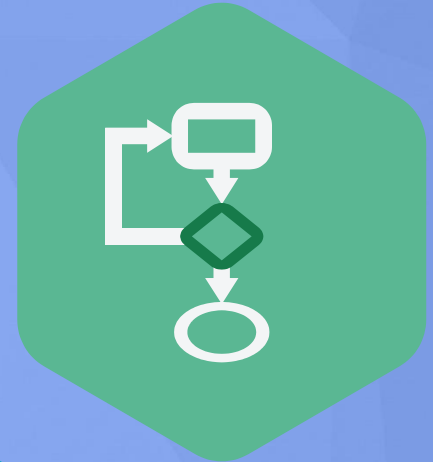
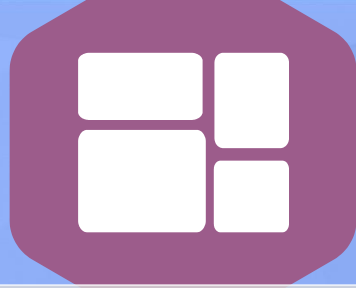


7 elementos cruciales para la Gestión de Servicios de TI



La gestión de las empresas siempre fue un gran desafío en el mundo de los negocios. Pero la esencia de esta disciplina viene transformándose debido a los cambios económicos cada vez más frecuentes. Por un lado, las empresas están ganando mercado y aumentando la facturación a través de fusiones o del lanzamiento de nuevos productos y servicios. Por otro, nuevos reglamentos y nuevas demandas de clientes exigen de las empresas un cambio constante.

El área de Tecnología de la Información es vital en prácticamente cualquier empresa. Para atender y adecuarse a los cambios, la TI precisa operar a través de un nuevo modelo de negocios. El desafío del departamento de TI es dejar de ser un proveedor de tecnología reactivo y pasar a actuar como un proveedor de servicios estratégicos.



La Gestión de los Servicios de TI (ITSM) puede ser definida como la forma con que el departamento de TI administra los sistemas de información y entrega valor a los usuarios y clientes. El concepto de ITSM aborda la planificación y la gestión de los cambios, disponibilidad de servicios, relacionamiento con proveedores, entre otros. Esos son algunos de los elementos que ayudan a evitar impactos negativos en el negocio.

ITSM es relevante para empresas que buscan:

Alinear la TI
a la estrategia
corporativa

Aumentar el
desempeño de las
operaciones de TI

Mejorar la visibilidad
y la eficiencia de los
servicios

Proporcionar a los
usuarios una mejor
experiencia

El concepto de ITSM trae beneficios como: reducción de los costos operacionales, mejora en la asignación de los recursos de TI y aumento de la productividad.

Adherir a ITSM no es una tarea trivial. Afecta al departamento de TI, a los procesos, a los proyectos en marcha, en fin, a toda la organización. Existen muchos frameworks y buenas prácticas reconocidas y aplicadas en todo el mundo, que pueden ayudar en esta tarea, como Cobit, ISO 20000, TOGAF, ITIL, entre otros.

Sea cual sea el estándar, destacamos siete elementos que ayudarán en el éxito de su proyecto de Gestión de Servicios de TI:





Gestión de la Estrategia

La alineación de las estrategias corporativa y de TI es un aspecto tradicional en iniciativas de ITSM. Sin embargo, muchas empresas relatan dificultades en alcanzar resultados positivos, debido a cuestiones culturales, metas incompatibles, divergencias entre departamentos, o aún, la completa falta de armonía entre ellos. Los resultados son procesos y servicios de bajo desempeño y aumento de la ineficiencia organizacional.

Durante la elaboración del plan estratégico de TI, el factor determinante es involucrar tanto a las áreas de negocio como a la TI. El entendimiento adecuado de las necesidades del negocio, así como la visión clara de las premisas y restricciones de ambas partes, suministrará una base sólida para el establecimiento de una estrategia de TI adecuada y consistente.

