

MODELO PARA LA GESTIÓN ÁGIL DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN BASADO EN LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL

AUTOR

VÍCTOR ALONSO LLIUYA VILLAGARAY

ASESOR

GLORIA HELENA CASTRO LEÓN

LIMA - PERÚ

2017

INTRODUCCIÓN

- Los servicios de tecnologías de la información ha estado presente desde el uso de recursos de tecnologías de la información para la satisfacción de alguna necesidad que presente cualquier organización.
- Desarrollo de ITIL, como una librería de buenas prácticas para la gestión de servicios, a finales de los años 80, por la CCTA.
- Desventajas durante la implementación de los procesos propuestos por ITIL.
- Integración del pensamiento ágil con ITIL, para cerrar posibles brechas.

PROBLEMA

- El **bajo grado de madurez de una organización**, a nivel de procesos y servicios de TI, y resistencia al cambio organizacional, son los principales obstáculos para una correcta implementación de los procesos que proponen las buenas prácticas de ITIL, que, en algunos casos, puede terminar en el fracaso del proyecto.



Organización

Implementación de ITIL

Bajo grado de madurez

Poca experiencia

Aumento de la burocracia

Resistencia al cambio

OBJETIVOS

OBJETIVO PRINCIPAL

- Desarrollar un marco de trabajo que permita tener una gestión ágil de Incidentes y Solicitudes de servicio de Tecnologías de la información.

OBJETIVOS SECUNDARIOS

- Analizar e identificar las brechas que tiene de la organización.
- Identificar el grado de madurez que tiene la organización para el desarrollo del marco de trabajo.
- Definir los procesos de acuerdo a las necesidades encontradas, que permitan un correcto despliegue del marco de trabajo.
- Analizar el comportamiento post-implementación de los procesos definidos en el marco de trabajo.

JUSTIFICACIÓN

- Se mencionaron algunas de las desventajas que presenta ITIL, al implementar y operar algunos de los procesos que presenta.
- Por ello, se busca adaptar las ventajas que trae el pensamiento ágil, para cerrar algunas de las brechas que trae consigo ITIL, ante alguna organización de bajo grado de madurez sin muchos procesos documentados; con el fin de tener la base para que a largo plazo se tenga una Gestión Ágil de Servicios de TI.

ALCANCES

- Como se ha mencionado, el marco de trabajo propuesto ayudará a la organización en estudio, una ágil implementación y operación de procesos sin caer en las desventajas que trae ITIL.
- El marco de trabajo estará enfocado en hacer una adaptación de los procesos de Gestión de Incidentes y Gestión de Solicitudes de Servicio que propone ITIL, a organizaciones de nivel 0 y I, en base al Modelo de Grado de Madurez de ITIL.
- Análisis, implementación y puesta en marcha del marco de trabajo, así como también de los procesos propuestos, desplegados en una solución tecnológica de gestión de servicios de tecnologías de la información.

MARCO TEÓRICO

Buena Práctica

- Es un enfoque o método que ha demostrado su validez en la práctica.

Servicio

- Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes.

Gestión de Servicios

- Es un conjunto de capacidades especializadas cuyo fin es generar valor para los clientes en forma de servicios.

Valor

- Desde el punto de vista del cliente, el valor consta de dos componentes básicos: funcionalidad y garantía.

Proceso

- Un proceso es un conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir un objetivo concreto.

Gestión de Incidencias

- Una incidencia es una interrupción no planificada o una reducción de calidad de un servicio de TI.

Gestión de Solicitudes de Servicio

- Una solicitud de servicio es una solicitud de información, asesoramiento, cambio estándar o acceso a un servicio por parte de un usuario.

MARCO TEÓRICO

ITIL



- ITIL es una librería de buenas prácticas, nacida en el gobierno británico, a finales de los años 80.
- Es el marco y fuente de buenas prácticas en la gestión de servicios de TI. Es usado por organizaciones a nivel mundial, para establecer y mejorar las capacidades de la gestión de servicios de TI.
- Compuesto por 5 libros, los cuales son:
 - Estrategia del Servicio
 - Diseño del Servicio
 - Transición del Servicio
 - Operación del Servicio
 - Mejora continua del Servicio

MARCO TEÓRICO

- ITIL propone un modelo de madurez, para la evaluación de los procesos dentro de una organización. Estos niveles están alineados a lo propuesto por CMMI (Modelo de Capacidad y Madurez, por sus siglas en inglés) y Cobit.
- Estos niveles son:
 - Inicial
 - Repetible
 - Definido
 - Gestionado
 - Optimizado

MODELO DE MADUREZ DE ITIL



MARCO TEÓRICO

LEAN IT



- La Lean IT Association define Lean IT como:
 - “La extensión de los principios de Lean Manufacturing y Lean Services para el desarrollo y gestión de procesos y servicios de tecnologías de la información. Tiene como meta principal es mejorar el valor entregado por las organizaciones de TI para sus clientes y profesionalismo del personal de TI”.
- Fases del pensamiento LEAN:
 - Identificación del Valor
 - Identificación del flujo del valor
 - Crear el flujo de valor
 - Extracción o identificar el pull
 - Perfección

MARCO TEÓRICO

GESTIÓN ÁGIL DE PROYECTOS

- La gestión ágil de proyectos es un enfoque iterativo e incremental para planificar y guiar los procesos del proyecto.
- Un proyecto ágil se completa en pequeñas secciones llamadas iteraciones. Cada iteración es revisada, validada y criticada por el equipo del proyecto, que puede incluir representantes de la empresa cliente, así como empleados.

MANIFIESTO ÁGIL

- A los individuos y su interacción, por encima de los procesos y las herramientas.
- El software que funciona, por encima de la documentación exhaustiva.
- La colaboración con el cliente, por encima de la negociación contractual.
- La respuesta al cambio, por encima del seguimiento de un plan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Axelos Global Best Practice, ITIL Maturity Model (2013).
- [2] Lean IT Association, Lean IT Foundations (2014).
- [3] Axelos Global Best Practice, Using ITIL® and PRINCE2® Together (2010).
- [4] Van Haren Publishing, Foundations Of ITIL (2012).
- [5] Guillermo Jiménez Marco, DevOps, la nueva tendencia en el desarrollo de sistemas TI, un caso práctico en el análisis de incidencias de software (2016)
- [6] Jayne Gordon Groll, The Agile Service Management Guide(2014)
- [7] Comunidad Profesional SCRUM Manager, Scrum Manager Guía de Formación (2016)
- [8] SCRUMstudy™, Una guía para el CUERPO DE CONOCIMIENTO DE SCRUM (Guía SBOK™) (2016)