# CONVOCATORIA DE PREMIOS @asLAN
# A PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS PÚBLICOS

## REVEL, PLATAFORMA MÓVIL PARA LA MONITORIZACIÓN DE PROCESOS

Implantado en:

madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Hewlett Packard Enterprise

## ANTECEDENTES/PROBLEMÁTICA

Con el desarrollo del servicio de monitorización dentro de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (Madrid Digital), se ha producido un importante avance en el soporte a las aplicaciones en infraestructuras TIC más críticas que dan servicio a la Comunidad de Madrid y el establecimiento de un nivel -1 de soporte que permite anticiparse a las incidencias de los usuarios. Ante una incidencia en los servicios monitorizados se desencadenan los medios técnicos necesarios para su diagnóstico y solución y los mecanismos necesarios para informar y notificar las incidencias por sistemas de mensajería instantánea a áreas de cliente y soporte a usuarios para informar al usuario en caso necesario.

En esta situación se plantea la necesidad de dar un salto cualitativo y cuantitativo, ampliando el proceso establecido a un mayor número de servicios y sistemas, basado en una aplicación móvil que permitiera realizar la notificación de las incidencias más relevantes de una forma automatizada a todos los interesados en el proceso. Ello se consigue explotando en tiempo real la información del sistema de información que soporta el proceso de gestión de incidencias.

## OBJETIVOS PERSEGUIDOS

Los objetivos fueron los siguientes:

- Ampliar el perímetro de actividad del servicio de monitorización a más sistemas y servicios.
- Desarrollar una aplicación móvil que permita servir de referencia del framework de desarrollo de la Agencia (MOVA), en el menor tiempo posible.
- Automatizar el proceso de notificaciones.
- Utilizar metodologías de desarrollo ágil siguiendo las últimas tendencias del mercado.
- Mejorar el servicio de soporte monitorizando el proceso de gestión de incidencias.

## FASES DEL PROYECTO – RECURSOS EMPLEADOS

El fuerte apadrinamiento del proyecto por parte de la dirección y su implicación en el mismo es lo que marca el inicio y una de las claves del éxito del proyecto.

En la primera fase de recogida de requisitos se seleccionó el ámbito sanitario, como usuario clave por la parte de Cliente. Desde un principio se tuvieron claras tres premisas: sencillez, entrega progresiva de la solución partiendo de un producto mínimo viable y que fuese una app accesible desde el móvil.

Segunda fase, viabilidad de la selección de incidentes relevantes sin cambiar procesos ni herramientas vigentes en ese momento. Esta fase fue crucial para el proyecto pues si no hubiera sido posible dicha selección lo hubiera retrasado de manera indeterminada. El reto arrojó resultados que fueron muy satisfactorios.

Tercera fase, primer entregable con funcionalidades mínimas, entre ellas la notificación mediante SMS corporativo. Se depuraron las funcionalidades implementadas y se fue añadiendo alguna más. También se fue trabajando en el formato del texto a comunicar mediante el SMS. El reto era construir el "chasis" mínimo sobre el que ir creciendo.

Cuarta fase, desarrollo de app. Existía un framework para desarrollo de app´s que todavía no había sido puesto en práctica y además se fue mejorando y completando según se iba desarrollando la app (MOVA). El reto de esta fase era decidir cómo desarrollar la app: en modo nativo o híbrido. Se optó por híbrido y así no tener que hacer desarrollos diferentes para IOS y Android.

Quinta fase, clasificación o distribución de los incidentes relevantes a notificar por Consejería y que se presentaría agrupados con un enfoque total a los diferentes clientes de la Agencia.

Sexta fase, notificación mediante app. Una vez maduro el desarrollo de la app y el formato del texto a notificar, se aborda la sustitución de la notificación de SMS por notificación de app. Fue otro reto importante debido a las diferencias de notificación en IOS y Android. Se optó por Amazon WS como distribuidor de notificaciones.