Comience mirando al negocio y evaluando el escenario actual de TI, a fin de adaptar los procesos de negocio, las políticas y los procedimientos. Defina también los objetivos con base en las prioridades de la empresa, y así podrá enfocarse en acciones que proporcionen resultados tangibles.

A través de ese abordaje, la TI ayudará a la empresa a diferenciarse en el mercado y a entregar productos y servicios mejores para sus clientes.



Gestión de la Solicitud de Servicios

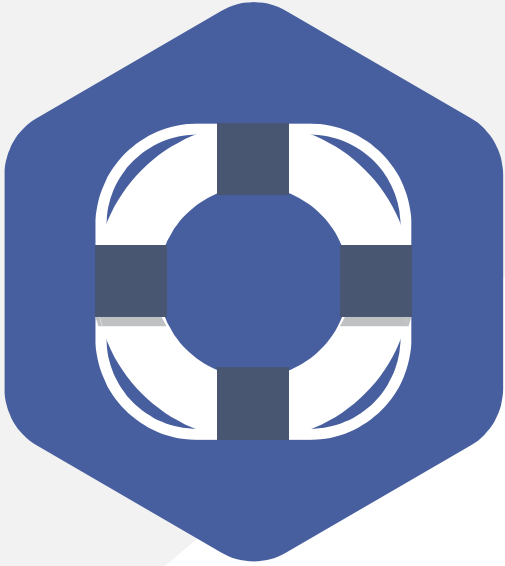
Administrar solicitudes de servicio puede parecer una tarea compleja en un primer momento, pero usted puede comenzar de forma simple, enfocándose en los principales servicios que serán colocados a disposición para los usuarios.

Muchas de estas solicitudes probablemente ya suceden de forma no estructurada. Usted precisará identificarlas y organizarlas, estructurando el Catálogo de Servicios. Este instrumento va a optimizar la entrega de los servicios y facilitar la autoatención, proporcionando una experiencia más agradable y aumentando la satisfacción de los usuarios.

El SLA también tiene un papel crucial en la gestión de las solicitudes de servicio, una vez que permite definir las responsabilidades de TI, las reglas de escalonamiento y cómo los servicios serán entregados para cumplir los plazos acordados.

La Solicitud, en sí, es el último aspecto, pues garantiza que todas las solicitudes sean registradas de acuerdo con el catálogo de servicios, y procesadas de acuerdo con las reglas de SLA atendiendo las expectativas de los usuarios.

La Gestión de Solicitud de Servicios ayuda a reducir los tiempos de resolución, maximiza la disponibilidad de los servicios y reduce los costos en las operaciones de TI.



Gestión de Incidentes

La gestión de incidentes es otro elemento crucial. En situaciones extremas, puede abarcar cuestiones legales o financieras, con la posibilidad de afectar seriamente el negocio.

El principal objetivo de la gestión de incidentes es restablecer un servicio de la manera más rápida posible después de la ocurrencia de algún desvío.

Las organizaciones que realizan la gestión de incidentes pueden evitar perjuicios a otros servicios y procesos de negocio.

Las empresas que no realizan la gestión de incidentes de forma adecuada, pueden tener sus operaciones impactadas. La reputación del área de TI también puede pasar a ser vista de forma negativa.

Una estrategia de gestión de incidentes, cuando bien definida, creará una visión positiva de los servicios de TI. También evitará errores comunes como tickets reabiertos o escalonados de forma incorrecta o además la violación de SLA.

La disciplina de gestión de incidentes acelerará los tiempos de resolución, aumentando la productividad y la eficiencia por toda la organización, además de ayudar a TI a reducir los costos.



Gestión de Problemas

Cuando un incidente comienza a ser repetitivo, usted tiene un problema.

La gestión de problemas y la gestión de incidentes están directamente conectadas:

La gestión de incidentes trata de los síntomas.

