

# Documento Final del PTP MyappSoftware agosto 2020

Sujeto a revisión continua

## Aviso

Los clientes son responsables de hacer su propia evaluación independiente de la información en este documento o dependiendo del acuerdo comercial entre el Cliente y Myappsoftware, S.A. Este documento: (a) es solo para fines informativos, (b) representa las ofertas y prácticas actuales de productos y servicios de Myappsoftware, S.A., que están sujetas a cambios sin previo aviso, y (c) no crea ningún compromiso o garantía de Myappsoftware, S.A., sus afiliados, proveedores o licenciantes. Los productos o servicios de Myappsoftware, S.A. se proporcionan "tal cual" sin garantías, representaciones o condiciones de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Las responsabilidades y responsabilidades de Myappsoftware, S.A. con sus clientes están controladas por los acuerdos de Myappsoftware, S.A., y este documento no forma parte ni modifica ningún acuerdo entre Myappsoftware, S.A. y sus clientes.

© 2020 Myappsoftware, S.A. Todos los derechos reservados.

## Contenido

Documento Final del PTP MyappSoftware agosto 2020 Sujeto a revisión continua.....	1
Aviso.....	2
Centro de excelencia en la Nube (CCoE).....	5
¿Por qué es importante un centro de excelencia en la Nube?.....	5
Desarrollo del capítulo de CCoE.....	5
Planificación + Priorización de Proyectos .....	5
Noticias Curadas .....	5
Orientación de eventos.....	5
Estrategia de Optimización de costos.....	5
Retos para resolver con el CCoE .....	6
CCoE para MyappSoftware .....	6
Pasos para establecer nuestro CCoE.....	6
Establecer el equipo multifuncional .....	6
Garantizar el apoyo ejecutivo .....	7
Entrega resultados rápidos .....	7
Impacto del cambio cultural .....	8
Crear planos, patrones y arquitecturas de referencia reutilizables.....	8
Comprometernos y evangelizar .....	8
Resultados esperados del CCoE .....	9
La medida de éxito más significativa del CCoE .....	9
Desarrollar el catálogo de servicios .....	9
Motivo.....	9
Estrategia de servicios.....	10
Equipo de trabajo.....	10
Aspectos para considerar para los servicios del catalogo.....	10
Definir una solución del catálogo de servicios.....	10
Ejemplo del proceso de entrega de servicios .....	11
Ejemplo de Catálogo de servicios .....	11
Adopción de servicios Cloud .....	11
Modernización de aplicaciones.....	11
Servicios Administrados .....	11
Analítica .....	12

Servicios Profesionales.....	12
Definir una estrategia Go-to-Market .....	12
Integrantes del equipo de Marketing .....	12
Estado actual de Myappsoftware.....	12
Política de procesos de mercadeo .....	13
Estado actual del mercado y posicionamiento .....	13
Política de estrategias y tácticas Mkt.....	14
Aspectos nuevos en Marketing de Myappsoftware .....	15
Definición de actividades de Mercadeo.....	15
Definición de KPI's para las actividades de Mercadeo .....	15
Como Myappsoftware vende.....	16
Definición de KPI's para el área comercial.....	16

## Centro de excelencia en la Nube (CCoE)

Un Centro de excelencia en la nube es un equipo que tiene la tarea de ayudar a su organización a aprovechar al máximo su infraestructura en la nube. El equipo de CCoE define y administra políticas, analiza el costo, el rendimiento, el uso y la seguridad en todos los entornos, y luego hace recomendaciones sobre la planificación, el modelado y la previsión de capacidad. El CCoE garantiza que todos dentro de una organización soporten una cultura de nube.

## ¿Por qué es importante un centro de excelencia en la Nube?

En un mundo de TI en rápida evolución, tener una visión bien informada de las últimas y mejores oportunidades basadas en la nube es vital para el éxito de la nube. Un equipo multifuncional responsable del Desarrollo y la gestión de la estrategia, la gobernanza, los métodos, los enfoques, las mejores prácticas y el conocimiento de la nube es fundamental para aprovechar todo el potencial de la nube.

Para habilitar una adopción acelerada y sostenida de la nube a través del mundo Enterprise; maximizando la habilidad para alcanzar los beneficios mientras reducimos los riesgos.

