sacdi Lantaka - no se ve wifi y tampoco abre programas	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001600	durango-udal@durango.eus	03/11/2016 9:51	WiFi galea deute Berlagunen	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Berrikubi
INC 2016-001597	durango-udal@durango.eus	27/10/2016 17:01	por necesidades de instalación...), necesario que el portátil se 379 cuente con un sistema operativo más actual	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001596	durango-udal@durango.eus	27/10/2016 16:51	Wifi ez dabil	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001574	durango-udal@durango.eus	26/10/2016 10:21	wifi bera lantaka no funtziona	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001557	durango-udal@durango.eus	24/10/2016 12:11	Berlagunen Influxon kontrolatu zabalaketa ez dabilena	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Berrikubi
INC 2016-001550	durango-udal@durango.eus	24/10/2016 9:01	DIFICULTAD DE LECTURA DE TARJETAS GABCO HISTORICO	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001544	durango-udal@durango.eus	21/10/2016 9:51	SALTO - (permiso para el acceso a mi despacho sistema trabajar)	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001542	durango-udal@durango.eus	21/10/2016 9:46	PC148 - No se están replicando ficheros porque tiene la partición C sin espacio	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	SEMANTIC
INC 2016-001638	durango-udal@durango.eus	20/10/2016 16:01	11200 incidencia en instalaciones	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	SEMANTIC
INC 2016-001537	durango-udal@durango.eus	20/10/2016 16:31	problemas con el instalador e	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Berrikubi
INC 2016-001536	durango-udal@durango.eus	20/10/2016 17:01	Smartphones	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Interno
INC 2016-001528	durango-udal@durango.eus	18/10/2016 13:51	Ez dabil Wifi ez dabil	Itzaro, Jesus	Asignado a un grupo	Berrikubi

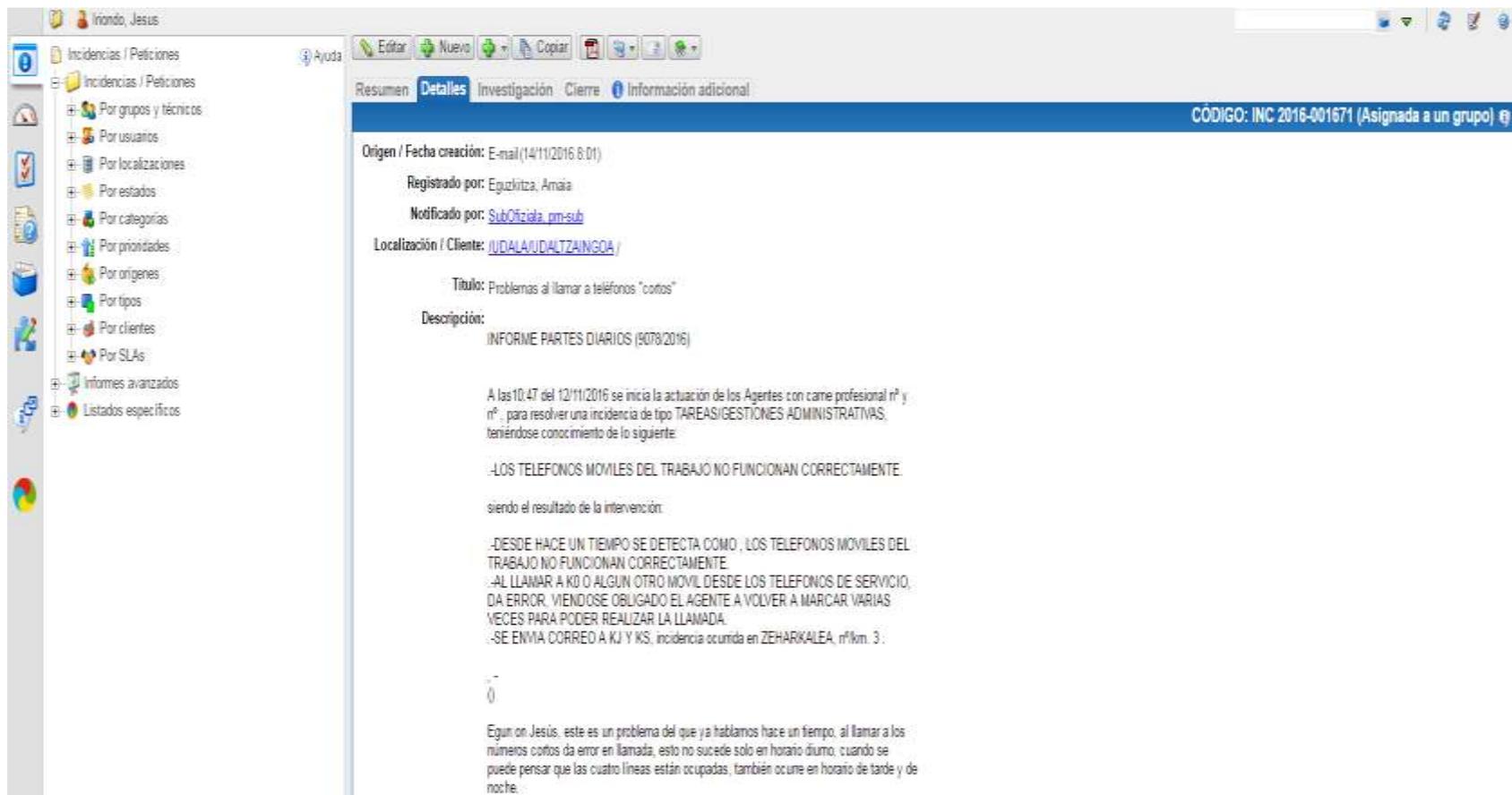
Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Incidencias: Detalle de entrada



