

Sky Deutschland

Sky Deutschland logra orquestar con éxito el desarrollo de aplicaciones y la gestión de servicios de TI con Micro Focus.



Descripción general

Sky se centra en entretener, emocionar e inspirar a sus clientes con una selección incomparable de excelente contenido de TV. Representa lo mejor en entretenimiento televisivo del momento y proporciona a sus clientes una programación de gran calidad que no puede ofrecer ninguna otra marca. Lleva los servicios más innovadores al hogar y mejora los niveles de satisfacción gracias a una impecable atención al cliente que le aporta gran valor.

La TV de pago por suscripción constituye la actividad empresarial central de Sky. La empresa, que actualmente cuenta con más de 2,7 millones de suscriptores, ofrece una programación muy variada en Alemania y Austria, que incluye películas destacadas, noticias, series y deportes en directo (especialmente la Bundesliga, la copa DFB alemana y la UEFA Champions League). Sky ha sentado las bases de un nuevo estándar gracias a su servicio

“Nuestro equipo gestiona más de 1000 peticiones al año que proceden del negocio. Con Serena (ahora parte de Micro Focus), hemos observado que la forma de gestionar los trabajos ha mejorado notablemente, no solo dentro de ciertos equipos, sino en toda la organización”.

CHRISTIAN ROHRHOFER

Responsable de plataformas y portales web del programa
Sky Deutschland

de TV de alta definición, que incluye 27 canales en HD. La empresa también ofrece a sus suscriptores las películas más populares, programación deportiva en directo y contenido para adultos mediante pago por consumo. La prestación del servicio de TV de pago se realiza principalmente por satélite y cable, con un alcance técnico de alrededor del 90 % de los hogares con dispositivos de TV en Alemania y Austria. Además, Sky también transmite algunos de sus servicios por Internet, así como en iPad o iPhone.

El reto

La empresa, anteriormente conocida como Premiere, inició su nueva etapa como Sky en julio de 2009. Como parte de este proceso, también se decidió replantear la estrategia de TI. Por ejemplo, analizó cómo se controlaban y gestionaban las cargas de trabajo y los procesos. El equipo implicado observó que Sky debía mejorar la gestión de procesos relacionados con el software y las aplicaciones de la empresa.

“Ponemos un gran empeño en ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes. Naturalmente, este principio debe incluir también la gestión de nuestros propios sistemas de tecnología de la información”, explica Christian Rohrhofer. “Trabajamos con varios equipos de desarrollo externos y empresas de subcontratación, por lo que una de nuestras preocupaciones principales es la gestión de la actividad de todos los desarrolladores internos y externos. Decidimos evaluar los enfoques que podrían mejorar nuestros procesos de gestión de TI y desarrollo de aplicaciones. Los criterios clave fueron la facilidad de uso, la configuración y un modelo de datos abierto”.



De un vistazo

■ Sector

Software y tecnología

■ Sitio

Alemania y Austria

■ El reto

La organización necesaria para mejorar la gestión de procesos de software y aplicación.

■ La solución

Utilizar SBM para gestionar y realizar el seguimiento de los proyectos relacionados con las peticiones de proveedores de TI, la asignación de gasto de TI y los proyectos de Internet.

■ Los resultados

- + Implantación de procesos mejorados de gestión de configuraciones, gestión de cambios y desarrollo en los equipos internos y externos
- + Reducción del tiempo de administración hasta en un 50 % en cada proyecto gracias a la simplificación del flujo de trabajo y la gestión de proyectos
- + Completas capacidades de auditoría y seguimiento de los cambios de software, así como elaboración de informes para los usuarios empresariales sobre el estado del proyecto

La principal necesidad empresarial de Sky consistía en priorizar y monitorizar de forma eficiente las peticiones de desarrollo. Estas, las procesaba el equipo de desarrollo y TI de Sky y, a continuación, se subcontrataban a varios proveedores de servicios, como ATOS Origin y Deloitte. Como los usuarios empresariales solicitaban cambios o nuevas funcionalidades por correo electrónico, era necesario evaluar las peticiones, calcular los gastos y, a continuación, establecer su prioridad en función del impacto del cambio y del requisito que cumpliría. Cualquier proceso nuevo debía permitir que el usuario empresarial que creó la petición realizara el seguimiento de la solicitud, incluso cuando fuera un proveedor subcontratado el encargado de procesarla.