La gestión de problemas es una disciplina complementaria, que busca identificar y remover la causa-raíz que generó el desvío.

La gestión de problemas se vale de herramientas como diagrama de causa y efecto, espina de pescado, FTA (failure tree analysis) y análisis de tendencias, que ayudan a detectar y entender los detalles de un desvío.

Un único incidente puede ser tratado conforme al tiempo previsto en el SLA. Sin embargo, a partir del momento en que comienza a repetirse, va a exigir de los profesionales de TI una porción mayor de tiempo, aumentando su carga de trabajo y reduciendo la productividad.

La definición de un proceso de gestión de problemas eficiente, va a evitar el registro de diferentes tickets para el mismo incidente, así como el registro de tickets repetidos.



Gestión de Cambios

Ocurren cambios en las empresas todos los días, pero actualizar la versión de una aplicación crítica, por ejemplo, puede traer más problemas que beneficios. Cuanto mayor sea el número de personas resistentes al cambio, mayores serán las oportunidades de falta de éxito.

Los cambios pueden traer trastornos porque involucran a personas, pues cada una tiene sus propias creencias y valores, que muchas veces son impactados. Por lo tanto, uno de los desafíos de TI es ayudar a las personas a entender y creer en los beneficios del cambio. Si las personas no visualizan los beneficios, ellas simplemente no tendrán interés en cambiar y crearán resistencia.

Aunque pueda ser nítido que la organización precisa cambiar, las razones para el cambio pueden no ser obvias. Es importante involucrar a las personas, ayudándolas a entender el porqué del cambio y cómo el proceso va a suceder. Es fundamental abrir espacio para que puedan exponer su punto de vista y esclarecer sus dudas.

Proveer soporte para las personas aumenta las posibilidades de éxito del cambio.



Gestión de Activos

Toda aplicación o equipamiento utilizado por una empresa para ejecutar actividades de sus procesos, puede ser definido como un activo. La disciplina de gestión de activos generalmente abarca la colecta de informaciones, para componer un inventario detallado de los activos de la organización. Estas informaciones son utilizadas para toma de decisiones sobre asignación de activos, nuevas compras y descartes. O cuando los costos de mantenimiento de un activo superan los beneficios.

Generalmente los activos representan una porción significativa de los costos de TI. Sin embargo, muchas organizaciones tienen una visión limitada de su inventario, o aún, ninguna visión.

Eso puede llevar a la ocurrencia de problemas, como la compra de nuevos activos, mientras que existen activos subutilizados, o la gestión de los activos siendo realizada por los departamentos, lo que resulta en ineficiencia en toda la organización.

La gestión de activos ayuda a TI a alcanzar los objetivos estratégicos y determina los requisitos necesarios para alcanzarlos. El control de activos realizado de forma precisa ayuda a evitar inversiones innecesarias y a reducir los costos de operación.



Gestión de la Mejora Continua

Este elemento final busca asegurar que todos los aspectos de la Gestión de Servicios estén alineados con los objetivos del negocio y que estén alcanzando los niveles acordados de desempeño. Además, permite identificar lo que está yendo bien y lo que no está yendo tan bien y precisa ser mejorado.

Evaluar el feedback de los usuarios y analizar indicadores e informes de forma continua, da a los gestores una visión real sobre la situación de los servicios que están siendo prestados. Si fuera necesario, estas métricas pueden ser transformadas en acciones para ajustar los procesos y servicios, ayudando a reducir el tiempo de resolución de los tickets, aumentando el volumen de tickets solucionados en el primer contacto y reduciendo el número de incidentes repetidos.

La evaluación y mejora continua de procesos y servicios puede establecer una cultura de mayor compromiso. Eso permite elevar los niveles de calidad en la atención y la satisfacción del usuario, contribuyendo para el alcance de los objetivos estratégicos.

