



UNIDAD 1 FUNDAMENTOS DE ITIL

ITIL GENERALIDADES

ITIL - Mejores Prácticas en la Gestión de Servicios de TI

Las organizaciones son cada vez más dependientes de la Tecnología de Información para soportar y mejorar los procesos de negocio requeridos para cumplir las necesidades de los clientes y de la propia organización.

En muchos casos, los servicios de TI conforman la base del modelo de negocio en su totalidad, en estos casos TI no brinda soporte al negocio, es el negocio. Más allá de la importancia de TI en la organización, la competitividad y las presiones económicas se ven reflejadas en presiones para en lo posible disminuir el presupuesto de TI.

Al mismo tiempo las expectativas por la calidad, innovación y valor de TI continúan incrementándose. Esto hace imperativo que las organizaciones de TI tomen un enfoque orientado al negocio y al servicio en lugar de un enfoque centrado en la tecnología.

Gestión de Servicios de TI

Para lograr este cambio de enfoque las áreas de TI, necesitan concentrarse en la calidad de los servicios que brindan, y asegurarse que los mismos estén alineados a los objetivos de la organización.

Cuando los servicios de TI son críticos, cada una de las actividades que se realizan deben de estar ejecutadas con un orden determinado para asegurar que el grupo de TI proporciona valor y entrega los servicios de forma consistente.

La Gestión de servicios es una disciplina de gestión basada en procesos que pretende alinear los servicios de TI con las necesidades de la organización, además brinda un orden determinado a las actividades de gestión.

ITIL - Mejores Prácticas

ITIL, por sus siglas en inglés (Information Technology Infrastructure Library) es una colección de documentos públicos, que basados en procesos y en un marco de mejores prácticas de la industria, permite la Gestión de Servicios de TI con calidad y a un costo adecuado.

ITIL tiene que ver con todos aquellos procesos que se requieren ejecutar dentro de las organizaciones para la administración y operación de la infraestructura de TI, de tal forma que se





tenga una óptima provisión de servicios a los clientes bajo un esquema de costos congruentes con las estrategias del negocio.

Desarrollada su 1er versión a finales de 1980, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL) se ha convertido en el estándar mundial de facto en la Gestión de Servicios Informáticos.

Uno de los conceptos esenciales de ITIL es que establece que para una adecuada Gestión de Servicios en las Tecnologías de Información es necesaria una mezcla sinérgica entre tres factores: Personas, Procesos y Tecnología.

Beneficios de ITIL

Los siguientes son algunos de los beneficios que debe tener una adecuada Gestión del Servicio en las Tecnologías de Información:

- Maximiza la calidad del servicio apoyando al negocio de forma expresa. Ofrece una visión clara de la capacidad del área IT.
- Aumenta la satisfacción en el trabajo mediante una mayor comprensión de las expectativas y capacidades del servicio.
- Minimiza el ciclo de cambios y mejora los resultados de los procesos y proyectos IT.
- Facilita la toma de decisiones de acuerdo con indicadores de IT y de negocio.

Características de ITIL

Las siguientes son algunas de las características de ITIL:

- Es un framework de procesos de IT no propietario.
- Es independiente de los proveedores.
- Es independiente de la tecnología.
- Está basado en "Best Practices".

Provee:

- Una terminología estándar.
- Las interdependencias entre los procesos.
- Los lineamientos para la implementación.
- Los lineamientos para la definición de roles y responsabilidades de los procesos
- Las bases para comparar la situación de la empresa frente a las “mejores prácticas”.





ITIL Versión 2.0

La versión 2.0 de ITIL cuenta con varias publicaciones, las cuales se muestran en la siguiente figura; estas publicaciones permiten tener una relación entre la tecnología y el negocio.

Cada una de estas publicaciones provee una guía de las mejores prácticas y el detalle de información de los procesos.

Planeación para la Implementación de la Administración de Servicio: Esta publicación cubre los temas y actividades involucradas en planeación, implementación y mejora de los procesos de Administración de Servicios dentro de una organización.

ICT Administración de Infraestructura: Abarca el tema de Tecnología de Información y Administración de la Infraestructura (ICTIM) y las relaciones con otra áreas, como la Administración de Servicios.