## Desarrollo del capítulo de CCoE

- Estándares
- Pautas
- Políticas/Procedimientos
- Estructura del Equipo
- Roles y responsabilidades
- Cadencias
- Métricas

## Planificación + Priorización de Proyectos

- Modelo TCO
- Establecer marco de migración / evaluación
- Planificación de olas

## Noticias Curadas

- Encontrar y entregar noticias relevantes
- Investigar libros blancos, artículos, etc., y compartir conocimientos

## Orientación de eventos

- Representación en eventos de la industria
- Guía de asistentes / Creador de itinerarios

## Estrategia de Optimización de costos

- Establecer políticas y presupuestos

- Definir opciones de compra
- Optimización del Marketplace

## Retos para resolver con el CCoE

- Arquitectura redundante por error y planificación de la recuperación
- Aprovisionamiento de infraestructura
- Desarrollo de aplicaciones
- Formación y concienciación sobre la nube
- Administración de los activos
- Optimización y asignación de costos
- Gestión del cambio

## CCoE para MyappSoftware

Un centro de excelencia en la nube representa la mejor manera de garantizar la gobernanza de la nube, mientras se mantiene la agilidad empresarial; ya sea en una capacidad funcional, consultiva o prescriptiva.

Nuestro CCoE será responsable por:

- Desarrollar un marco de trabajo para operaciones de nube
- Gobernar TI y toda infraestructura de nube
- Implementando las mejores practicas de nube a través del negocio.

Aunque las organizaciones pueden administrar s arquitectura sin un CCoE, es mucho mejor tener un equipo dedicado para hacerlo en lugar de depender de miembros del equipo que pueden no tener suficiente experiencia con la nube.

Pienso en ello como un departamento nuevo dedicado en nuestro negocio. Administrar una infraestructura en la nube sin CCoE es similar a pedir a los ingenieros que manejen los balances: es ineficiente y arriesgado.

Aparte de la gestión, el CCoE trabajará para implementar las mejores prácticas y mejorar la eficiencia siempre que sea posible. También tiene en cuenta los objetivos y la cultura de la organización para garantizar que la infraestructura en la nube siempre cumpla con las expectativas de MyappSoftware.

La identificación de tendencias y oportunidades en la nube es otra razón para adoptar el CCoE. Mantenerse al día con la tecnología que avanza rápidamente es uno de los desafíos clave para MyappSoftware en la actualidad. Con un CCoE mantendremos un paso por delante de la competencia al adoptar prácticas innovadoras más rápido que nuestros pares en la industria.

## Pasos para establecer nuestro CCoE

### Establecer el equipo multifuncional

Construimos un equipo pequeño y comprometido con miembros que se alineen con los rasgos de CCoE.

Los miembros del equipo de CCoE influirán en su cultura e incluirán personal interno, así como nuevas contrataciones y socios estratégicos.

El equipo se estará reuniendo cada 15 días (martes) para evaluar las tareas asignadas, los resultados y las nuevas acciones a tomar.

El equipo quedo organizado con los siguientes miembros:

Rol	Responsable	Descripción
Patrocinador ejecutivo	Gerente General	Encargado de las tomas de decisiones finales y apoyo en integración de propuestas del CCoE
Director Financiero	Gerente Financiero	Responsable del monitoreo financiero de las propuestas generadas por el CCoE
Director Comercial	Gerente Comercial	Entrega visión comercial de lo desarrollado por el CCoE, impactos y alcances en el mercado
Consejero Legal	Gerente de Operaciones	Definición de políticas legales aplicables para las acciones y entregables del CCoE
Director de Marketing	Gerente de Mercadeo	Generador de estructura de GoTo Market de los entregables del CCoE, como esto puede llegar al cliente final
Cumplimiento de Seguridad	Gerente de Innovación	Responsable del cumplimiento a nivel de seguridad de las soluciones que se generen en el CCoE
Director de Arquitectura	Arquitecto de soluciones	Encargado del desarrollo de las mejores prácticas en el desarrollo de soluciones.

## Garantizar el apoyo ejecutivo

Como todos los programas de cambio, nuestra iniciativa CCoE enfrentará desafíos. El patrocinio y el apoyo ejecutivo esta otorgado y comprometido y esto nos ayudará a navegar y superar estos desafíos.

El apoyo ejecutivo empoderará al CCoE para sostener el cambio en nuestra organización. Juntos, podremos desenterrar y resolver obstáculos culturales y técnicos.