Ahora que usted ya conoce 7 elementos cruciales para la gestión de servicios de TI, conozca también SoftExpert ITSM, la solución más completa e innovadora para mejora y automatización de procesos, conformidad reglamentaria y excelencia en la gestión de TI.

SoftExpert ITSM

SoftExpert ITSM es una solución poderosa, de fácil uso, modular, eficiente y basada en ITIL® capaz de automatizar y mejorar las solicitudes de servicio de TI, la gestión de incidentes y problemas, de configuración, y de los recursos humanos de TI.

SoftExpert ITSM permite que las organizaciones de todos los tamaños y de todos los sectores mejoren la gobernanza de TI, optimicen los niveles de servicio, aumenten la productividad y reduzcan los costos relacionados, alineando la gestión de infraestructura de TI con los objetivos estratégicos del negocio.



Gestión de la Estrategia

Form data > CS01 - Service catalog | Released

Record data View SE Suite

General data Form Associations

NAVIGATION

- General data
- Preview
- Record

PREVIEW

Service Catalog

Select a service:

Identification

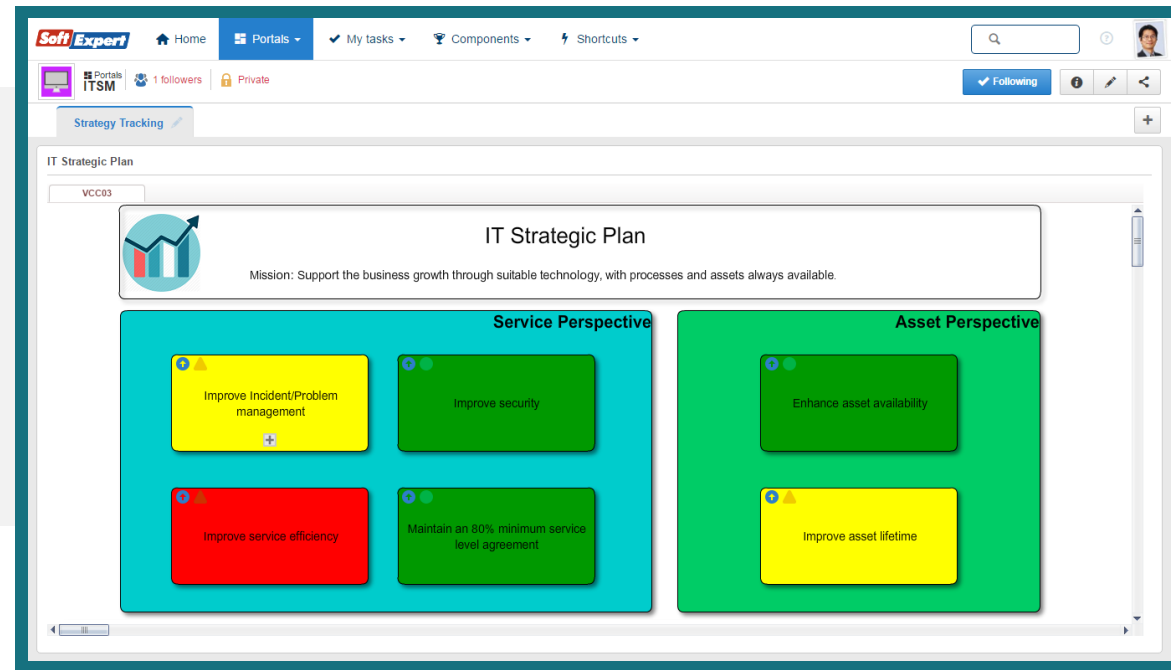
User Department Email ID Number

Activity based requests

- File User
- Reset password
- Create backup
- Restore backup
- Room schedule

Asset based requests

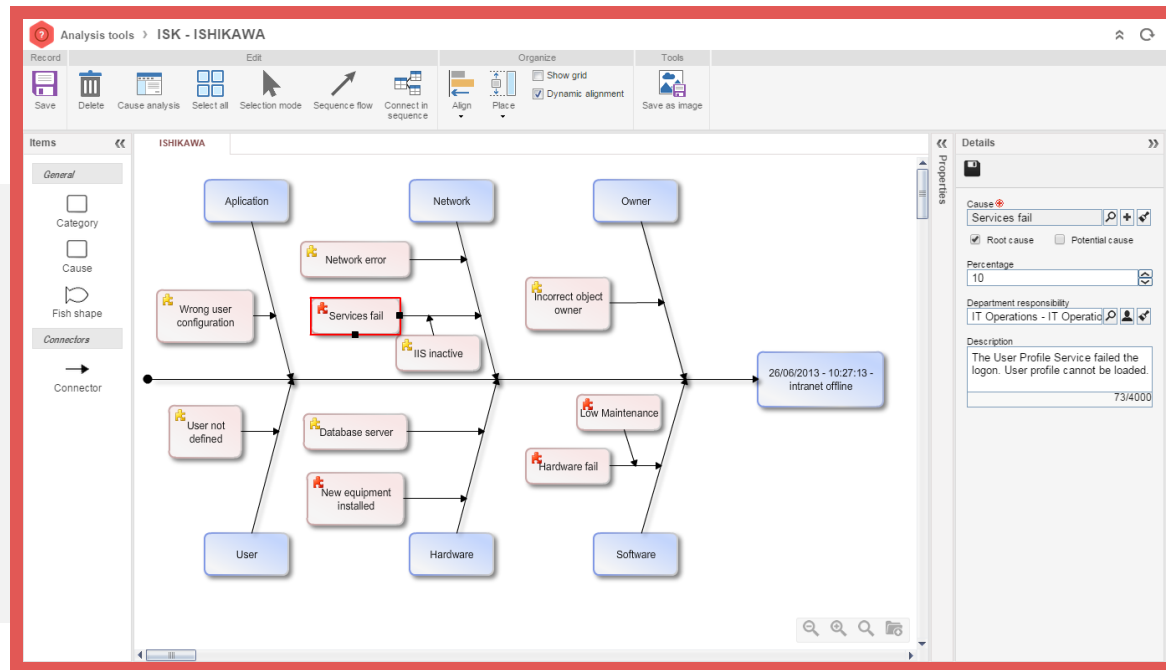
- Smartphone schedule
- New phone
- PC formatting
- New WiFi point
- Server update



Gestión de la Solicitud de Servicios