The screenshot displays the Proactivanet ITSM software interface. The top navigation bar includes 'Resumen', 'Detalles', 'Investigación', 'Cierre', and 'Información adicional'. The incident code is 'CÓDIGO: INC 2016-001671 (Asignada a un grupo)'. The incident details are as follows:

- Origen / Fecha creación:** E-mail (14/11/2016 8:01)
- Registrado por:** Eguzkitza, Amaia
- Notificado por:** [SubOficiala pm-sub](#)
- Localización / Cliente:** [UDALA/UDALZAINGOA](#)
- Título:** Problemas al llamar a teléfonos "cortos"
- Descripción:** INFORME PARTES DIARIOS (9078/2016)

The description text reads: "A las 10:47 del 12/11/2016 se inicia la actuación de los Agentes con carne profesional nº y nº, para resolver una incidencia de tipo TAREAS/GESTIONES ADMINISTRATIVAS, teniéndose conocimiento de lo siguiente:

- LOS TELEFONOS MOVILES DEL TRABAJO NO FUNCIONAN CORRECTAMENTE.

siendo el resultado de la intervención:

- DESDE HACE UN TIEMPO SE DETECTA COMO , LOS TELEFONOS MOVILES DEL TRABAJO NO FUNCIONAN CORRECTAMENTE.
- AL LLAMAR A KO O ALGUN OTRO MOVIL DESDE LOS TELEFONOS DE SERVICIO, DA ERROR, VIENDOSE OBLIGADO EL AGENTE A VOLVER A MARCAR VARIAS VECES PARA PODER REALIZAR LA LLAMADA.
- SE ENVA CORRED A KJ Y KS, incidencia oculta en ZEHARKALEA, nº/km. 3.

0

Egun on Jesús, este es un problema del que ya hablamos hace un tiempo, al llamar a los números cortos da error en llamada, esto no sucede solo en horario diurno, cuando se puede pensar que las cuatro líneas están ocupadas, también ocurre en horario de tarde y de noche.

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Incidencias: Detalle y pase a 2da. línea

Guardar | Borrar | Cancelar

Resumen **Detalles** Investigación Cierre Información adicional CÓDIGO: INC 2016-001671

Origen / Fecha creación: E-mail 14/11/2016 8:01

Registrado por: Eguzkitza, Amaia

Notificado por: SubOficiala, pm-sub <Texto a buscar> Informar usuarios

Localización / Cliente: /UDALA/UDALTZAINGOA

Título: Problemas al llamar a teléfonos "cortos"

Descripción: INFORME PARTES DIARIOS (9070/2016)
A las 10:47 del 12/11/2016 se inicia la actuación de los Agentes con carne profesional nº

Estado / Subestado: Asignada a un grupo

Clasificación

Tipo: Internas

Categoría: /TELEFONIA

Prioridad:

