

Agilidad a lo grande

Telefonica

PARTNER

Tsoft

SECTOR

Telecomunicaciones

UBICACIÓN

Perú

NÚMERO DE USUARIOS

1.000

PRODUCTOS Y APLICACIONES DE ATLASSIAN

Jira Service Management

Jira Software

Confluence

AIO Power BI Connector for Jira (Cloud)

BigPicture Enterprise

BigPicture Project Management & PPM

BigTemplate - Export to PDF, Word, Excel

UpRaise for Employee Success (Cloud)

QMetry Test Management for Jira

Insight - Asset Management

eazyBI Reports and Charts for Jira Cloud

ScriptRunner para Jira

Descubre cómo una de las más grandes compañías telefónicas del mundo hizo crecer un 50% su tasa de ejecución de proyectos planeados con Jira y Agilidad a escala.

Con 25 años de operación, Telefónica es una de las más grandes compañías telefónicas que existe en el mundo, además de ser la más grande de Perú.

Con más de 20 millones de clientes en el país, la compañía tenía un gran reto: implementar Agilidad a escala para dar soporte a la aceleración del negocio de manera organizada, manteniendo un nivel de servicio alto.

ATLASSIAN ATERRIZA EN TELEFÓNICA

Con un importante reto de implementar la Agilidad a Escala, Telefónica eligió el framework SAFe® y empezó a organizar el primer PI Planning. Fueron 3 días de trabajo intenso en un hotel, generando muchas ideas y caminos.

Sin embargo, al final del evento, el equipo descubrió que dar forma a las ideas no era tan fácil. Organizar las ideas con herramientas tradicionales les parecía una misión casi imposible, entonces empezaron a buscar una solución más inteligente.

El equipo de desarrollo de la compañía empezó, entonces, a hablar sobre una herramienta en la que le gustaría trabajar: Jira Software. En este momento, Jira Cloud ya estaba presente de manera descentralizada en algunos equipos de la compañía, así que hubo un cambio importante: Telefónica decidió transformarla en una herramienta corporativa. Para esto, contó con la experiencia del Platinum Solution Partner de Atlassian, Tsoft.

Para el equipo de liderazgo, elegir el modelo Cloud fue una decisión fácil, ya que deseaba mantener la agilidad y evitar la sobrecarga del personal con la gestión de infraestructura.

“ Una transformación requiere una gran cantidad de esfuerzo, colaboración e información. La visibilidad y conexión que Jira ofrece nos permite avanzar más rápido.

WILFREDO ESPINOZA GUILLEN

Agile Coach & IT Governance

VISIBILIDAD PARA TODOS

Una de las principales ganancias de Telefónica con Jira es la visibilidad de la información para todos, incluso para los equipos no técnicos.

Antes de implementar la solución de Atlassian, era necesario esperar a que el personal actualizara la información y cada entrada manual podía llevar hasta 30 minutos.

Además del esfuerzo generado para actualizar la información, el equipo de gestión muchas veces no la tenía disponible o no la tenía de forma precisa.

Con Atlassian, este proceso se benefició doblemente: la gente se liberó de la entrada manual y la información se actualiza y está disponible de forma orgánica, sin problemas en el flujo de trabajo, al pasar una tarjeta.

¿Y POR QUÉ ES IMPORTANTE LA VISIBILIDAD?

Telefónica entiende que la visibilidad ayuda en muchos de los retos del negocio.

En el operativo, permite distribuir mejor la carga de trabajo de todos y, al conectar aplicaciones como Advanced Roadmaps con Jira, tener una visión general de todo el road map y mapear las dependencias, por ejemplo.

Desde el punto de vista táctico, Wilfredo comenta que tener una visión de los bloqueos e impactos , sprint a sprint, permite planear la expansión y priorización de los recursos y costos, además de asegurar visibilidad a las áreas de negocio.

En cuanto a la estrategia, la visibilidad de resultados clave (OKR) mejora la discusión y permite la construcción de planes muy precisos, una vez que se puede tener en tiempo real información como el impacto y el esfuerzo de todos los equipos, cuánto cuesta y cuánto tiempo lleva una iniciativa estratégica.

EL RETO DE ORGANIZAR EL PRIMER PI PLANNING DIGITAL

2020 ha sorprendido a todos con la pandemia por el nuevo coronavirus. Las compañías tuvieron que adaptar sus planes y acelerar su transformación digital.

Frank, Agile Practitioner de Telefónica, comentó que el modelo Cloud y el sistema colaborativo de Jira, permitieron que los equipos de la compañía hicieran la transición hacia el modelo remoto, sin impactos negativos a nivel de producción.

Aunque la migración para el Home Office fue solucionada de forma sencilla, la pandemia presentó otro desafío: la necesidad de organizar el primer PI Planning remoto.

Hace casi dos años, cuando empezó el PI, los encuentros eran grandes eventos presenciales que solían reunir alrededor de doscientas personas en hoteles enfocadas en desafíos de negocios durante dos o tres días.

“ En poco menos de seis meses, más de 800 usuarios ya utilizaban Jira y la gente nos pide más.

WILFREDO ESPINOZA GUILLEN

Agile Coach & IT Governance

Se generaban centenas de ideas de proyectos en muchas notas en papeles que tardaban hasta dos meses para estar organizadas, priorizadas y planeadas en herramientas tradicionales de gestión.