Sky evaluó tres soluciones de gestión de procesos empresariales y concluyó que Micro Focus® SBM era la más adecuada para la empresa debido a su flexibilidad y facilidad de uso. SBM ofrece una variedad de funciones que permiten crear informes de tendencias y procesos empresariales rápida y fácilmente. Estas funciones facilitan una administración flexible y un control de versiones de las aplicaciones de software en toda la cadena de desarrollo y entrega. Con el sistema basado en SBM, Sky podría dirigir automáticamente más de 3000 peticiones de correo electrónico enviadas al equipo de TI por parte de los usuarios empresariales y, a continuación, cerrar el círculo al proporcionar a dichos usuarios toda la información acerca del estado de sus peticiones.

Otro factor de decisión importante para el operador de TV de pago era la opción de implantar SBM en varias fases: "Esto significaba que ya no tendríamos que introducir todas las funciones simultáneamente, lo que

nos permitía proceder por etapas y a un ritmo que se adaptara mejor a nosotros", comenta Rohrhofer. "A medida que terminábamos cada proyecto, observábamos nuevas oportunidades para integrar los flujos de trabajo mejor y acelerar los tiempos de respuesta en otras áreas empresariales".

La primera etapa de implantación de SBM consistía en dar cabida a los procesos de administración de proyectos de TI de Sky, como los flujos de trabajo, los controles de contabilidad y la gestión de proyectos. SBM estuvo a la altura de las expectativas de toda la empresa desde el primer momento al ofrecer una mayor eficiencia y reducir la cantidad de esfuerzo necesaria.

"La interfaz de usuario está muy bien estructurada y se puede utilizar de manera intuitiva. El personal que trabaja con el software estaba muy motivado desde el principio. Además, no tenemos que dedicar un montón de esfuerzo a mantener la implantación. En total, necesitamos menos de diez horas por año para ello", afirma Rohrhofer. "Desde que este proyecto se puso en marcha, la reducción de papeleo y la automatización de tareas ha reducido el tiempo de administración que dedicamos a un 25 %, y las respuestas a las empresas se aceleraron en un 100 %".

La solución

Puesto que las experiencias iniciales con el software habían sido tan positivas, Sky planificó e implantó rápidamente las siguientes etapas. Para Rohrhofer y el equipo de Sky fue muy fácil mejorar el desarrollo de nuevos procesos y flujos de trabajo.

En estrecha colaboración con los consultores de Micro Focus, el siguiente paso fue desarrollar procesos específicos de Sky destinados a cubrir los requisitos a nivel de departamento. En la lista figuraban los gastos, los totales de gastos dinámicos y un flujo de trabajo de cargos de servicios internos. La conexión a Active Directory a través de LDAP (protocolo ligero de acceso a directorios) es otra parte de la aplicación que implanta Sky.

Los resultados

SBM se utiliza entonces para gestionar y realizar el seguimiento de los proyectos mediante peticiones de proveedor de TI, asignación de gastos de TI internos y proyectos de Internet, así como para gestionar el desarrollo en toda la compañía y sus proveedores externos. También devuelve información muy valiosa sobre el estado de las peticiones a los usuarios empresariales internos que son los responsables de la solicitud del proyecto.

"La función para cambiar el historial nos resulta enormemente útil, ya que nos permite ver de un vistazo todo lo relacionado con un cambio o actualización de software", afirma Rohrhofer. "Con esta función, podemos adoptar un enfoque que siga las directrices ITIL relacionadas con la recopilación, la distribución y el establecimiento de prioridades de las peticiones de cambio con una capacidad de auditoría y una gestión del ciclo de vida completas. Por ejemplo, con nuestro programa de seguimiento de peticiones de desarrollo de TI, gestionamos unos 300 elementos nuevos al mes. Sin embargo, con SBM, nuestra sobrecarga de gestión relacionada con estos paquetes de desarrollo de software y la interacción con nuestros proveedores subcontratados se ha reducido en un 50 %".

“La interfaz de usuario está muy bien estructurada y se puede utilizar de manera intuitiva. Mediante la automatización de procesos, hemos reducido hasta en un 50 % el tiempo dedicado a la administración relacionada con los proyectos”.

CHRISTIAN ROHRHOFER

Responsable de plataformas y portales web del programa
Sky Deutschland

www.microfocus.com



Argentina

+54 11 5258 8899

Chile

+56 2 2864 5629

Colombia

+57 1 622 2766

México

+52 55 5284 2700

Panamá

+507 2 039291

España

+34 91 781 5004

Venezuela

+58 212 267 6568

Micro Focus

Sedes corporativas

Reino Unido

+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com