Gestión de Incidentes



Activity execution > 000206 - 13/07/2015 - Kevin J. Harper - The cooling fan is not working | ITDS - Service Request | Execution

Record: Save, Action, Previous step, Record data: General data, Activities, Attachment, History, View: Flowchart, Tools: Report

ACTIVITIES

- Request service
- IT approval
 - Ad-hoc activity
 - Explanation
- Department approval

REQUEST SERVICE > SERVICE REQUEST

Acme IT - Information Technology Service Request

Request Type: Hardware, Request #: SR000321, Date: 07/13/2015, Time: 10:28 AM, Status: In Progress, SLA: Business, Impact Details: High, Mode: Organization, Level: II, Urgency: Partially Operable

Request details

Regulation: Internal, External, Service: Infrastructure, Group: IT012, Asset: ASS4888

Requestor: Kevin J. Harper, Site: BL01, Department: Human Resources, Contact Number: 650 - 555 5555

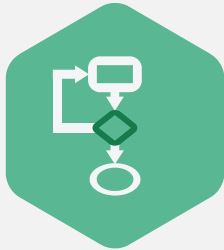
Title: The cooling fan in the desktop computer is not working

Description: Just few days ago, I started getting message, with some Cooling Fan Problem, Error 908 But this error only was occurring when i started my Desktop after 5-6 hours I mean when I started this in morning, at first time it was showing this error, and when it automatically shut down (It says, ENTER to continue startup or it will shut down in 10 or 15 seconds) and then I start it again, but this time no error it started fine. But the machine is working very badly...