Lo trabajado:

- Existe un compromiso de todos los ejecutivos de velar porque se cree la nueva cultura, la cual saben que nos diferenciará de muchos competidores.
- Conocen que el camino será complicado, pero saben que es el camino que debemos de seguir, innovar, mejorar, esforzarnos y ser mejores.

## Entrega resultados rápidos

La mejor manera de aliviar las preocupaciones es compartir historias de éxito demostradas en la nube.

Comenzamos con logros simples, como un sitio web interno, y luego generar confianza y seguridad cuando muestre cómo el cambio a la nube nos ayuda a resolver problemas de seguridad y cumplimiento.

Lo trabajado:

- Páginas de todas las prácticas que realizamos
- Página de Well Architected Framework
- Página de Immersion Days
- Páginas de casos de estudio

### Impacto del cambio cultural

Nuestro modelo de CCoE exitoso impulsará un cambio cultural significativo tanto dentro de nuestra función de TI como en nuestra organización en general.

Para tener un impacto sostenido, el equipo necesita sentirse seguro en su empleo, al mismo tiempo que se le da autonomía para ser curiosa mientras se compromete con el aprendizaje.

Lo trabajado:

Todos los miembros de Myappsoftware no importando el departamento al que pertenezcan tendrán que cumplir con tomar ciertas certificaciones de AWS para poder entender el funcionamiento de servicios comenzando con la certificación de Cloud Practitioner Professional como mínimo y dependerá del departamento al que pertenezcan cuantas y en que periodo de tiempo las presentarán.

### Crear planos, patrones y arquitecturas de referencia reutilizables

Identificamos los servicios repetibles que puede proporcionar al negocio y qué se beneficiará a través de la automatización. Trabajamos con los equipos de aplicaciones para comprender sus necesidades, lo que resultará en la identificación de patrones y arquitecturas.

Implementamos un marco de cumplimiento autónomo para permitir migraciones de alta velocidad. Garantizamos el cumplimiento al permitir que varios equipos migren cargas de trabajo o implementen nuevas versiones sin duplicar esfuerzos.

Lo trabajado:

- Uso de las mejores prácticas haciendo uso del Well Architected Framework (WAF)
- Uso de Cloud Adoption Framework (CAF)
- Creamos un proceso para documentar cada una de las implementaciones, migraciones y adopciones de nube, automatizando los procesos recurrentes con recetas de cocina.
- Se elaborará una aplicación que registre cada una de las actividades realizadas.

### Comprometernos y evangelizar

Ahora compartimos nuestros éxitos de CCoE en nuestra organización para inspirar a otros a unirse al viaje.

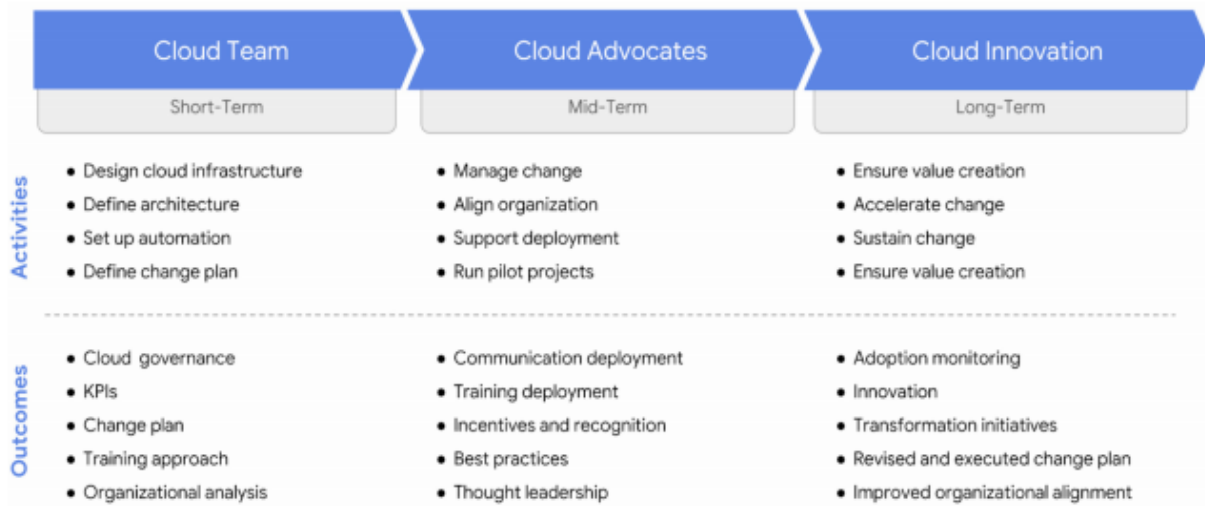
Evolucionamos más allá de todos los correos electrónicos de la empresa y los enfoques de comunicación tradicionales.