Calendario / SLA: Calendario genérico

Fecha resolución:

Flujo de trabajo actual:

Identificar fuente de la incidencia / petición (CI)

Nombre del elemento	Origen elemento	Tipo elemento	Comentarios
Nuevo registro			

Fin de servicio de primera línea

Servicio 1ª línea: Horas: Gastos:

Tipo de acción:

Acción a realizar: Solucionar en 1ª línea Escalar a 2ª línea Rectificar

Grupo responsable: Administradores Irondo, Jesus

Firma registro: Firmado: Eguzkitza, Amaia (14/11/2016 8:59)

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Incidencias: Resolución con firma

The screenshot shows a web application interface for incident resolution. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Resumen', 'Detalles', 'Investigación' (selected), 'Cierre', and 'Información adicional'. The incident code 'CÓDIGO: INC 2016-001671 (Resuelta)' is displayed in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- Investigación y Diagnóstico:** A section for investigation and diagnosis, currently empty.
- Actividades:** A table with columns for 'Actividad', 'Fecha y responsable', and 'Comentarios'.
- Acciones realizadas:** A section for actions performed, containing a 'Historico de anotaciones' table.

Detalle de anotaciones	Anotación
Fecha: 15/11/2016 13:55 Horas: Gastos:	Administradores (Iriondo, Jesus) Se genera incidencia, con Movistar, y aque tiene que ver con los equipos LICEA de la Centralita

Acción a realizar: Resolver

Solución para el usuario:
Se genera incidencia, con Movistar, y aque tiene que ver con los equipos LICEA de la Centralita
En cuanto lo tengamos corregido, se os avisará

Enviar email al usuario:

Firma solución: Iriondo, Jesus (15/11/2016 13:55)

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité Regional de Euskadi



Incidencias, clasificadas por usuario

Usuario	Registradas	Resueltas	Cerradas 1ª Línea	Cerradas 2ª Línea	Total Cerradas	Avance
Sin usuario	903	23	88	805	910	-22
Sari Alamos Ciudadana SAC-NAZ	882	36	37	774	811	-15
Zorokin Igor	376	6	10	360	366	-4
Esuakun Nerea	369	22	2	341	343	-4
Udala Iturategi	358	35	12	297	309	-14
Tinidat Aitola	254	12	16	236	251	-1
Eloxepe Maria	222	16	10	196	206	0
durango-udala/santako2	216	15	5	186	191	-10
Egorkitza Arnaiz	210	15	12	187	199	-2
Ortizel Galkotz	204	6	11	186	177	-25
Amotabengoa Laraga Ierpa	201	17	1	176	177	-7
SubOfiziala jim-eub	196	7	8	177	180	-6
Bilbao Alejandro	190	13	6	172	177	0
durango-udala/trakera	181	10	15	156	171	0
Udaltzangoia Ramera jim-60	168	9	7	151	158	-2
Luzarbelatza/Monika Etxebarri Zuzarmu	167	4	3	157	160	-3
Arriola Eto	166	13	3	148	161	-2
Inza Iñaki	160	12	4	140	144	-4
Durango Tutamio	155	15	12	127	130	-1
Arriola Solizabal ekoizatal	150	7	11	127	130	-5
Ortizel Pablo	149	17	6	126	132	0
durango-udala/santako	145	17	17	111	128	0
Isunak - Durango Udala isunak	135	6	1	130	131	-2
Furones Nerea	133	5	6	120	125	-3
Durango Kizilak Mantenimienta	129	8	1	110	111	-10
Aizpuru Joseba	116	6	2	107	109	-1
Isando Jesus	114	5	2	95	102	-7
durango-udala/antibioa	112	21	6	85	91	0
durango-udala/moide	112	7	4	100	104	-1
durango-udala/abaita	110	15	11	83	94	-1
Olivera Leire	110	10	0	95	95	-5
Arriola Sukun	103	5	1	97	98	0
Ortizel Aiar	103	16	4	74	76	-15
Bella Maria Jesús	102	4	6	93	96	0
Tierzo Jose Luis	102	3	4	95	99	0
durango-udala/antagona	96	2	2	88	90	-4
Castillo Mercedes	95	6	3	84	87	-2
Fern Iñaki	95	2	2	90	92	-1
Beltza Dina	94	10	0	79	79	-6
Arriola Ana	92	8	4	80	84	0
Irigoin Ines	92	3	5	79	84	-5
Ramirezeta Carmen	89	5	3	79	82	-2
de Navarri Natalia	86	11	0	73	73	-2
Juan Antonio Arriola Toni	86	5	4	74	76	-3
durango-udala/itua	85	3	2	80	82	0
Total: 200	Suma: 11708	Suma: 670	Suma: 600	Suma: 10301	Suma: 10317	Suma: -201