Es verdad que, antes de la pandemia, el equipo ya había hecho un primer PI utilizando Jira para los proyectos generados y mejorado un 30% la tasa de despliegues. Sin embargo, ahora deberían hacerlo todo remotamente y solo tenían pocas semanas. Utilizando Jira Cloud, herramientas de telecomunicaciones y tableros en línea pudieron reunir 500 personas virtualmente y trabajar de forma colaborativa en una escala que nunca antes habían hecho.

Era un gran reto, pero el resultado fue aún mayor.

En solo dos días, ya tenían todos los proyectos mapeados y planeados en Jira. Y al fin y al cabo la tasa de ejecución de proyectos fue un 50% más que en el PI Planning anterior.

MÁS GANANCIAS

Después del PI Planning, se configuró un flujo de defectos para proyectos de transformación centralizado en Jira y sus aplicaciones de Marketplace. El resultado fue tan bueno, que posteriormente Telefónica resolvió gestionar los defectos de toda la empresa de esa manera, no solamente los de los proyectos de transformación.

Luego empezaron a centralizar distintas necesidades de desarrollo en esta y otras herramientas y soluciones Atlassian. Para el ciclo de vida de aplicaciones (ALM), por ejemplo, era necesario utilizar una herramienta específica para hacer la gestión y las pruebas. Durante el PI Planning, los equipos utilizaron Jira conectado a la aplicación QMetry para hacerlo.

Eso salió tan perfecto que la compañía llevó la iniciativa a todos los proyectos, haciendo que fuera posible sacar otras herramientas de ALM, brindando a Telefónica un ahorro de 150 mil dólares anuales.

Jira Service Management fue implementado en pocas semanas y se empezó también a centralizar la gestión de los Servicios de Tecnología, lo que permitió expandir en un 100% los cambios gerenciados.

“ Una herramienta no debe competir con la necesidad del negocio. Es mucho mejor enfocarse en los proyectos de negocio que invertir tiempo en la gestión y mantenimiento de herramientas. La versión Cloud nos posibilita eso”

JUAN CARLOS ARANDA YULI

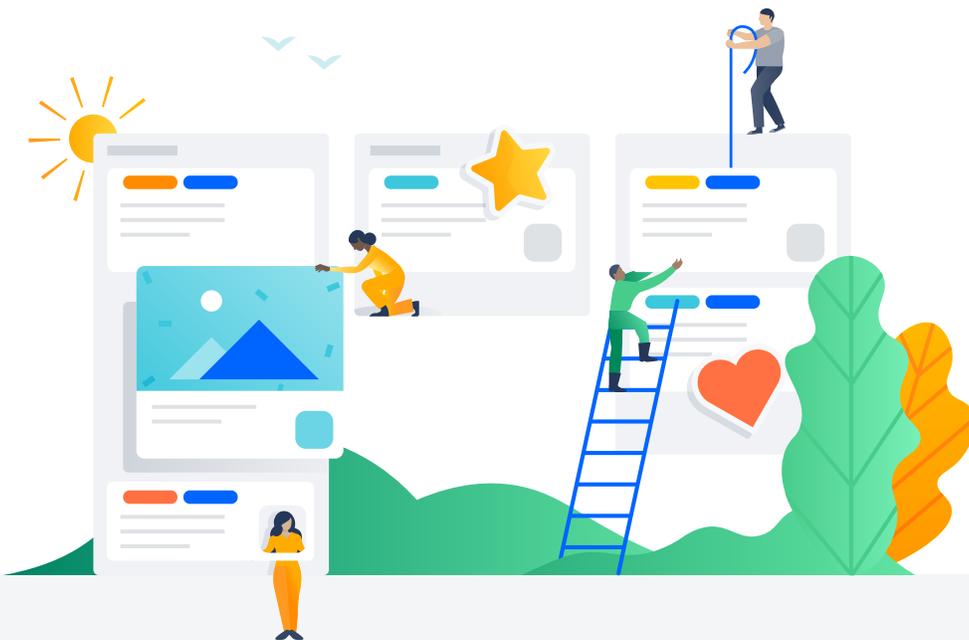
Jefe de Gobierno, Estrategia y Presupuesto TI

Jira Service Management fue implementado en pocas semanas y se empezó también a centralizar la gestión de los Servicios de Tecnología, lo que permitió expandir en un 100% los cambios gerenciados.

Con el éxito de los proyectos, se empezaron a escalar las soluciones, y Wilfredo cuenta que la gente que parecía desconfiada, utilizaba las herramientas y se convencía rápidamente.

Juan Carlos, Jefe de Gobierno, Estrategia y Presupuesto TI, señala que las herramientas aportaron centralización, colaboración, organización y la capacidad de identificar y mitigar riesgos que los diversos equipos de trabajo necesitaban para realizar el cambio organizacional y la adopción de metodologías innovadoras.

Además de los números, Juan considera que una de las principales ganancias fue alcanzar la sinergia de diferentes equipos de trabajo (Desarrollo, Infraestructura, release management, negocio, calidad, entre otros) con diferentes roles, funciones y habilidades para que puedan trabajar bajo un gran esquema colaborativo y enfocar sus esfuerzos con base en objetivos de negocio comunes.



Habla con tu Partner de Soluciones Atlassian para obtener más información.