

Gerencia de Informática e Innovación Tecnológica

Gerencia de Aseguramiento de la Calidad y Control de Gestión de TI

Coord. Gestión de Mejoras en los Servicios de T.I.

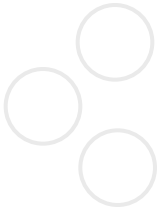
ITIL V3



Agenda

- Introducción
- La Gestión del Servicio
- Estrategía del servicio
 - ☐ Gestión de la Demanda
- Diseño del servicio
 - ☐ Gestión del Nivel de Servicio
 - ☐ Gestión del Catálogo del Servicio
- Transición del servicio
 - ☐ Gestión del Cambio
 - ☐ Activos de Servicio y Gestión de la Configuración
- Operación del servicio
 - ☐ Gestión del Indicante
 - ☐ Gestión de Problemas
 - ☐ Función Centro del Servicio al Usuario
- Mejora continua del servicio
 - ☐ Modelo de CSI

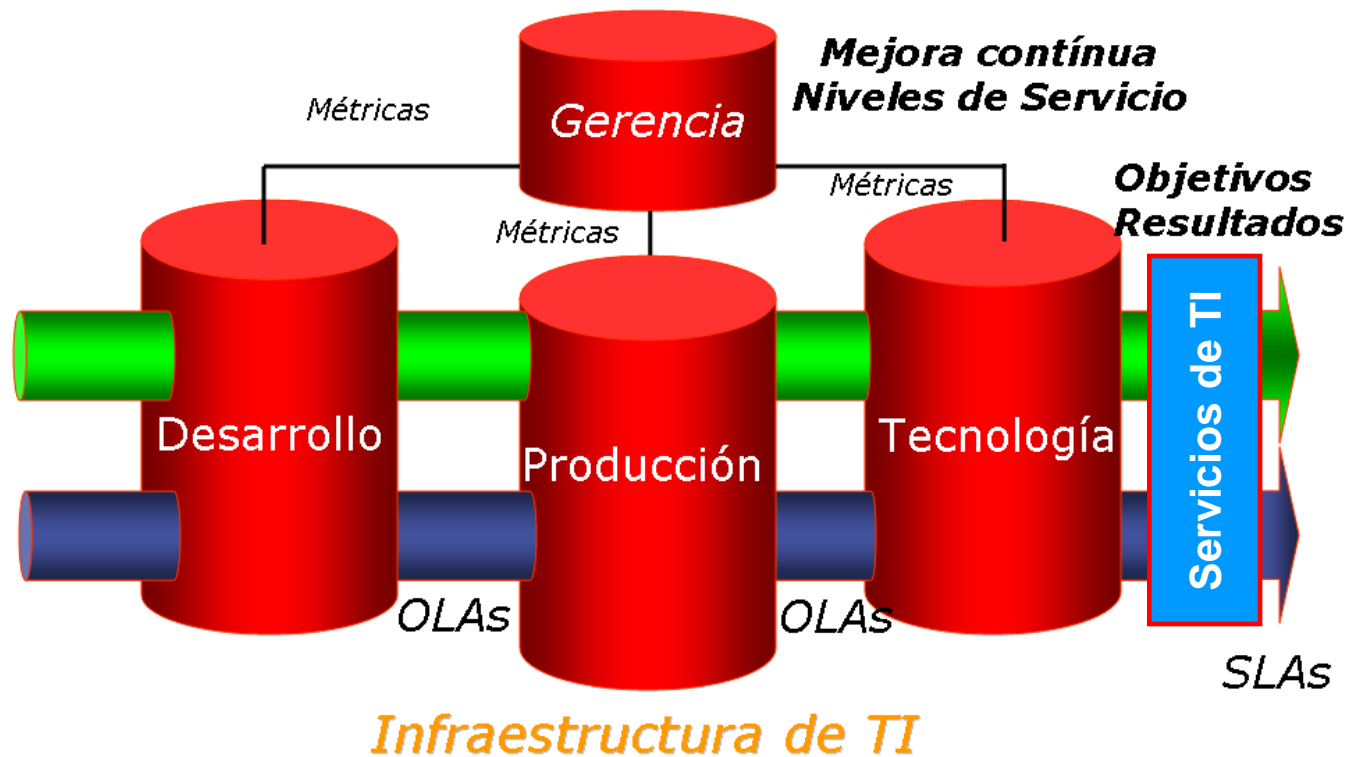
Introducción



¿Qué sucede en las áreas tecnológicas?

