



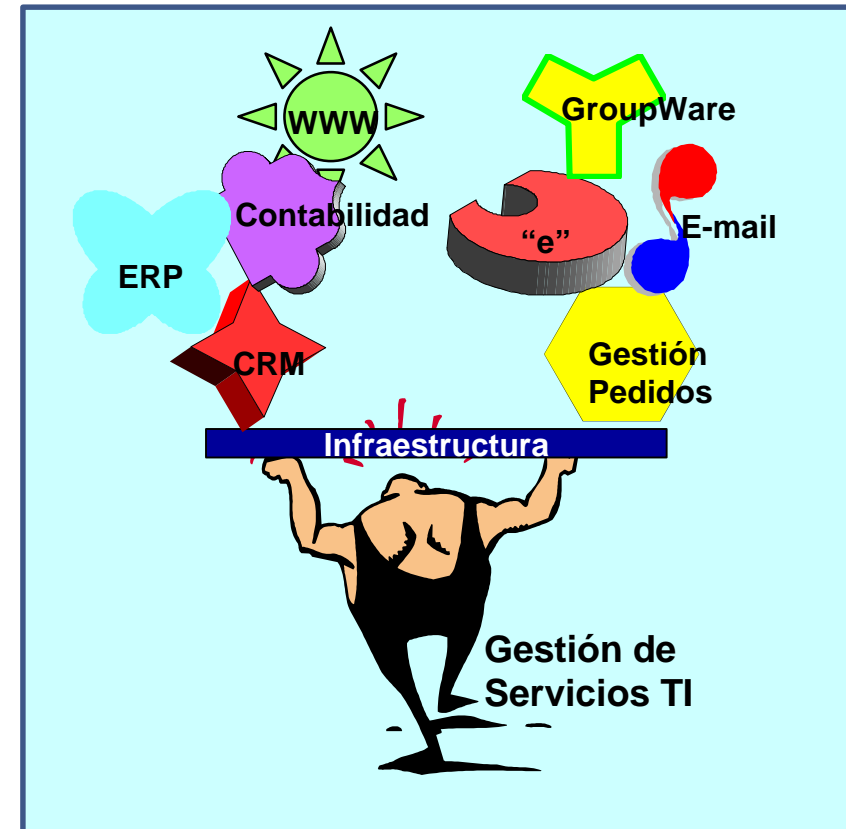
ITSM – Gestión de servicios TI

**Introducción al marco de prácticas
recomendadas ITIL®**

Pablo Espinar – Consultor de Gestión de Servicios TI

- ↘ Alineamiento de los servicios TI con las necesidades actuales y futuras del negocio y de sus clientes
- ↘ Mejora de la calidad de los servicios TI prestados
- ↘ Reducción del coste a largo plazo de la prestación de servicios