Hacemos que las historias cobren vida y sirvan de modelo a este nuevo enfoque mediante el uso de métodos mas atractivos, como reuniones "all hands" días de DevOps, Immersion days, ejecución de la practica del well architected framework, aprendizajes, reuniones públicas por medio de webinars.



## Resultados esperados del CCoE

- Ofrecer servicios a un ritmo más rápido.
- Mejora la experiencia del usuario.
- Cumplimiento autónomo.
- Reducir los incidentes de producción.
- Incrementar la confianza en la prestación de servicios.



## La medida de éxito más significativa del CCoE

Un CCoE en la nube tiene éxito en la medida en que impulsa con éxito la adopción de la nube. Si los empleados sienten que el CCoE es colaborativo y que ayuda a facilitar la implementación de la nube y uso, será más probable que utilicen sus servicios para trabajar juntos en la construcción de una mejor tecnología, procesos y cultura. Si se sienten coaccionados o que el CCoE tiene su propia agenda separada, es menos probable que adopten el CCoE o trabajen con él. El CCoE debe esforzarse siempre por inspirar, guiar y apoyar. Es un facilitador del éxito y existe para ayudar a la organización en general a lograr sus objetivos. El CCoE solo tiene éxito si varios equipos a los que da soporte tienen éxito en sus viajes a la nube.

## Desarrollar el catálogo de servicios

### Motivo

Una estrategia clara que dirija lo que desarrolla y ofrece a los clientes es clave para desbloquear todo el potencial del equipo. También será importante definir los parámetros de las interacciones y compromisos del equipo, incluyendo cuando se utiliza el ecosistema de “partners” de la organización.

Una estrategia de servicio de Myappsoftware definida y específica se encuentra en el corazón del ciclo de vida del servicio, y proporcionará orientación. También permitirá la priorización de futuras inversiones para diseñar y construir servicios de Myappsoftware.

## Estrategia de servicios

Conocer el giro de negocio del cliente de forma concreta e identificar la interacción con los sistemas informáticos para mapear los “momentos de la verdad”, reconociendo los “quebres de servicio” más usuales. Con la información recolectada organizada de forma lógica, aplicando el conocimiento y experiencia del equipo técnico se ofrece a nuestros clientes la integración y/o implementación de servicios Cloud bajo nuestros procesos y estándares de excelencia operacional.

Siendo necesario que, durante y después de finalizada la implementación se confirme la calidad de los servicios ofrecidos por parte de nuestro equipo comercial, así como también el conocimiento y tiempo de respuesta de nuestro propio equipo con el objetivo de realizar los ajustes necesarios en capacidades, perfiles y capacitaciones para mantener un alto nivel de servicio.

Para mantener el enfoque corporativo se debe publicar tanto la estrategia de servicios como el catálogo de servicios a todo el personal y evaluar de forma constante el conocimiento para que todos departamentos se relacionen de forma adecuada.

## Equipo de trabajo

El equipo de trabajo esta comprendido, por los ingenieros seniors de Myappsoftware, El gerente general, el gerente de innovación y educación, el gerente de ventas y el gerente de mercadeo.

Las reuniones establecidas para poder ver los avances en los servicios que se integraran al catalogo quedan establecidas para los viernes cada 3 semanas.