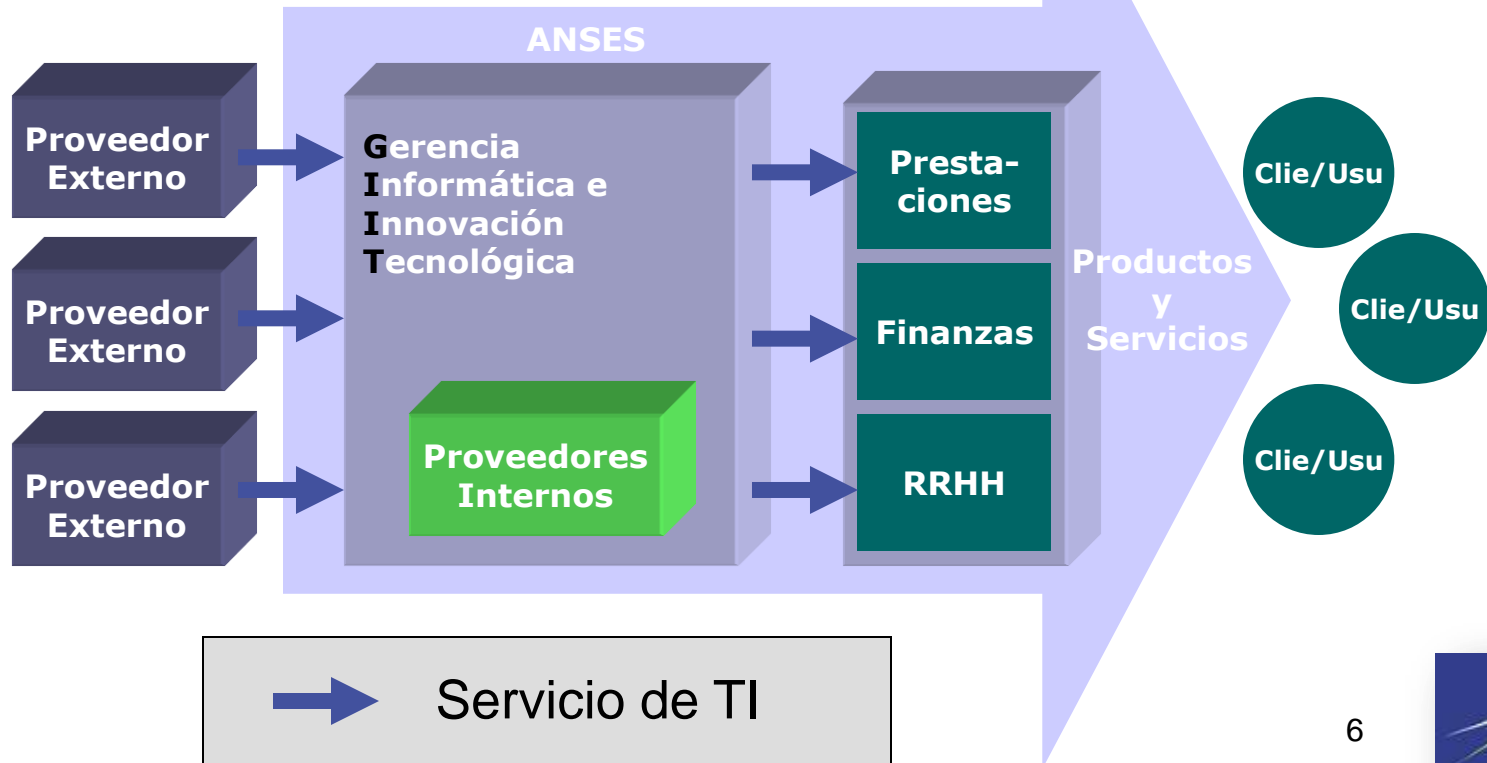


Hacia un modelo orientado al servicio...