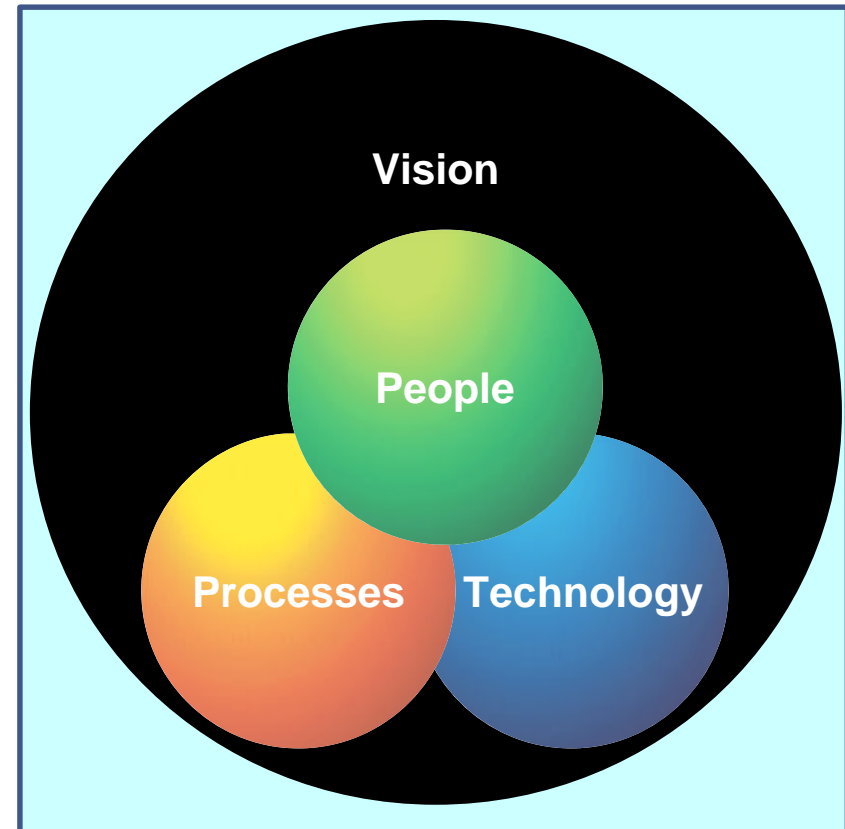
El desafío



“ En el 2004, el uso de SLA’s internos entre las unidades de negocio y las organizaciones TI subirá de menos de un 2% en la actualidad, a cerca de un 50% (Gartner, 2000)”

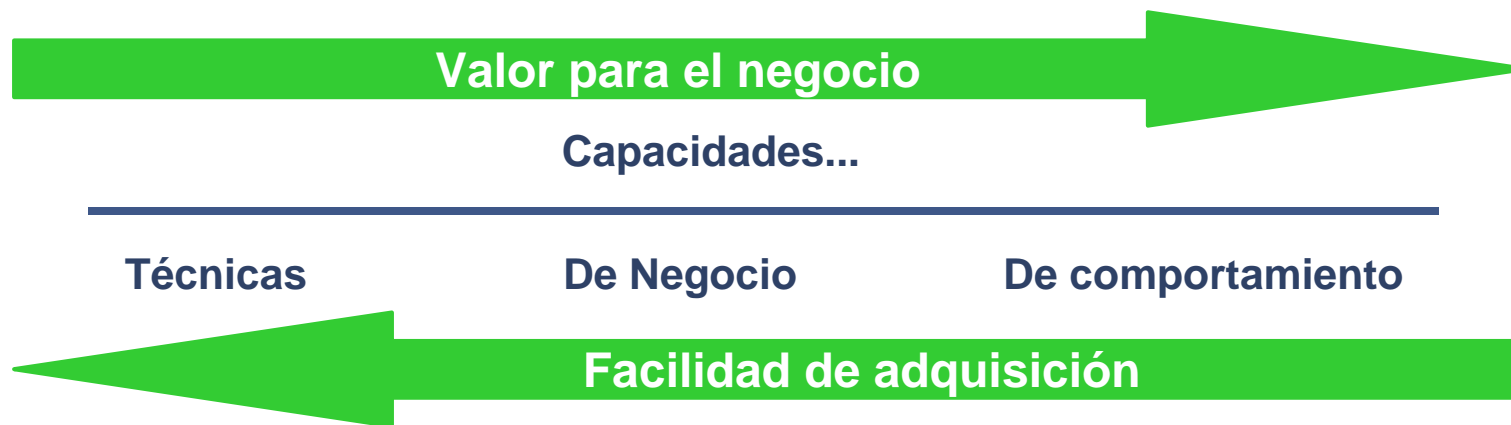
“ITSM es el conjunto formado por personas, procesos y herramientas que cooperan para asegurar la calidad de los servicios TI, con arreglo a unos niveles de servicio acordados previamente con el cliente”