Perspectiva del Negocio: Tiene como objetivo familiarizarse con la administración del negocio con los componentes de Administración de Servicios, Administración de Aplicaciones y la Administración de la Infraestructura, los cuales son necesarios para soportar los procesos de negocio.

Administración de Aplicaciones: Trata el tema de la administración de las aplicaciones desde las necesidades del negocio hasta el ciclo de vida de la aplicación

Administración de Seguridad: Detalla el proceso de planeación y administración de un definido nivel de seguridad en la información y servicios.

Administración o Gestión de Servicios de TI: La gestión de Servicios Informáticos es abarcada por dos publicaciones: Entrega de Servicios y Soporte de Servicios.

Entrega de Servicios: Cubre los procesos necesarios para la planeación y entrega de la calidad de los servicios de TI. Estos procesos son:

- Administración de Niveles de Servicio
- Administración Financiera
- Administración de Capacidad
- Administración de la Continuidad de Servicios de TI
- Administración de la Disponibilidad

Soporte de Servicios: Proporciona los detalles de la función de Mesa de Servicio y los procesos necesarios para el soporte y mantenimiento de los servicios de TI. Estos procesos son:

- Administración de Incidentes
- Administración de Problemas





- Administración de Configuraciones
- Administración de Cambios
- Administración de Releases

Procesos de Gestión de Servicios

La Gestión de Servicios de TI organiza las actividades necesarias para administrar la entrega y soporte de servicios en procesos.

Un proceso es una serie de actividades que a partir de una entrada obtienen una salida. El flujo de la información dentro y fuera de cada área de proceso indicará la calidad del proceso en particular.

Existen puntos de monitoreo en el proceso para medir la calidad de los productos y provisión de los servicios. Los procesos pueden ser medidos por su efectividad y eficiencia, es decir, si el proceso alcanzó su objetivo y si se hizo un óptimo uso de los recursos para lograr ese objetivo.

Por lo que si el resultado de un proceso cumple con el estándar definido, entonces el proceso es efectivo, y si las actividades en el proceso están cumpliendo con el mínimos requerido esfuerzo y costo, entonces el proceso es eficiente.

GESTIÓN TIC

Gestionar las Tecnologías de la Información (TI) consiste en tomar decisiones operativas dentro del gobierno de las TI. La gestión de la TI se refiere a los aspectos operativos para el suministro de productos y servicios de TI en la forma más eficaz.

Lo puedes encontrar también como: Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

La gestión de la TI se lleva a cabo mediante la adopción de buenas prácticas, ampliamente usadas, que proceden de diversas fuentes como son:

- Los estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 25999 e ISO 38500, que son un conjunto de criterios que ayudan a validar la práctica. Estos estándares pueden estar basados en prácticas de la industria existentes, u originados por investigación (académica).
- Las prácticas de la industria (ITIL®, COBIT®, CMMI®, eSCM-SP, PRINCE2TM, PMBOK®, M_o_R®, eTOM®, Six Sigma...) que son un conjunto de guías usadas en la industria.
- La experiencia interna, también llamada conocimiento propietario.





Gestión de servicios IT. Es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios IT proporcionados con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final.

Introducción

De acuerdo con lo expresado en la Guía Práctica de Gestión de Servicios la concientización de que los servicios (IT) son cada vez más importantes para el negocio ha llevado a la introducción de la gestión de servicios (IT), la cual está dirigida a proporcionar datos para la toma de decisiones desde una perspectiva de procesos, y aportar una implementación profesional con responsabilidades bien definidas. Un pre-requisito de las organizaciones es la disposición incondicional tanto de dirección como del personal (IT) para centrarse en el cliente y el servicio. La introducción de una gestión de servicios de(IT) efectiva hace necesario focalizarse menos en funciones y componentes y más en un enfoque guiado por los procesos del negocio.

Persigue tres objetivos principales:



Mejores Prácticas

Actualmente se propone cambiar el paradigma de gestión de servicios de (IT), por una colección de componentes enfocados completamente a los servicios, usando distintos marcos de trabajo con las "mejores prácticas", como por ejemplo la Information Technology Infrastructure Library ITIL, International Organization for Standardization ISO, Control Objectives for Information Technology COBIT, Capability Maturity Model Integration CMMI for services entre otros.