...y al cliente/usuarios (Cli/Usu)

Cadena de valor de los servicios de TI



❧ ¿Qué vemos en la práctica?

- procesos no formalizados (o solamente algunos procesos en diverso nivel de implementación)
- servicios con falta de información o documentación o no debidamente comunicados.
- organización reactiva.
- limitada relación con el negocio.
- limitada relación y comunicación entre áreas dentro de TI.
- Comprensión dispar de lo que significa la gestión de servicios mediante procesos.

¿Qué se le pide a TI?



Objetivos estratégicos que propone ITIL:

- Optimizar los recursos.
- Aumentar la confiabilidad de la infraestructura y los servicios.
- Reducir el riesgo de la operación.
- Mejorar la calidad de servicios y la experiencia del usuario.

¿Qué **no** es ITIL?

- Una herramienta de Software.
- La solución que un proveedor quiere imponer.
- Un conjunto de procedimientos por cumplir o seguir.
- El reemplazo de todo lo que ya hacemos bien.
- El único componente requerido para brindar un mejor servicio.
- Independiente del comportamiento y la cultura de la organización.
- La solución a todos nuestros males.

Los orígenes de ITIL



ITIL: *Information Technology Infrastructure Library* (Biblioteca de Infraestructura de TI)

- Es una visión integral de la Gestión de Servicios de TI, expresada en un conjunto de 5 publicaciones.
- Nació a fines de los 80 como una iniciativa del gobierno inglés, quien reunió a empresas exitosas para extraer las mejores prácticas que éstas utilizaban.
- Contiene un conjunto consistente y detallado de mejores prácticas del mercado, recolectadas y seleccionadas por empresas y organismos de todo el mundo.
- Se mantiene en evolución permanente a través del aporte de la comunidad ITIL global.



❖ Los orígenes de ITIL

Version 1 – 1986 - 1999 ITIL original

- Más de 40 publicaciones de prácticas basadas en experiencia.

Version 2 – 1999 - 2006 ITIL V2

- 10 publicaciones de prácticas basadas en procesos y el marco de mejores prácticas aceptado globalmente por el ITSM:

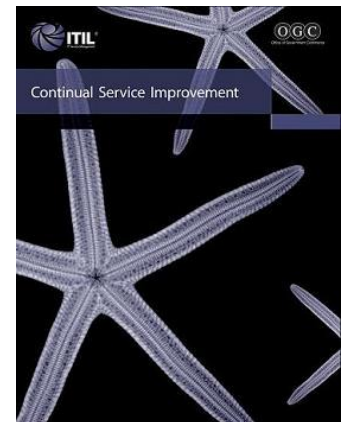
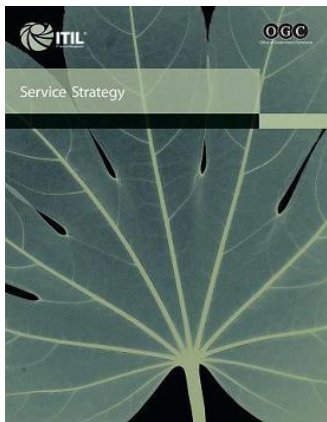
- ☐ Service Support
- ☐ Service Delivery
- ☐ Planning to Implement Service Management
- ☐ ICT Infrastructure Management
- ☐ Business Perspectives Volumes I and II
- ☐ Software Asset Management
- ☐ Application Management
- ☐ Security Management
- ☐ ITIL - Small-scale Implementation