## Aspectos para considerar para los servicios del catalogo

- Los clientes objetivos
- Las necesidades de los clientes
- Cual es el mercado potencial
- Quienes son los competidores
- Qué margen se puede obtener
- Automatización de la solución
- Tiempo de lanzamiento
- Productos de terceros que se necesiten
- Socios estratégicos de ser requeridos

## Definir una solución del catálogo de servicios

Para poder definir todas y cada una de las soluciones del catalogo de servicios hay varios puntos que tendremos que considerar:

- Nombre de la solución
- Componentes que la integran
- Arquitectura
- Servicios de AWS que consume
- Servicios de terceros que se requieren
- Costos y márgenes

- Diagnósticos
- Diseño
- Plan de implementación
- Entrega de servicios al cliente
- Fecha de lanzamiento

## Ejemplo del proceso de entrega de servicios

- Entrega de propuesta (Propuesta económica, diagrama de servicios, SLA de soporte, cronograma de implementación).
- Aprobación de propuesta por parte del cliente.
- Aprobación de cronograma de implementación por parte del cliente.
- Apertura de cuenta en nuestro sistema interno y creación de caso “implementación”.
- Asignación de ingeniero a cargo de la cuenta.
- Creación de consola de servicios Cloud.
- Implementación de servicios Cloud según calendario de proyecto.
- Pruebas de servicios Cloud por parte del cliente.
- Entrega de consola de servicios Cloud y capacitación a personal técnico.
- Firma de documento de entrada de servicios Cloud.
- Cierre de caso “implementación” en nuestro sistema interno.

## Ejemplo de Catálogo de servicios

### Adopción de servicios Cloud

- Capacitación en servicios cloud
- Aplicación de Well Architected Framework (WAF)
- Aplicación de Cloud Adoption Framework (CAF)
- Re-host applications
- Re-platform applications
- Serverless Applications
- Introducción DevOps

### Modernización de aplicaciones

- Containers & Serverless
- Artificial Intelligence
- Machine Learning

### Servicios Administrados

- Soporte 24x7
- DevOps
- Continuidad del negocio

## Analítica

- Data Lakes
- Data Warehouse
- Business Intelligence

## Servicios Profesionales

- Consultoría bajo demanda
- Optimización de costos

## Definir una estrategia Go-to-Market

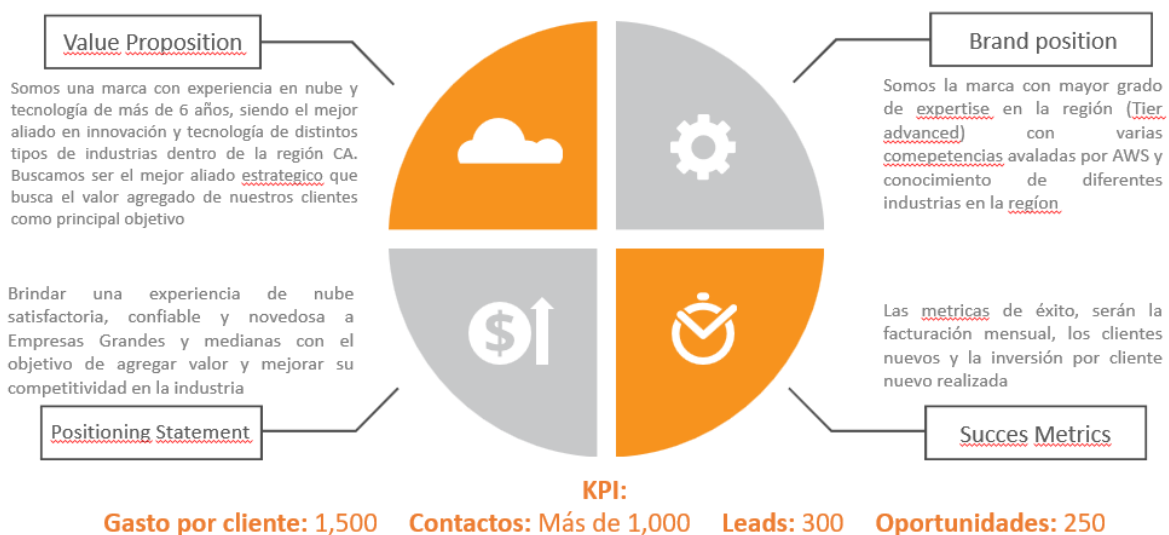
### Integrantes del equipo de Marketing

Actualmente esta integrado por el gerente de Mercadeo y un asistente para artes visuales y materiales de apoyo.

Se esta contratando a un nuevo miembro para apoyar en la generación de materiales audiovisuales, videos y presentaciones, casos de éxito y la generación de landing pages por cada material que se este utilizando.