Características

Este paradigma cuenta además con un conjunto de capacidades organizativas especializadas para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios. Tales capacidades incluyen funciones y procesos utilizados para gestionar los servicios a través de su ciclo de vida, con especializaciones en estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua. El acto de transformar recursos en servicios con valor es el centro de la gestión de los servicios IT. Entender la gestión de servicios IT





como una práctica, empieza por entender que servicio es un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles los resultados que quieren conseguir sin que tengan la propiedad de los costes y los riesgos.

Importancia de la gestión de servicios IT

- Llevar a cabo una buena gestión de servicios proporciona una serie de beneficios entre los que podemos destacar:
- Alinear (IT) con el negocio y cumplir las demandas de los clientes de una forma mejor.
- Mejorar la calidad del servicio (IT), que tiene en cuenta las necesidades de la compañía.
- Mejor comunicación con los usuarios e intercambio de información actualizada.
- Mayor flexibilidad y en consecuencia mayor alcance de las acciones de la organización cuando se dan cambios en las situaciones del mercado.
- Mejora en la satisfacción de los clientes puesto que se les asegura la mejor calidad de servicio posible.
- Incremento cualitativo en la salud, seguridad, disponibilidad y rendimiento de los servicios (IT).
- Reducir el coste a largo plazo de la provisión de servicios.
- Centrarse en los beneficios del cliente / negocio.
- Recogida de métricas que nos podrán ayudar en la toma de decisiones.
- Destacar puntos de contacto.
- Centrarse en la mejora continua.
- Evitar reinventar la rueda.
- Supervivencia a largo plazo.

ADMINISTRACION DE LAS TI

Los retos de gestionar las Tecnologías de la Información como un negocio

En la economía ralentizada actual, las compañías están demandando que sus organizaciones o departamentos de Tecnologías de la Información realicen inversiones inteligentes y demuestren el valor de las TI para el negocio. Necesitan una prueba de este valor en forma de mediciones o “métricas” comerciales, y no con las mediciones TI tradicionales, como el tiempo productivo y el rendimiento global o throughput.

Para muchos ejecutivos TI, esta es la primera vez que se espera que dirijan sus organizaciones como un negocio. Y no resulta fácil. Las Tecnologías de la Información se han gestionado tradicionalmente como un monopolio –requiriendo de los empleados que utilizasen los servicios TI internos– y nunca es fácil romper un monopolio.





Romper el monopolio de las Tecnologías de la Información y transformarlas en un negocio competitivo dentro de la empresa es bueno para TI, es bueno para el negocio en general y es bueno para la economía. Por otra parte, aumenta la credibilidad de TI y ayuda a toda la empresa a alcanzar el verdadero valor de la misma, lo cual puede hacer que se realicen nuevas inversiones en ella. Y además, reduce el éxodo de trabajos TI a otros países.

Sin embargo, antes de reestructurar la organización TI para que funcione más como una empresa, es importante comprender los retos y problemas siguientes:

1. Resistencia dentro de la organización TI en La empresa. Gestionar las Tecnologías de la Información como un negocio requiere un cambio en la actitud mental del personal de Tecnologías de la Información, porque la ruptura del monopolio cambia la forma en cómo funcionan las TI y la forma en que es percibida dentro de la organización. Y este tipo de cambio genera con frecuencia miedo a lo desconocido, desplazando al personal TI fuera de sus áreas confortables. Por lo tanto, es esencial tener un plan de transformación bien definido y con una buena comunicación.

Hay que hacer participar a la gente desde el principio, de manera que puedan dirigir en lugar de ser dirigidos. Y hacerles intervenir también en sesiones intensivas sobre cambios del comportamiento y en sesiones de entrenamiento sobre “conocimientos blandos” o “soft skills”. Todo el mundo deberá sentirse entusiasmado y con mayor poder, de forma parecida a como se sienten las personas al trabajar en una compañía de nueva creación. Es una oportunidad para la organización de Tecnologías de la Información de la empresa de asumir el control de su propio destino, compitiendo por el negocio TI de la compañía y consiguiéndolo.