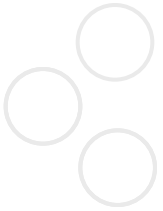
❖ Los orígenes de ITIL

Version 3 – Mayo 2007

- Presenta la práctica basada en el ciclo de vida del servicio incorporando las mejoras de V1 y V2 y las mejores prácticas testeadas por el ITSM.
Conformado por 5 publicaciones:



La Gestión del Servicio TI



❧ El concepto de **servicio**

- Un “**Servicio**” es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costos y riesgos específicos asociados. (definición según ITIL)
- Los **proveedores de servicios (ej: Giit)** asumen y asignan costos y riesgos a cada cliente por los servicios que ellos proveen.



El concepto de **Gestión de servicio**

- Una correcta gestión de estos servicios requerirá:
 - ☐ Conocer las necesidades del cliente
 - ☐ Estimar la capacidad y recursos necesarios para la prestación del servicio
 - ☐ Establecer los niveles de calidad del servicio
 - ☐ Supervisar la prestación del servicio
 - ☐ Establecer mecanismos de mejora y evolución del servicio
- El **objetivo de ITIL** es precisamente ofrecer tanto a los proveedores como receptores de servicios TI de un marco que facilite todas estas tareas y procesos.
- La **Gestión de Servicios** es un conjunto de capacidades organizativas especializadas para la provisión de valor a los clientes en forma de servicios.

⌘ Propuesta de ITIL: Gestión de servicios basada en una gestión de procesos

- Estandarizar los procesos de gestión de servicios de IT en base a las mejores prácticas:
 - ☐ Procesos
 - ☐ Subprocesos
 - ☐ Actividades
 - ☐ Herramientas para la automatización
 - ☐ Definiciones específicas para cada proceso (CMDB, RFC, modelos de cambio, planes de capacidad, SLO, etc.)
 - ☐ métricas
- Definir interrelaciones entre los procesos
- Definir y asignar roles y responsabilidades específicos y claros (gestor, coordinador, operativo).
- Homogeneizar palabras y conceptos
- Realizar la gestión de los procesos (controlar, medir, auditar, mejorar)

❧ Cliente Vs Usuario

■ Cliente

- ☐ Con quien se *formaliza el contrato* del servicio IT.
- ☐ *Acuerda y modifica* directamente los SLA.