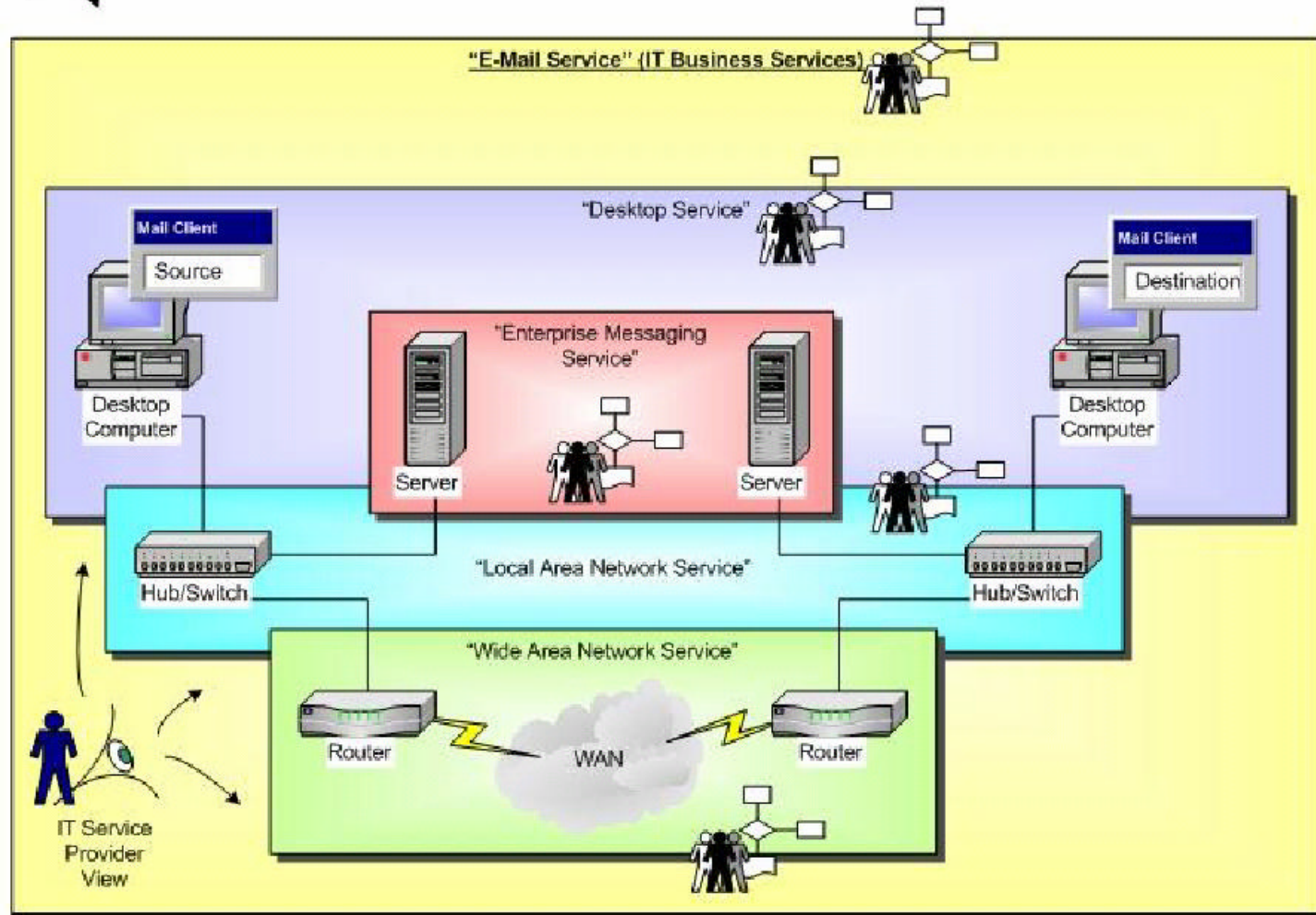
Gestión de servicios TI



- ↳ **Para que una organización TI pueda funcionar como “un negocio dentro de un negocio”, debe formular una visión, que incluya objetivos, presupuestos, y métricas**
- ↳ **La visión debe ser sintética: capaz de ser descrita en cinco minutos a cada una de las partes implicadas**
- ↳ **Debe ser posible contestar a la pregunta “¿qué tiene esto que ver conmigo?” con respecto a cada una de las partes implicadas**