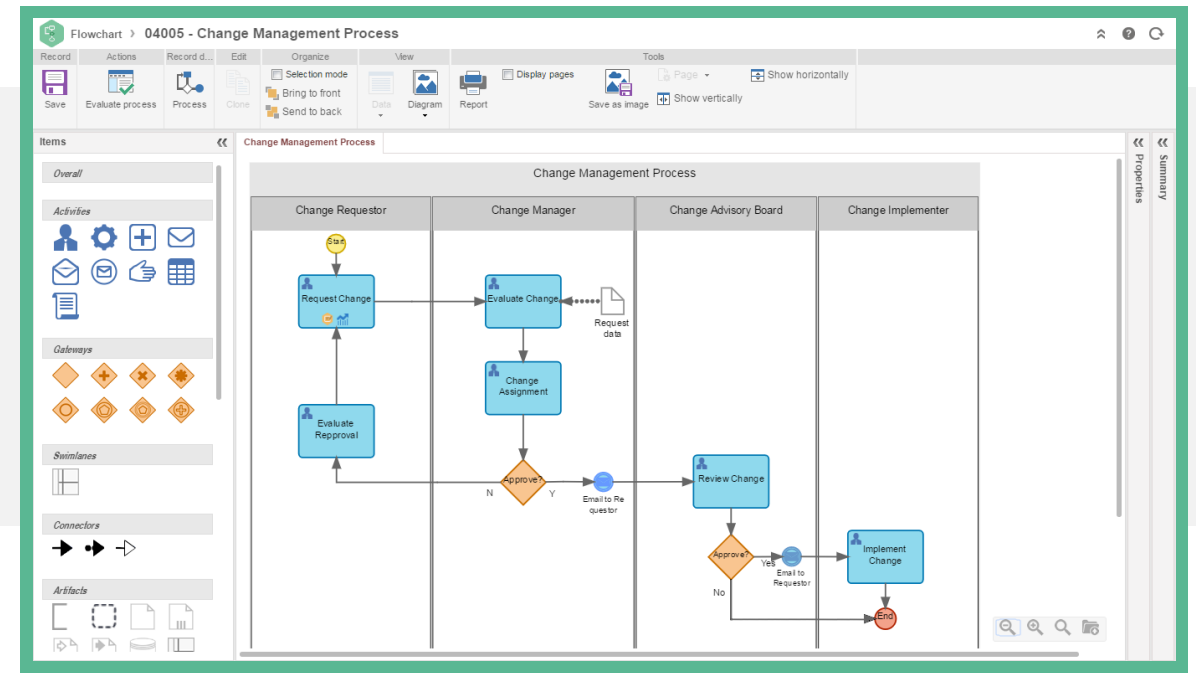
0/4000



Gestión de Problemas



Gestión de Cambios



Asset data > 9082053 - ProSAFE 8-port 10 Gigabit | Released

Record Save and exit Save and new Save

General data Revision Structure Indicator Documentation History Cost Control Associations

NAVIGATION <<

General data

Details

GENERAL DATA

ID # 9082053 Name ProSAFE 8-port 10 Gigabit Revision 0 Revision date 1/10/2012

Asset type 07.002 - Network Responsible team 002 - Equipe T1

Specification Equipment Operation started 1/09/2012 Quantity 2 Available 2 Calendar GB - Global Business

Asset status: Available

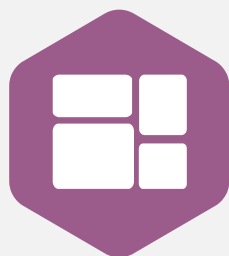
Plans

Plan	Responsible team	Last execution	Frequency
VP - Verification Plan	Default activity Team - Default activity Team		1 Week(s)
VP - Verification Plan	001 - Maintenance team		1 Month(s)
VP - Verification Plan	001 - Maintenance team	9101765 2/17/2014	1 Month(s)