Séptima fase, incorporación de otros orígenes de incidencias a la solución, como la monitorización de las infraestructuras de comunicaciones de datos y voz. El reto fue buscar el cambio mínimo de los procedimientos implantados en las unidades de monitorización para que se pudiesen incorporar a la solución. Se consiguió y además se resolvió la necesidad que tenían de clasificar los incidentes por centros.

Octava fase, comunicar la solución a las Unidades de Cliente del resto de Consejerías. Una vez que se validó su madurez fue difundida al resto de Unidades de Cliente, se realizaron eventos informativos con las mismas explicando el producto, su uso y solicitando su colaboración para la mejora continua.

Al ser un proceso de mejora continua seguimos trabajando en su mejora. Actualmente se está trabajando la colaboración entre las diferentes unidades, tanto de servicio como tecnológicas. Una línea de vital importancia es la implantación de la solución en los diferentes servicios tecnológicos y de soporte de la Agencia.

En el Servicio Multicanal al Usuario que presta la Agencia, hemos iniciado una iniciativa con HP Enterprise para mejorar el alineamiento del servicio de soporte con las incidencias críticas más relevantes, que permitirá reducir los tiempos de resolución de las incidencias, mejorar la calidad del dato de los Sistemas de Información Corporativa de la Agencia, optimizar y unificar los canales de comunicación y extrapolar el uso a otros puntos críticos del proceso de gestión de incidencias acercándonos a la mejor percepción y mayor satisfacción del usuario con el servicio que le prestamos.

Este proyecto también se ha caracterizado por la amplia participación de las diferentes unidades organizativas de la Agencia y también algunos proveedores de los distintos servicios de comunicaciones y soporte.

## MEJORAS EN EFICIENCIA Y REDUCCIONES DE COSTE

Con la implementación de REVEL hemos mejorado la forma y el tiempo en que la organización de Madrid Digital conoce la existencia de incidencias relevantes para los clientes de los servicios que se prestan a la Comunidad de Madrid.

Hemos aumentado la proactividad y la eficiencia de Madrid Digital en el seguimiento y resolución de aquellas incidencias críticas que tienen un carácter relevante, haciendo uso de las tecnologías de movilidad, lo que permite conocer en cualquier lugar y en cualquier momento la existencia de problemas, que de otra forma, su tratamiento y resolución serían realizadas en un mayor tiempo.

En la principal área que se ha trabajado, los tiempos de indisponibilidad de las comunicaciones de las sedes, se han reducido hasta en un 40%. En otro de los ámbitos más relevantes como es el sanitario, las incidencias son conocidas en una media de 22 minutos antes que con el sistema anterior basado en notificaciones manuales por SMS, lo que permite mejorar los tiempos de resolución objetivo en más de un 10% y conocer la existencia de incidencias críticas relevantes antes de que sean reportadas por el usuario.

## CONCLUSIONES DE LA ENTIDAD

La movilización de aspectos relevantes relativos a los procesos de la agencia, permite mejorar la eficiencia de los mismos de forma espectacular. En nuestro caso el proceso de gestión de incidencias y en el futuro otros procesos.

Lo más importante de una aplicación móvil es que sea móvil, lo que quiere decir que con aproximaciones sencillas se producen mejoras en los procesos en periodos de tiempo muy cortos.

La forma de desarrollar aplicaciones móviles es totalmente diferente a aplicaciones para puestos fijos lo que permite obtener productos mínimos viables en cortos periodos de tiempo aportando un gran valor y rentabilidad al negocio.

Es importante contar con conocimiento experto a la hora de definir qué queremos conseguir y cómo. Para ello son necesarios perfiles de alto nivel que tengan un profundo conocimiento del negocio de múltiples áreas, trabajando en equipos multidisciplinares coordinados hacia un objetivo común, sólo así es posible llevar a cabo proyectos de transformación de alto impacto para las organizaciones.