- ↳ **Personas con las capacidades (skills) adecuadas**
- ↳ **Personas con la formación apropiada**
- ↳ **Personas con una correcta cultura de servicio**





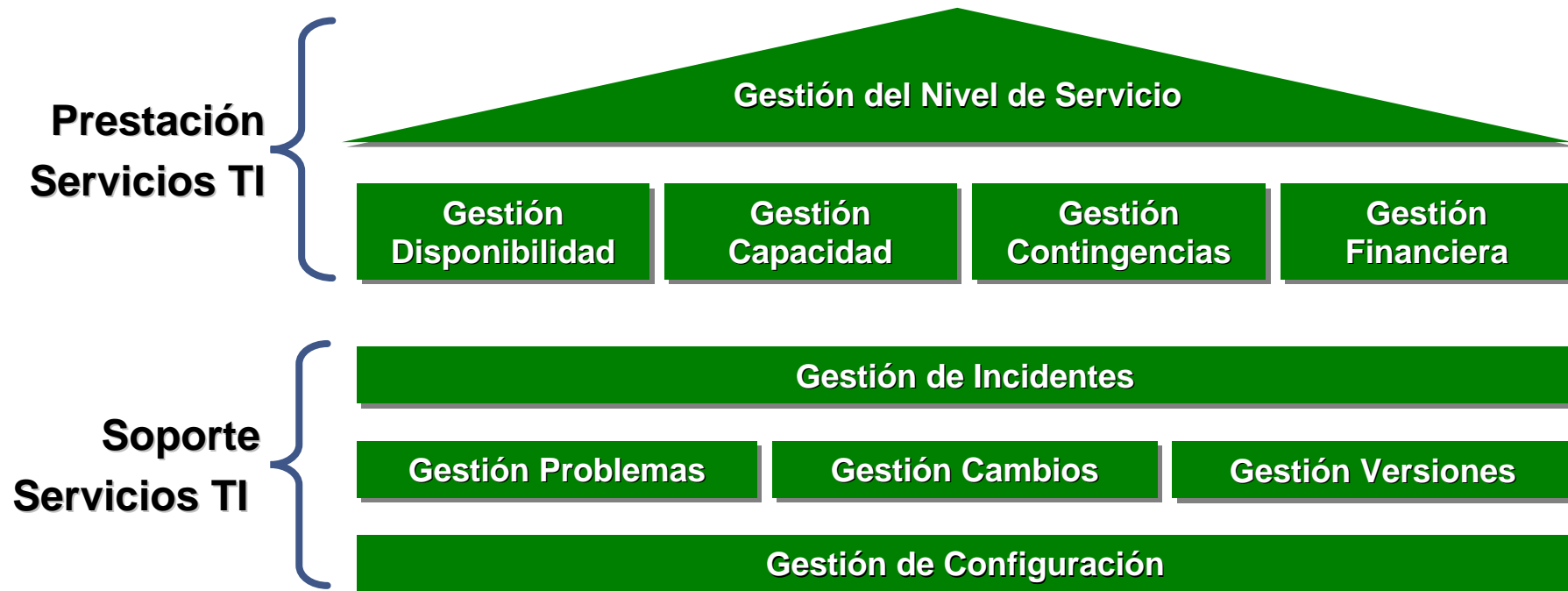
↓ IT Infrastructure Library



Office of Government Commerce

- ↓ Define un marco de prácticas recomendadas, global, consistente y coherente, en la gestión de servicios TI
- ↓ La única guía integral y de dominio público sobre provisión de servicios TI

ITIL se refiere a los procesos que se necesitan realizar dentro de la organización para la gestión y operación de la infraestructura TI para promover una prestación de servicio óptimo a los clientes a un coste justificable



