

DXC Technology transforma y “agiliza” los servicios de Mantenimiento de Aplicaciones SAP

POR MIGUEL ANGEL MARROYO Y JUAN P. JIMENEZ
DXC Iberia Agile Transformation Lead y DXC SAP AMS Solution Lead



El innovador modelo de DXC para los servicios AMS en entornos SAP proporciona una reducción progresiva del coste del mantenimiento, un incremento de la productividad y velocidad de entrega al negocio y una mejora general de la calidad y de la percepción del servicio por los usuarios finales

El ecosistema de aplicaciones SAP ha evolucionado a lo largo de los años con la introducción de un amplio abanico de soluciones y tecnologías. A las tradicionales soluciones de la Business Suite, sistemas maduros y costosos de evolucionar sobre los que se han hecho grandes inversiones para adaptarlos a las necesidades del negocio, se unen las nuevas soluciones On-Premise y/o As-a-Service (S/4HANA, BW/4HANA, Ariba, Success Factors, ...) o basadas en plataformas de microservicios (SAP BTP) que responden a la necesidad de una mayor rapidez en la generación de valor para el negocio.

Esta dualidad de soluciones supone un reto para los departamentos de IT que, con un presupuesto contenido, deben ser capaces de asegurar el mantenimiento de los sistemas Core a la vez que responder a la demanda del negocio con soluciones innovadoras que mejoren su competitividad. El CIO necesita impulsar la transformación mientras mantiene las aplicaciones existentes y responde con calidad y rapidez en los cambios.

El CIO necesita impulsar la transformación mientras mantiene las aplicaciones existentes y responde con calidad y rapidez en los cambios

los servicios AMS no se pueden entender de forma separada, sino que forman parte intrínseca de la estrategia de transformación Digital de cada compañía. El nuevo modelo de AMS debe contar con las palancas que le permitan optimizar los costes de forma sostenible a la vez que ser más relevante para el negocio a través de su profundo conocimiento y de la innovación.

DXC propone una solución de Mantenimiento de Aplicaciones SAP innovadora, a través de un modelo de procesos y entrega

estandarizado y soportado por tecnologías de **Automatización, Analytics y AI/ML** que ayude a sus clientes a reducir costes, acelerar la generación de valor y maximizar la inversión en SAP potenciando la innovación.

La base de nuestro modelo AMS – **Foundation** – está constituida por un marco de procesos estandarizados según la metodología ITIL y alineado con la cadena de valor de IT (“IT4IT”). Esta estandarización nos permite organizar los equipos, estructurar los procesos, obtener sinergias e identificar los procedimientos a sistematizar para su posterior automatización. El resultado es un servicio gestionado de forma transparente mediante SLAs y orientado a la mejora continua y excelencia en la entrega. Para adaptarnos a la enorme variedad de servicios existentes en el mercado se ha definido un enfoque modular con diferentes tallas y add-ons que, como si de un lego se tratara, nos permiten diseñar un servicio a la medida de las necesidades de cada cliente.

DXC incluye la **Automatización de procesos de IT** como un elemento intrínseco dentro de su modelo de AMS. Esta automatización se implementa a través de las funcionalidades de iRPA, Conversational AI, Workflow Management y Analítica Predictiva disponibles en la plataforma SAP BTP. Sobre los procesos AMS estandarizados DXC ha desarrollado múltiples automatismos que agilizan el ciclo de vida de la resolución de la Incidencias y Peticiones. Estos automatismos se estructuran en 3 grandes grupos:

- ▶ **Autodetect:** focalizado en la detección automática de incidencias, su registro y envío automático de alertas. Los bots monitorizan los elementos clave que son el origen de gran parte de las incidencias: dumps de aplicación, rendimiento, jobs, ETLs, interfaces o métricas de IT.
- ▶ **Autoresolve:** Focalizado en agilizar el ciclo de vida de la resolución de las Incidencias y Peticiones de Servicio. Incluye automatismos para su clasificación, matching (búsqueda de incidencias similares, identificación de artículos/notas y/o procedimientos de resolución) y finalmente la resolución final para aquellas Incidencias más frecuentes.
- ▶ **Automanage:** es la pieza final del modelo que nos permite la toma de decisiones basadas en una visión integral del servicio que proporciona nuestro cuadro de mando IBIS.



Nuestro modelo SKRUMBAN by DXC para la gestión de Desarrollo de Aplicaciones en un AMS es una fusión entre SCRUM y KANBAN, tomando de estas prácticas los procesos y métricas relevantes, de forma que el método de trabajo sea sencillo y eficaz. SKRUMBAN es una herramienta para la transformación Agile adaptada a entornos de AMS.

Los objetivos operativos que se persiguen, así como los indicadores de mejora continua, se describen en la *Tabla*.

Los beneficios obtenidos con SKRUMBAN en los clientes en los que hemos realizado la transformación Agile son:

- ▶ Mejora de la Experiencia de Usuario (aumento de la satisfacción por el servicio)
- ▶ Acelerar la puesta en producción (hasta 50% – 75% aumento de la velocidad de entrega)
- ▶ Mejora de productividad (hasta un 30%)
- ▶ Reducir Coste de Mantenimiento de Aplicaciones (hasta un 20% de ahorro)
- ▶ Este marco de trabajo desarrollado por DXC fue implantado por primera vez en 2019 en Madrileña Red de Gas con gran éxito y su uso ha sido extendido posteriormente a múltiples clientes en España y Portugal.

Todos nuestros servicios de AMS comienzan con la revisión de la situación actual y objetivos estratégicos de IT. En este proceso se evalúan diferentes propuestas de mejora que incluyen nuevas formas de trabajo (SKRUMBAN by DXC), la introducción de herramientas innovadoras (SAP Code Optimización, System Usage Analysis, Automated testing) así como mejoras sobre las propias aplicaciones (Assessment to S/4HANA, Automatización de procesos de negocio). Con todo esto se define un Plan de Transformación que asegura la evolución del servicio y de las aplicaciones a lo largo del contrato.

"DxC ha sido un motor clave en Madrileña Red de Gas para acelerar y consolidar la transformación hacia el uso de metodologías ágiles. Gracias a la contribución de DXC, el departamento de TI ha alcanzado un destacado nivel de servicio y time-to-market para los nuevos proyectos y desarrollos, imprescindible para cubrir necesidades del negocio y objetivos estratégicos."

Glen Lancaster, Director de Operaciones y Sistemas (Madrileña Red de Gas)

Finalmente, nuestro equipo de consultores SAP es la pieza fundamental que hace que todo esto funcione. Su alto grado de experiencia y capacitación en las diferentes soluciones SAP unido a un modelo de delivery flexible entregado desde los diferentes centros de DXC en Iberia nos permiten incorporar al servicio las capacidades y el conocimiento requeridos por cada uno de los negocios. ■



Objetivos Operativos	Idicador	Definición	Nivel	Resultado	Estado
Conseguir un ritmo de desarrollo estable	Velocidad	Número de evolutivos entregados en un sprint	Mejora continua		😊
Mejorar el ciclo de desarrollo; reducir el Lead Time	Eficiencia del Ciclo de Desarrollo	Process Time / Lead Time	>=80%		😐
Aumentar la productividad	Factor de Eficiencia (%)	Números de evolutivos entregados y aceptados	>=80%		😞
Calidad: reducir defectos	Densidad de Defectos	Horas dedicadas a reparar defectos en producción después de la entrega	<=10%		😊