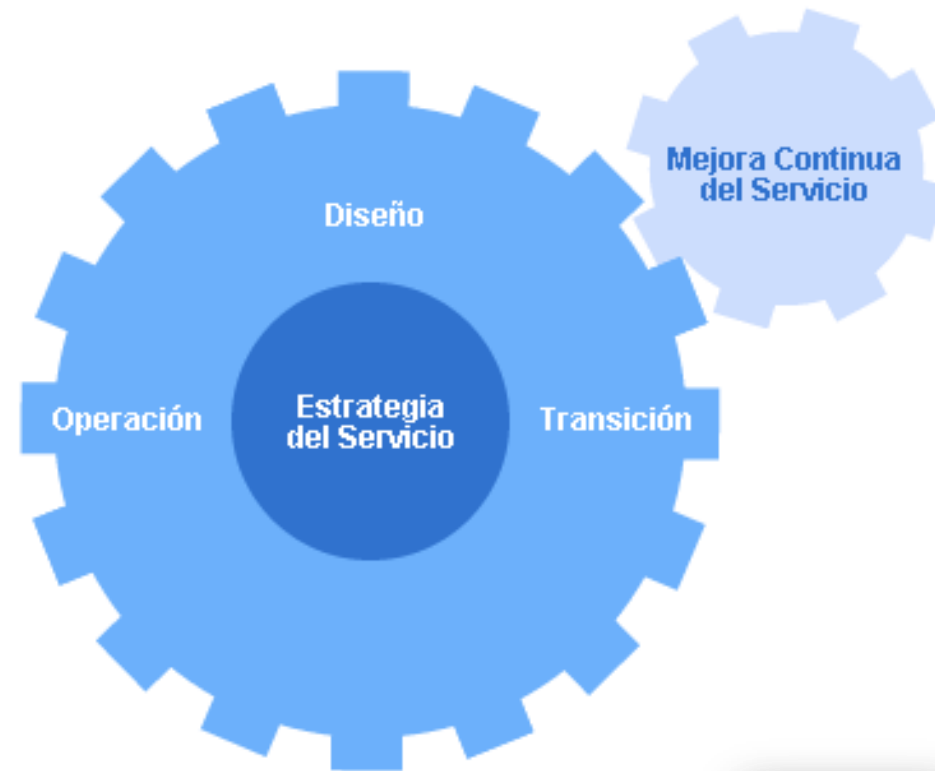
■ Usuario

- ☐ Personas o áreas que hacen *uso de los servicios*.
- ☐ *No pueden modificar* los acuerdos establecidos.
- ☐ Son los que en general se *contactan* con la Mesa de Servicios de IT.

El Modelo ITIL – Ciclo de Vida del Servicio

El *framework* ITIL, como una fuente de mejores prácticas en la Gestión de Servicios, presenta las siguientes cinco publicaciones:

- **Estrategia del Servicio**
(*Service Strategy*)
- **Diseño del Servicio**
(*Service Design*)
- **Transición del Servicio**
(*Service Transition*)
- **Operación del Servicio**
(*Service Operation*)
- **Mejora Continua del Servicio**
(*Continual Service Improvement*)