Los procesos de ITIL proporcionan una guía para la gestión estratégica, táctica, y operacional de las infraestructuras de TI

Gestión Niveles de Servicio



Gestión de la Disponibilidad



e-Performance

Gestión de la Capacidad



Gestión de Problemas

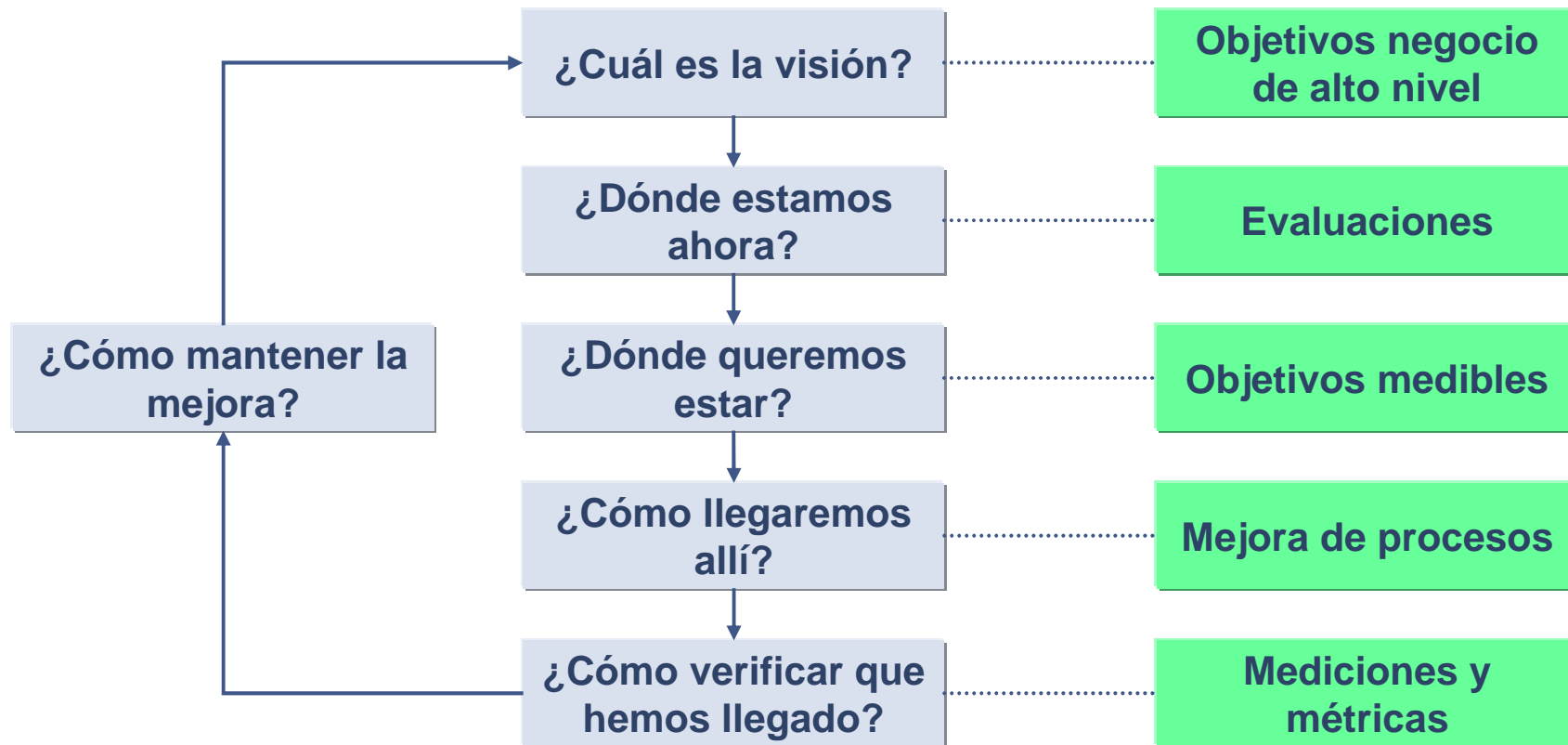


Siempre sin olvidar que las herramientas son una valiosa ayuda para automatizar los procesos y ayudar a las personas a materializar la visión