## Estado actual de Myappsoftware

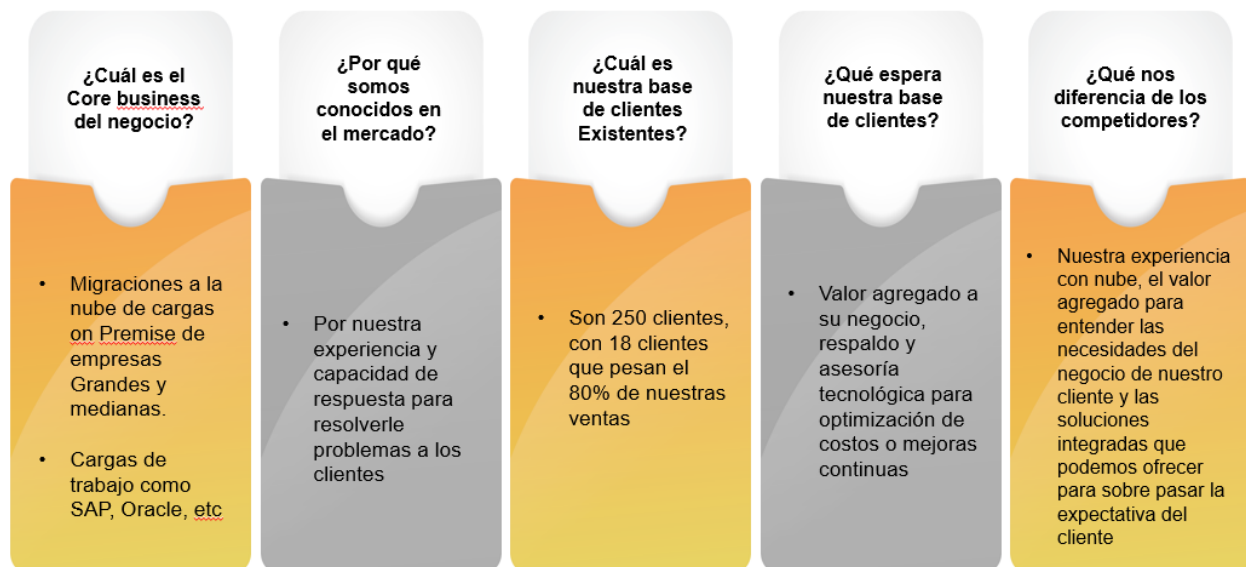
# Myappsoftware Key Definitions



## Política de procesos de mercadeo

- Realizar estudios de mercado o investigaciones que determinen el camino correcto a seguir con respecto al enfoque de las actividades
- Conocer mediante un proceso de atención al cliente (Encuestas y llamadas telefónicas) el grado de satisfacción y nuestras fortalezas según los clientes actuales.
- Conocer nuestras oportunidades de mejora para modificarlas continuamente.

## Estado actual del mercado y posicionamiento



## Política de estrategias y tácticas Mkt

- Conocer nuestra base de clientes y cuanto nos representan en la facturación como se distribuye la facturación en la base actual.
- Tener un objetivo incremental para aumentar la base de clientes actual mediante un análisis según la tendencia y el aporte de las actividades de mercadeo.
- Luego de analizar el mercado, dialogar con el equipo comercial para planificar y ejecutar actividades que generen clientes nuevos.



## Detalles del mercado objetivo, el cliente y oferta

¿Dónde nos podemos diferenciar como marca y atraer los clientes más rentables?

En los mercados que mayor valor nos generan como comercio, manufactura, sector financiero, de comida rápida y educación

¿El entendimiento del cliente actual, quienes son y que han experimentado?

Son clientes principalmente de Guatemala que han estado satisfechos con nuestro servicio y conocimiento

¿Dónde están los gaps del mercado?

En el desconocimiento o desconfianza de la nube por parte de los clientes potenciales

¿Para que tipo de clientes es nuestro negocio y quienes serán los más rentables?

Empresas grandes y medianas que necesidad de reducir sus costos, mejorar sus capacidades e incrementar su competitividad en el mercado

¿Qué mercados están más alineados con la estrategia?

Mercado de comercio y manufactura, sector gobierno y educación

¿Qué problemas estoy solventando ?

Generar valor a las empresas, brindándoles soluciones con las que puedan crecer rápidamente, optimizar costos. Mediante escalabilidad, ahorro e innovación continua

¿Qué mercados se ajustan más a nuestro core Business?