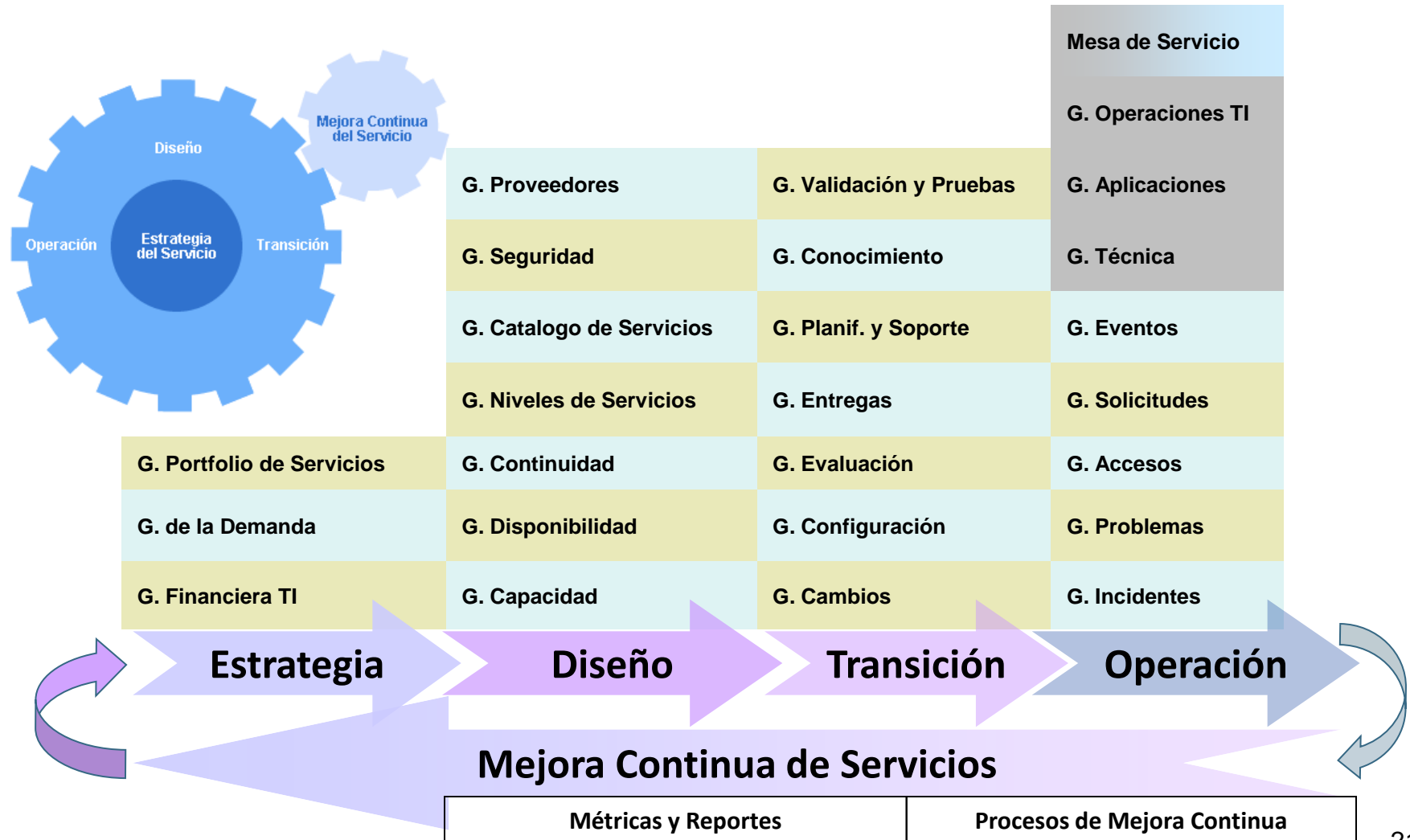




Interpretación del ciclo de vida del servicio

- *Service Strategy* (SS) representa las políticas y los objetivos. Es el eje central alrededor del cual gira el ciclo de vida del servicio.
- *Service Design* (SD), *Service Transition* (ST) y *Service Operation* (SO) implementan la estrategia definida.
- *Continual Service Improvement* (CSI) ayuda a desarrollar y priorizar los programas y los proyectos de mejora basándose en los objetivos estratégicos.