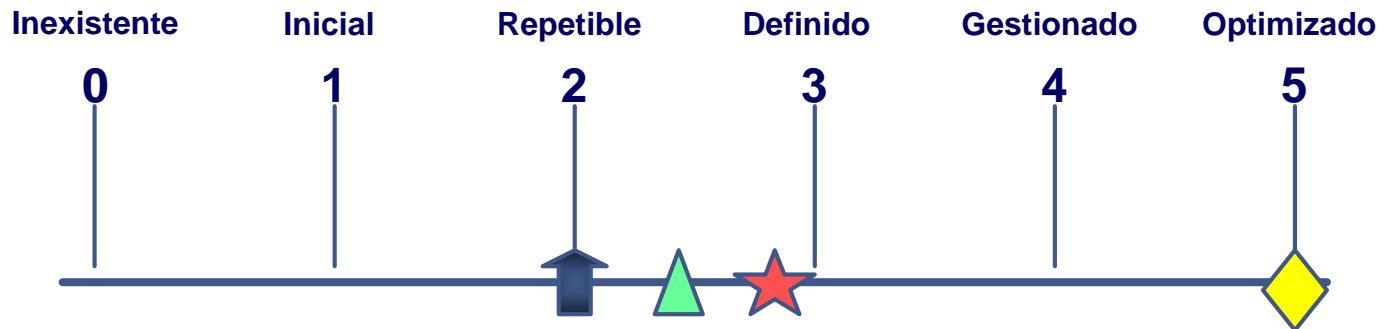
- ↳ **Alineamiento de los servicios TI con los objetivos de negocio**
- ↳ **Establecimiento objetivo de las expectativas**
- ↳ **Mejora de la calidad de los servicios**
- ↳ **Mejora en la percepción de las TI por parte del cliente**
- ↳ **Aumento de la moral del staff TI**
- ↳ **Hacer más con las mismas personas y/o €**
- ↳ **Reducción de costes !!!**

La importancia y nivel de los beneficios variará dependiendo de las organizaciones. Los beneficios específicos tienen que definirse de una manera que puedan ser verificados (medidos) a posteriori

Programa de mejora continua del Servicio (CSIP)