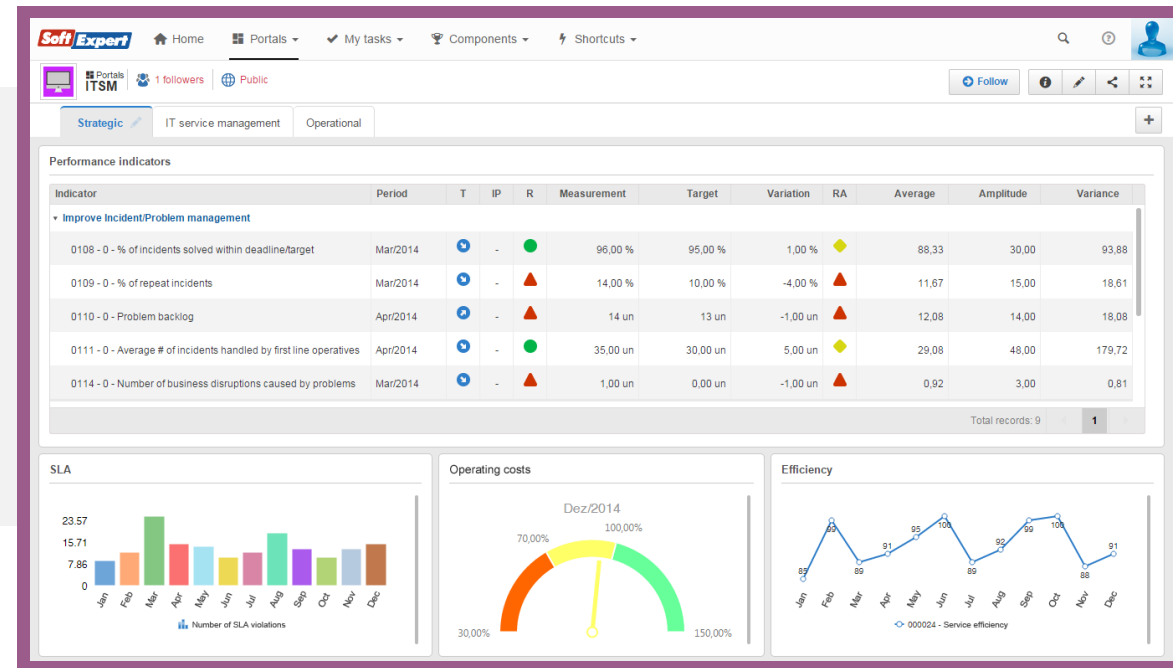
Created on 1/09/2012 Last updated 5/27/2015 Updated by Robert Smith



Gestión de Activos



Gestión de la Mejora Continua



SoftExpert

SoftExpert es la empresa líder de mercado en soluciones para la excelencia en gestión, ofrece softwares y servicios para mejoría de procesos de negocio, conformidad reglamentar y gobernanza corporativa.

Fundada en 1995 y en la actualidad con más de 2 mil clientes y 300 mil usuarios alrededor del mundo, las soluciones de SoftExpert son utilizadas por empresas de los más variados portes y áreas de actuación, incluyendo manufactura, gobierno, farmacéutico, hospitales y laboratorios, servicios financieros, alta tecnología y TI,

educación, energía y utilidad pública, logística, comercio minorista, servicios, entre otros.

En conjunto con su red de aliados nacionales e internacionales, SoftExpert ofrece servicios de implantación, entrenamiento, hospedaje, validación, soporte y asistencia técnica, con la intención de asegurar que sus clientes obtengan siempre el máximo retorno de sus inversiones.



Lleve su empresa al próximo nivel

www.softexpert.es | ventas@softexpert.com