Procesos del Ciclo de Vida del Servicio



Estrategia de Servicios

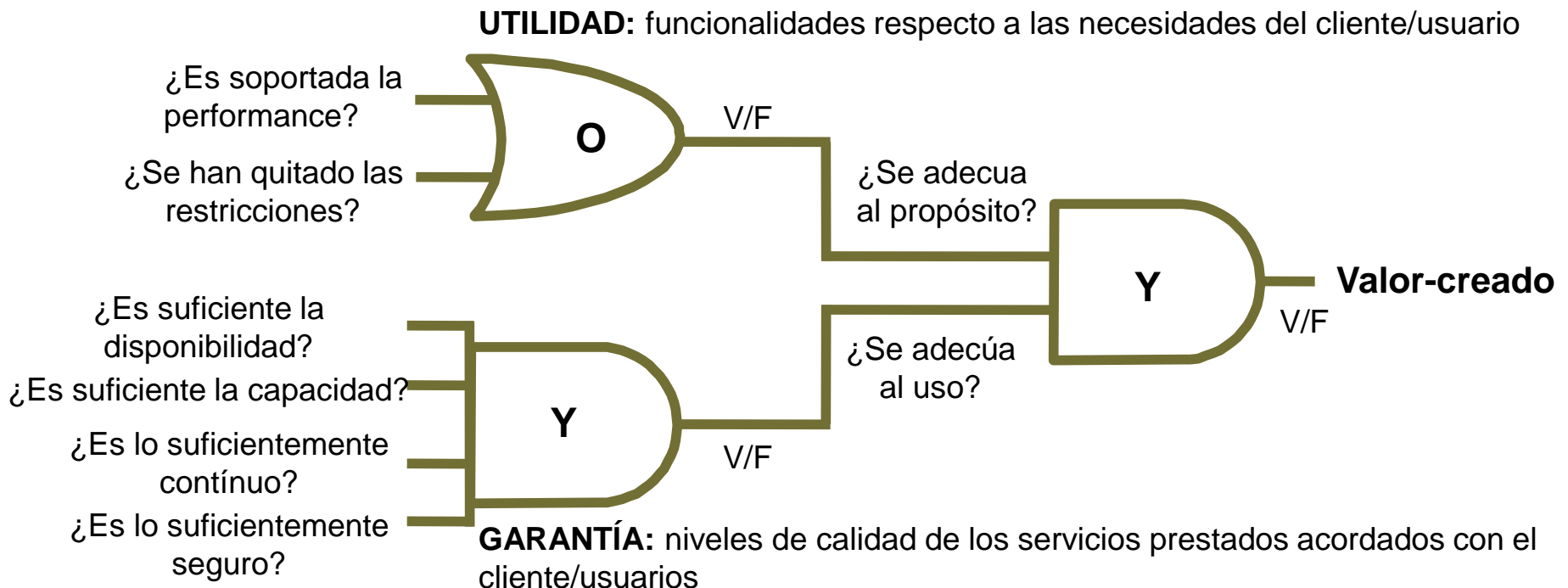




Objetivo

- Proporciona lineamientos sobre cómo diseñar, desarrollar, e implementar la Gestión del Servicio, no solamente como una capacidad organizativa sino también como un **activo estratégico**.
- Responde a cuestiones tales como:
 - ☐ ¿Qué servicios debemos ofrecer?
 - ☐ ¿Cuál es su valor?
 - ☐ ¿Cuáles son nuestros clientes potenciales?
 - ☐ ¿Cuáles son los resultados esperados?
 - ☐ ¿Qué servicios son prioritarios?
 - ☐ ¿Qué inversiones son necesarias?
 - ☐ ¿Cuál es el retorno a la inversión o ROI?
 - ☐ ¿Qué servicios existen ya en la organización que puedan representar una competencia directa?
 - ☐ ¿Cómo podemos diferenciarnos de la competencia?

❧ Creación de valor



V: Verdadero
F: Falso



PROCESOS

Gestión del Portfolio de Servicios

- Responsable de la inversión en servicios nuevos y actualizados que ofrezcan el máximo valor al cliente minimizando a su vez los riesgos y costes asociados.

Gestión de la Demanda

- Responsable de la armonización de la oferta de los servicios ofrecidos con las demandas de la organización.

Gestión Financiera

- Responsable de garantizar la prestación de servicios con unos costes controlados y una correcta relación calidad-precio.

Diseño de Servicios





Objetivo

- Diseñar nuevos servicios o modificar los ya existentes para su incorporación al catálogo de servicios y su paso al entorno de producción.
- Una correcta implementación del Diseño del Servicio debe ayudar a responder cuestiones tales como:
 - ☐ ¿Cuáles son los requisitos y necesidades de nuestros clientes?
 - ☐ ¿Cuáles son los recursos y capacidades necesarias para prestar los servicios propuestos?
 - ☐ ¿Los servicios son seguros, ofrecen la disponibilidad necesaria y se garantiza la continuidad del servicio?
 - ☐ ¿Son necesarias nuevas inversiones para prestar los servicios con los niveles de calidad propuestos?
 - ☐ ¿Están todos los agentes involucrados correctamente informados sobre los objetivos y alcance de los nuevos servicios o de las modificaciones a realizar en los ya existentes?
 - ☐ ¿Se necesita la colaboración de proveedores externos?



PROCESOS

Gestión del Nivel de Servicios

- Responsable de acordar y garantizar los niveles de calidad de los servicios TI prestados. → SLA's, OLA's

Gestión del Catalogo de Servicios

- Responsable de crear y mantener un catálogo de servicios de la organización TI que incluya toda la información relevante: gestores, estatus, proveedores, etcétera.

Gestión de la Disponibilidad

- Responsable de garantizar que se cumplen los niveles de disponibilidad acordados en los SLA.