Empresas Grandes y medianas de capital local

Cual es la experiencia ideal que le estoy tratando de crear al cliente?

Brindarle servicios de asesoría e innovación continua para que su negocio sea más rentable

El borrador de mi nueva oferta y asegurarme que los productos conectan con el mercado

Explorar el catálogo de servicios que se esta implementando

## Aspectos nuevos en Marketing de Myappsoftware

Agregando factores a considerar y tener un proceso de mercadeo más apegado a la estructura de nube y a los nuevos retos que estamos conociendo, hemos agregado un detalle de las funciones del departamento:

- Tener reuniones semanales con el equipo de AWS para planificar todo evento en conjunto, tanto para el equipo comercial como para sector publico.
- Enfoque en campañas digitales o por medio de redes sociales o servicios de promoción digital.
- Búsqueda de oportunidades de mercado.
- Reunión semanal con el equipo de gerencias ara ver detalles de servicios, soluciones, productos, licencias, campañas, eventos y cualquier actividad que deseemos publicar.

## Definición de actividades de Mercadeo

Apegados a la nueva cultura de nube que estamos implementando, se definen las actividades que el departamento de mercadeo tendrá que realizar de ahora en adelante:

- Campañas
- Eventos
- Publicaciones en la página web de Myappsoftware
  - De campañas
  - De soluciones, servicios, productos, licenciamiento
  - De casos de éxito
  - De mejores prácticas (WAF, CAF, Immersion days)
  - De eventos

## Definición de KPI's para las actividades de Mercadeo

Las únicas métricas que se van a medir son las actividades de campañas y eventos, y las métricas a utilizar por cada evento son:

- Cantidad de leads / prospectos
- Cantidad de oportunidades
- Cantidad de negocios cerrados
- Valor de los negocios cerrados
- Tiempo de conversión entre fases
- Tiempo de cierre

La definición de las métricas, va acompañado de usar Dynamics 365 para el registro de toda actividad, desde la creación de la campaña, cambio de fases, y cierres de cada actividad.

## Como Myappsoftware vende

Cambiando hacia la nueva cultura de Myappsoftware, el cambio que se debe de dar para mejorar las ventas y el acercamiento al cliente contempla el uso de las herramientas aprendidas con AWS, y entre ellas se ponen en práctica las siguientes:

- Aplicación de la metodología de OBAM de AWS
- Tener una reunión de seguimiento con el PDM de sector público y del sector comercial
- Empoderar al equipo comercial con fundamentos de las certificaciones de Cloud Practitioner como mínimo
- Enfoque de nube aplicado a las ventas, al mercado y a la marca.
- Segmentación de empresas por perfil (sector empresarial, facturación anual, etc.)
- Definir a las personas dentro de las empresas que toman decisiones y tener un mejor acercamiento hacia ellos.
- En clientes existentes, identificar nuevas oportunidades de negocio.
- Enfoque en explotar nuestras fortalezas
  - Competencias
    - SAP
    - Educación
    - Disaster response
  - Mercado objetivo
  - Marca
- Explotar las capacidades de ejecución (WAF, CAF, immersion days)
- Tener conocimiento de todos los programas que nos permiten generar más ingresos y poder darle beneficios al cliente.
- Tener a la audiencia correcta del lado de Myappsoftware con cualquier customer personas, para poder dar mejores resultados.
- Incrementar en un 30% el equipo comercial.

Toda actividad que realiza el departamento de ventas debe de quedar registrada en nuestro CRM Dynamics 365, el cual nos permitirá tener la tecnología de nuestro lado y así poder tener métricas de todo lo deseado, ya no se permitirá siendo una compañía de nube, después de diciembre 2020 que no tengamos todos los procesos automatizados y que nuestro tiempo de respuesta sea más eficiente y mejor controlados.

## Definición de KPI's para el área comercial

Toda actividad que el departamento comercial realice será medida de acuerdo a las metas establecidas en el plan de negocios anual realizado en enero de cada año por las siguientes métricas:

- Clientes nuevos cada mes
- Propuestas nuevas en clientes existentes
- Clientes nuevos por ejecutivo
- Clientes perdidos cada mes
- Clientes perdidos por ejecutivo
- Valor de las oportunidades ganadas.





**Myappsoftware**

Todas las métricas deben de poder generarse de forma automática antes del enero 2021 y trabajaremos para dejar automatizado el proceso de ventas.