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Información que nos aporta en el HELP-DESK

- Incidencias generadas: 11.698, desde que empezamos a registrar incidencias
- 2007-2009: 1.624, con anterior herramienta
- 2010: 1.318
- 2011: 1.211
- 2012: 1.437
- 2013: 1.323
- 2014: 1.618
- 2015: 1557
- 2016: 1.610 (Actualmente: 190 abiertas)

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Información que nos aporta en el INVENTARIO

- Detalle de los equipos
- Detecta modificaciones de software y de hardware
 - Cambios de versiones
 - Cambios de IP
 - Cambios de discos duros
 - Modificaciones de memoria
 - Etc.

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Información que nos aporta en el INVENTARIO

- Campos personalizados, que nos permiten introducir información adicional
 - Fecha de compra
 - Datos de la factura de compra
 - Vencimientos de garantías
 - Datos de la empresa de mantenimiento
- Alertas
- Incidencias asociadas a cada equipo.
 - Estudio de su histórico

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Inventario: Consola central



Ayuda

Control de inventario

Nº de servidores :	29
Nº de clientes :	312
Nº de dispositivos móviles :	30
Nº de equipos a baja :	0
Nº de equipos detectados últimos 3 días :	0
Nº de equipos inventariados últimos 3 días :	152

Gestión de Hardware

Cambio de configuración de discos duros externos :	23
Cambio de usuario habitual en PC :	41
Cambio de configuración de discos duros internos :	1
Componentes instalados en PC con error :	89

Gestión de Software

Desinstalación de software en PC :	123
Categorías con licencias globales sobrepasadas :	1
Categorías con licencias globales expiradas :	1

Otras alertas y eventos

Cambio de IP fijo :	2
Dispositivos con número de serie repetido :	6
Equipos con HD libre total < 20000Mb :	14
Equipos con hostname repetido :	12
Equipos con número de serie repetido :	12
Equipos con IP repetido :	22
Inventarios rechazados anormalmente alto :	267 (58%)