DAVINCI le ofrece servicios de consultoría con el fin de implementar ITSM



Enterprise Current Status

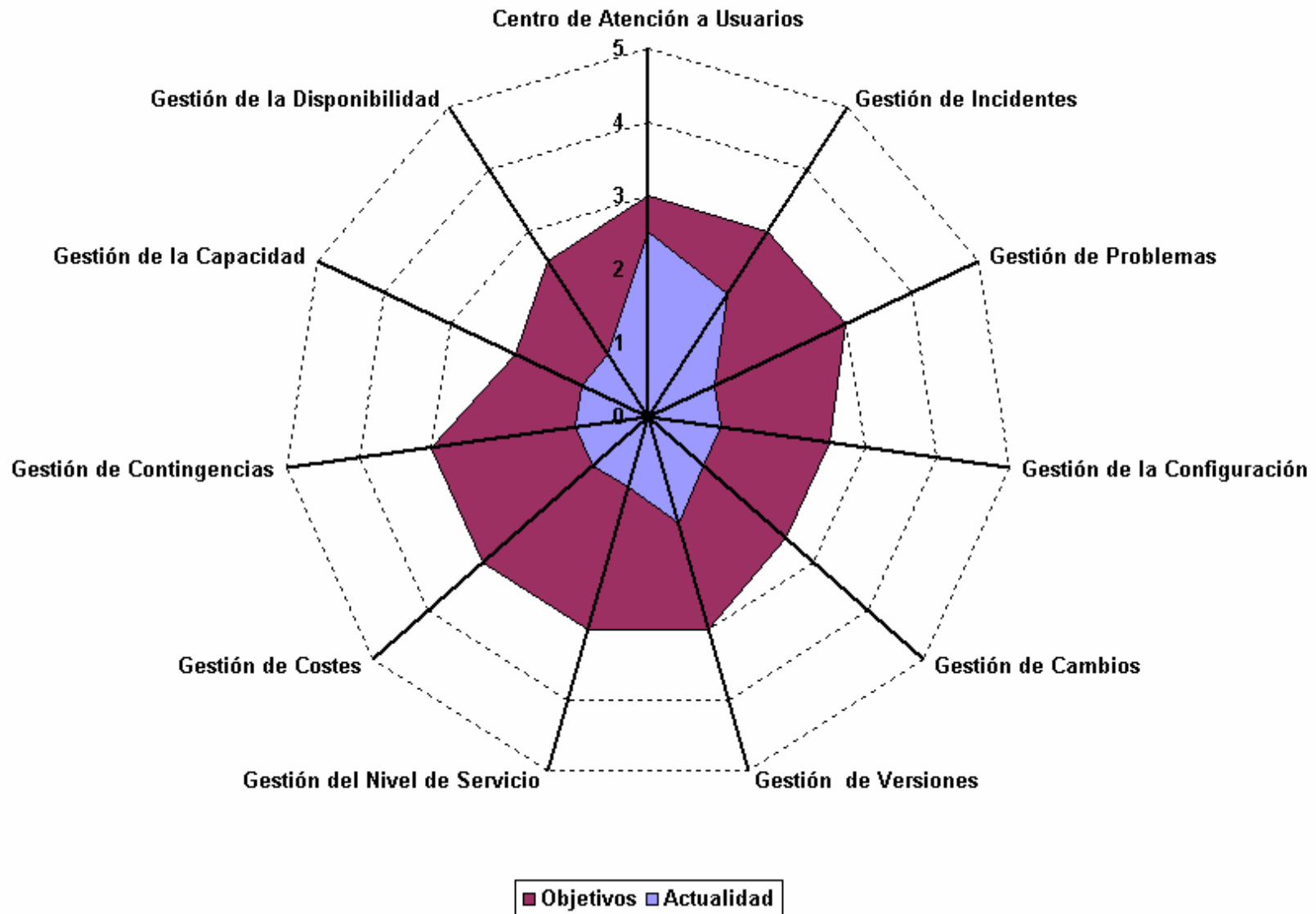
International Standard Guidelines

Industry Best Practice

Enterprise Strategy

- 0 Inexistente - No se aplica ningún proceso de gestión
- 1 Inicial - Los procesos son ad hoc y desorganizados
- 2 Repetible - Los procesos siguen una pauta regular
- 3 Definido - Los procesos están documentados y comunicados
- 4 Gestionado - Los procesos son monitorizados y medidos
- 5 Optimizado - Se usan buenas prácticas de manera automatizada

Los modelos de madurez se pueden usar para valorar en dónde se encuentran las empresas, con respecto a las mejores, o a estándares internacionales



Certificate	Description	Training and Examination
Foundation	<i>Basic understanding of the ten ITIL® Service Delivery and Service Support processes and the Service Desk function</i>	<i>2-3 day training, 1 hour multiple choice exam</i>
Practitioner	<i>Deep understanding of one ITIL® process; Foundation certificate is a prerequisite</i>	<i>2-3 day training, 2 hour essay style exam</i>
Service Manager	<i>Deeper understanding of all ten ITIL® processes and the Service Desk Function; Foundation certificate is a prerequisite</i>	<i>2-3 week training, 2x3-hour essay style exams</i>