2. Se requieren “métricas” comerciales. Para actuar como un área competitiva dentro de una empresa –en lugar de como un centro de coste–, las TI deben transformarse en una organización de servicios, con competencias y capacidades básicas, portfolios de servicios, garantías de calidad y costes estándar claramente definidos. Esto no puede hacerse sin unas métricas o valores de medición comerciales.

Una gerencia adecuada de la organización TI requiere métricas sobre operaciones, proyectos, demandas de los usuarios y finanzas, para poder determinar su buen estado de salud. Además, los ejecutivos TI deben tener acceso a información relevante sobre los clientes de Tecnologías de la Información en la empresa, sobre los partners y sobre los competidores. Disponer de estas métricas e informar de ellas internamente a todo el equipo de dirección TI de manera oportuna puede mostrar qué es lo que está funcionando y dónde hay que introducir mejoras. También son necesarias para las campañas de “marketing y ventas” de Tecnologías de la Información.

3. El alineamiento entre el área comercial y el área TI en la empresa es un requisito previo obligatorio. Como proveedora de servicios internos, la organización TI debe comprender e incluso





anticipar las necesidades y objetivos de sus clientes en la empresa. El alineamiento entre ambas áreas garantiza que la organización TI dirige los recursos a tareas críticas y que aplica presupuestos limitados para alcanzar los máximos beneficios para la empresa. Con unos informes adecuados sobre calidad, producción y costes, la organización TI puede comenzar a expresar y articular cuál es su propio valor para la compañía.

Sólo cuando se alcance este alineamiento negocio/TI podrán comenzar los directores TI a recoger los requerimientos y necesidades de los clientes internos y desarrollar un catálogo total de productos y servicios TI (con niveles de soporte apropiados, acuerdos de nivel de servicio -SLAs- bien definidos y precios competitivos.)

Los clientes internos pueden entonces evaluar las ofertas del departamento TI y optar por utilizar los servicios de éste o utilizar un proveedor con precios más competitivos. Si el grupo TI interno de la empresa puede competir con otras fuentes u ofrecer valor adicional, conseguirá el contrato.

La organización TI necesita también herramientas de gestión. Aunque las organizaciones de Tecnologías de la Información en las empresas disponen de buenas herramientas que resuelven el lado técnico de TI, generalmente carecen de herramientas para abordar los aspectos comerciales y de personal de esa tecnología, como por ejemplo software ERP (Enterprise Resource Planning) adaptado al funcionamiento de la organización TI. Por otra parte, los ejecutivos TI deben adoptar decisiones inteligentes sobre cómo optimizar los recursos y operaciones y cómo informar del impacto ejercido por sus asignaciones de recursos sobre el negocio.

Los directores de las distintas áreas corporativas necesitan saber dónde se está gastando el dinero TI y con qué efectividad está contribuyendo ese dinero a los objetivos globales de la empresa. Sin las herramientas necesarias para evaluar y comunicar una visión de las Tecnologías de la Información centrada en el negocio, es difícil, si no imposible, para las compañías llenar el hueco entre las Tecnologías de la Información y el resto de las áreas operativas de la empresa.

Romper el monopolio de TI y transformar a ésta en una empresa competitiva dentro de la empresa es una situación en la que todo el mundo es ganador. Sin embargo, los ejecutivos TI deben primero resolver estos retos, o de lo contrario esta nueva “empresa TI” interna fracasará.





Cómo gestionar las TI para que las pymes sigan creciendo a pesar de la crisis

Por Juan Chinchilla, director Comercial Spain Medium Business en Dell

La realidad de la crisis económica se sigue haciendo sentir en todo el mundo. La mayoría de pequeñas y medianas empresas no experimentarán un gran crecimiento en los próximos meses, y otras muchas verán cómo sus ingresos merman considerablemente. Cualquier recorte en TI hay que considerarlo con mucho cuidado.