ProactivaNET Control Remoto



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

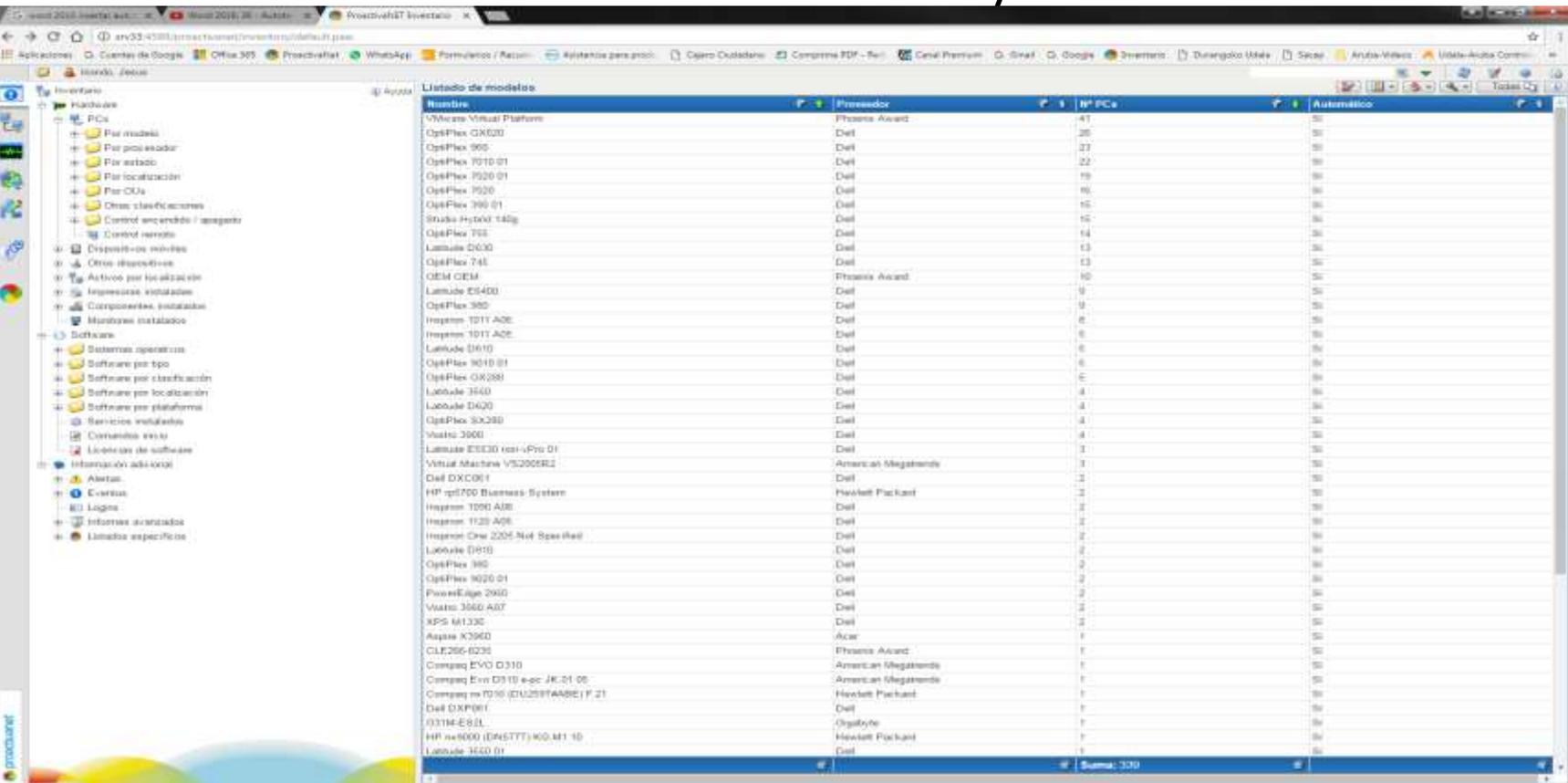
Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Inventario: Por modelos y totales



The screenshot displays the 'Proactivanet' software interface, specifically the 'Inventario' (Inventory) section. The main window shows a table titled 'Lista de modelos' (List of models) with columns for 'Nombre' (Name), 'Proveedor' (Provider), 'Nº PCs' (Number of PCs), and 'Automático' (Automatic). The table lists various computer models and their associated providers, such as Dell, HP, and American Megatrends. The 'Nº PCs' column shows counts for each model, and the 'Automático' column has a 'Si' (Yes) or 'No' (No) indicator. A summary row at the bottom indicates a total of 330 PCs.

Nombre	Proveedor	Nº PCs	Automático
Virtual Machine V/S2005R2	American Megatrends	1	Si
Dell DXC061	Dell	1	Si
HP opt700 Business System	Hewlett Packard	2	Si
Insipen 1090 A38	Dell	2	Si
Insipen 1120 A38	Dell	2	Si
Insipen Owl 2005 N44 Special	Dell	2	Si
Laboyale D910	Dell	2	Si
OptiPlex 380	Dell	2	Si
OptiPlex 9020 01	Dell	2	Si
PowerEdge 2950	Dell	2	Si
Vostro 3560 A07	Dell	2	Si
XPS M1330	Dell	2	Si
Acer K3960	Acer	1	Si
CLE266-6236	Phoenix Award	1	Si
Compaq EVO D310	American Megatrends	1	Si
Compaq Evo D910 e-pc JK-01-06	American Megatrends	1	Si
Compaq nx7016 (DU2597AABE) (F.2)	Hewlett Packard	1	Si
Dell DXP061	Dell	1	Si
03TM-E8.EL	Orgabyte	1	Si
HP nx6000 (DN5777) 900.M1.10	Hewlett Packard	1	Si
Latitude 1460 01	Dell	1	Si
Suma: 330			

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Inventario: Por procesadores