Más de 40,000 profesionales certificados hasta la fecha en todo el mundo

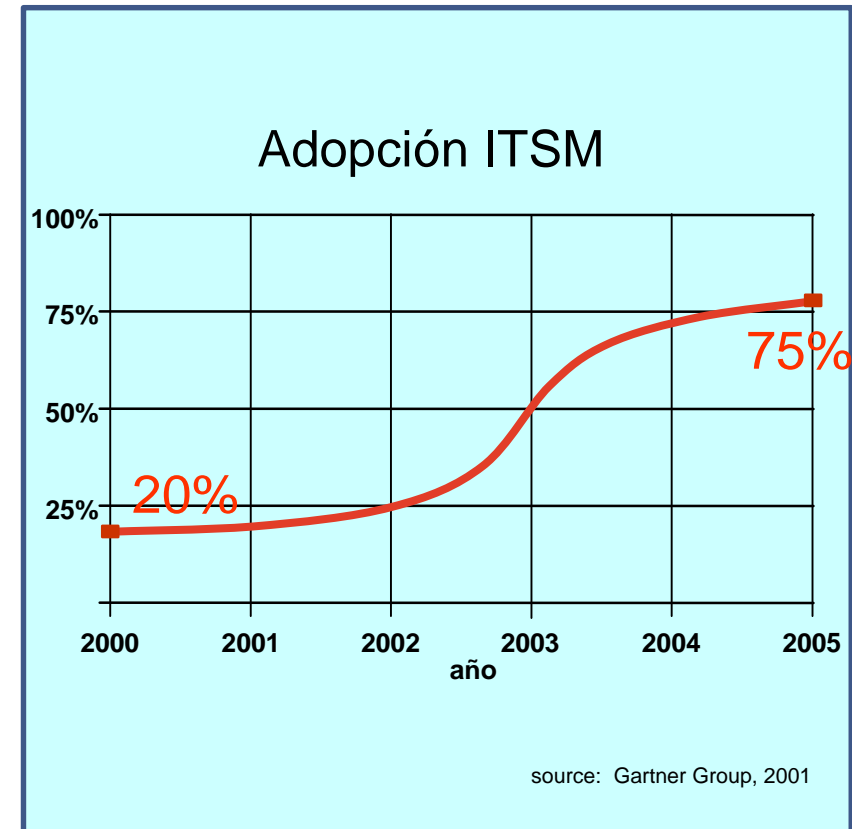
DAVINCI le ofrece cursos de formación que le permitirán acceder a las certificaciones oficiales expedidas por ISEB(UK) y EXIN(NL)

- ↳ **Contribuyen/utilizan ITIL: Las más importantes empresas internacionales de consultoría y outsourcing TI**
- ↳ **Más de 10,000 organizaciones en todo el mundo utilizan los procesos ITIL**
- ↳ **ITSM Forum**
- ↳ **Visionarios: Gartner, Meta Group, ...**

“Escoger la herramienta de gestión adecuada no garantiza el éxito. Las empresas deberían mirar a los estándares, como ITIL, para la definición de sus procesos operacionales, antes de la implantación de las herramientas (Gartner, 2001)”

La tendencia

- ↴ ITSM está entrando en fase de adopción masiva
- ↴ Previsión de mayor crecimiento por parte de todas las firmas:
 - ↴ Gartner Group: 32% CAGR
 - ↴ Meta Group: 26% CAGR
 - ↴ IDC: 30% CAGR



“ El 30% del presupuesto del departamento de operaciones TI se desperdicia debido a la falta de procesos establecidos y a la gestión inadecuada de los mismos (Meta Group)“

- ↓ **Proctor & Gamble ahorró 125 \$ millones por medio de la implementación de los procesos ITIL**
- ↓ **El departamento de Justicia de Ontario ha reducido costes en un 40% implementando un “Virtual Service Desk” acorde con las normas ITIL**
- ↓ **Caterpillar, después de aplicar los principios ITIL, elevó la proporción de alcance de tiempos de respuesta acordados ante incidencias web de un 60% a más de un 90%**

¡ITIL funciona!



davinci
building your e-business advantage



Muchas gracias por su atención

itil@dvc.es