La duración y la crudeza de la crisis está llevando a las compañías a cuestionarse el gasto en TI, ya que las inversiones en este sector suponen una parte importante de los presupuestos y, en muchas ocasiones, se convierten en lo primero de lo que se prescinde cuando se necesita recortar gastos.

Juan ChinchillaSin embargo, antes de empezar con los recortes, hay que pensar que es necesario invertir para obtener más tarde los beneficios, aunque cueste un gran sacrificio. Las TI resultan tan importantes en términos de eficiencia y mejora y crecimiento del negocio, que es imprescindible considerar cualquier recorte con sumo cuidado.

También hay que tener en cuenta que las épocas de caos y cambios pueden convertirse en oportunidades, de hecho, las empresas punteras son aquellas que surgieron, crecieron y evolucionaron en los peores momentos económicos. Estas empresas convierten los fallos de los competidores en sus ventajas, y captan así a los clientes de la competencia con nuevas ideas e iniciativas.

Desde un punto de vista positivo, y dejando de lado las consecuencias negativas de la situación económica, aquí van varios consejos sobre cómo gestionar las TI para mejorar el rendimiento de las pequeñas y medianas empresas en tiempos de crisis.

Olvidese del presupuesto de TI acordado

Esto no significa que se deba dar al traste con la política financiera de la empresa. La reducción de costes es inevitable en momentos difíciles, pero a veces la manera en que estos recortes se realizan perjudica el futuro de la compañía. Hay que tratar de evitar caer en la reducción de presupuesto igualitaria en todos los departamentos y tomar el camino difícil: analizar las necesidades futuras de la empresa y decidir de qué se puede prescindir y dónde hay que reforzar.

Con demasiada frecuencia, los recortes presupuestarios en TI frenan nuevas iniciativas – proyectos de desarrollo e inversiones clave en nuevas tecnologías – que las empresas necesitan para crecer. Mientras tanto, se mantienen los gastos habituales que requiere el mantenimiento de infraestructuras obsoletas. La oportunidad reside en decidir cuál debe ser el gasto en TI para obtener beneficios futuros.





Si gasto más en tecnología, ¿mejoro la eficiencia y el rendimiento de la empresa?

Es una pregunta difícil, cuya respuesta suele ser “sí”; sin embargo, el gasto implica también un riesgo. La tecnología, aplicada inteligentemente, puede mejorar la eficiencia operativa y reducir el gasto en áreas como servicio al cliente, logística y fabricación. Sin embargo, cuando el presupuesto es ajustado, se exige una mayor rapidez en los resultados. Hay que estar seguro de lo que se puede obtener gracias a la tecnología y de si se tiene la capacidad para acometer los cambios necesarios para obtener dichas mejoras. De lo contrario, las consecuencias de gastar más dinero pueden ser negativas para el negocio.

Los responsables de la gestión de pequeñas y medianas empresas en estos tiempos de crisis, deben plantearse continuamente cómo las TI pueden ayudarles a mantener y mejorar las cualidades únicas de sus empresas

¿Pueden las TI ayudar a conseguir nuevos clientes o nuevos mercados?

El mundo hoy en día es muy pequeño, y hay millones de clientes ahí fuera. Las tecnologías de la información pueden no sólo ayudar a las pymes a encontrar nuevos clientes sino a que los que ya lo son aumenten su gasto. Para conseguir esto último es posible que sea necesario ofrecer un producto o servicio superior, o simplemente ser más competitivo en precios. Y eso sí se puede conseguir a través de una gestión inteligente de las infraestructuras de TI.

¿Pueden las TI ayudar a crear nuevos productos o servicios?

Cuando pensamos en empresas como Skype, Facebook o LinkedIn, encontramos productos y servicios que no existirían sin las tecnologías de la información. La clave para los empresarios es pensar qué productos o servicios podrían inventar o reinventar con las posibilidades que ofrece la tecnología actual.

Los responsables de la gestión de pequeñas y medianas empresas en estos tiempos de crisis, deben plantearse continuamente cómo las TI pueden ayudarles a mantener y mejorar las cualidades únicas de sus empresas. Todos debemos recordar que las compañías más fuertes y eficientes serán las que sobrevivan, y que, como en todos los ciclos económicos, los tiempos difíciles pasarán.