Listado de familias de procesadores

Nombre	📶 ↑	Nº PCs
CentaurHauls (6.9)		1
GenuineIntel (6.13)		6
Intel Pentium III		1
Intel Pentium IV		38
Intel Pentium M		9
Intel Core		2
Intel Core 2		111
Intel Xeon		47
Intel Core i3		16
Intel Core i5		85
Intel Core i7		4
Intel Atom		15
AMD Athlon		4
AMD Athlon 64		1
		340

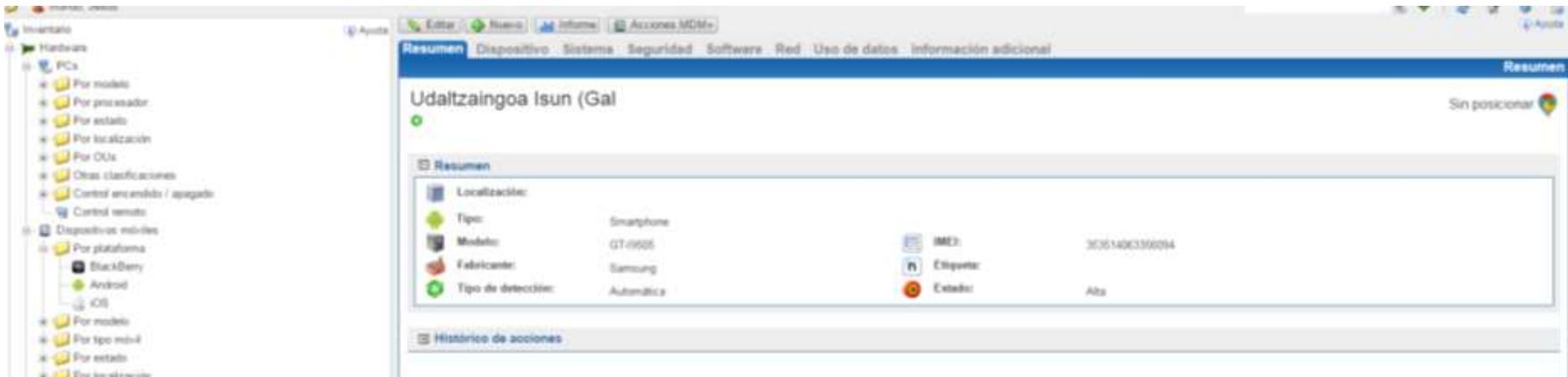
Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

En periodo de implantación: INVENTARIO DE DISPOSITIVOS MOVILES



Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

En periodo de implantación: INVENTARIO DE DISPOSITIVOS MOVILES

- Inventario con datos del terminal
- Ubicación del dispositivo por GPS
- Gestión de carga de apps
- Configuración de restricciones
- Borrado de datos
- Bloqueo del terminal

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

En periodo de implantación: CONTROL REMOTO



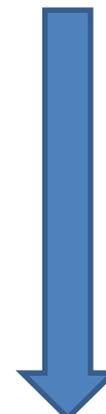
Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Próximamente, en pantalla: PORTAL DE USUARIOS



INVENTARIO



SERVICE DESK



PORTAL DE USUARIOS



DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

CONCLUSIONES

- ProactivaNet, nos ayuda a gestionar las incidencias generadas por todos nuestros usuarios, facilitándonos la labor de la organización de las respuestas, asignación a técnicos internos y empresas proveedoras externas.
- Nos facilita nuestra labor diaria de help-desk
- El disponer de una potente herramienta de inventario, nos facilita la generación de informes, consultas de características de dispositivos, informes muy rápidos, filtrados a conveniencia, en hardware y software.
- Seguimos apostando por ProactivaNet y su excelente equipo de soporte técnico y su gran calidad del personal comercial.

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

AGRADECIMIENTOS

- A ProactivaNet, por habernos dado la oportunidad de participar en este Congreso y dar a conocer nuestra experiencia en el mundo de las TI
- A itSMF, por habernos admitido en este Congreso y haberme traído de nuevo a mi Universidad de Deusto, donde pasé unos años muy agradables, en mi juventud.

Samuráis o ninjas?

Quiénes resuelven mejor tus problemas TIC?

4ª Jornada Comité
Regional de Euskadi

itSMF
ESPAÑA

Eskerrik asko
Gracias por su atención

www.durango.eus

Jesús Iriondo Aldana
Responsable de Informática y Comunicaciones
jiriondo@durango.eus



DURANGO
Udala • Ayuntamiento