❖ Gestión de la Seguridad de la Información

- Responsable de establecer las políticas de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Gestión de los Proveedores

- Responsable de la relación con los proveedores y el cumplimiento de los UCs.

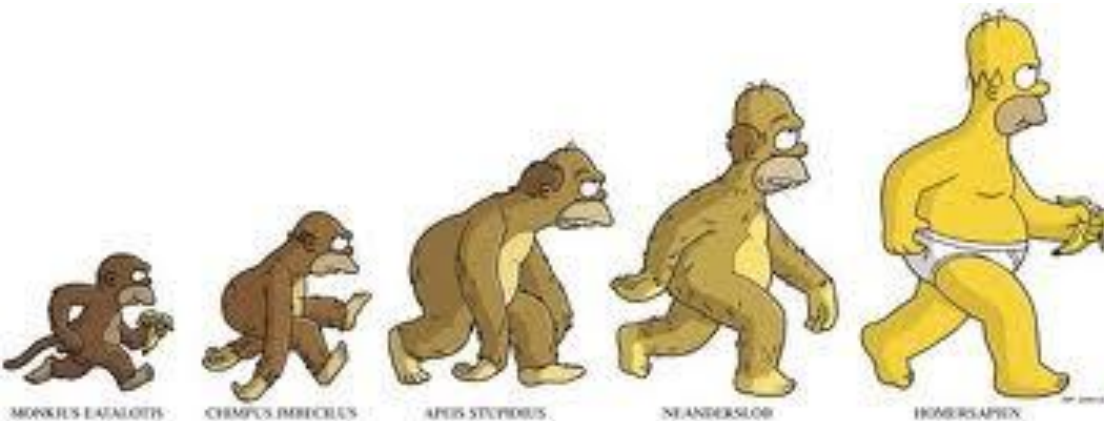
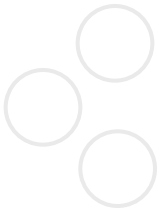
Gestión de la Capacidad

- Responsable de garantizar que la organización TI dispone de la capacidad suficiente para prestar los servicios acordados.

Gestión de la Continuidad de los Servicios

- Responsable de establecer planes de contingencia que aseguren la continuidad del servicio en un tiempo predeterminado con el menor impacto posible en los servicios de carácter crítico.

Transición de Servicios





Objetivos

- Sus principales objetivos se resumen en:
 - ☐ Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio del nuevo (o modificado) servicio.
 - ☐ Garantizar que los nuevos servicios cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados en las fases de Estrategia y la de Diseño.
 - ☐ Minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio reduciendo el posible impacto sobre los servicios ya existentes.
 - ☐ Mejorar la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados.
 - ☐ Comunicar el cambio a todos los agentes implicados.



PROCESOS

Planificación y Soporte a la Transición

- Responsable de planificar y coordinar todo el proceso de transición asociado a la creación o modificación de los servicios TI.

Gestión de Cambios

- Responsable de supervisar y aprobar la introducción o modificación de los servicios prestados garantizando que todo el proceso ha sido convenientemente planificado, evaluado, probado, implementado y documentado.



Gestión de la Configuración y Activos de Servicios

- Responsable del registro y gestión de los elementos de configuración (CIs) y activos del servicio. Este proceso da soporte a prácticamente todos los aspectos de la Gestión del Servicio.

Gestión de Entregas y Despliegue

- Responsable de desarrollar, probar e implementar las nuevas versiones de los servicios según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio.

Validación y Pruebas

- Responsable de garantizar que los servicios cumplen los requisitos preestablecidos antes de su paso al entorno de producción.



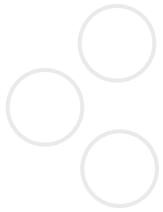
Evaluación

- Responsable de evaluar la calidad general de los servicios, su rentabilidad, su utilización, la percepción de sus usuarios, etcétera.

Gestión del Conocimiento

- Gestiona toda la información relevante a la prestación de los servicios asegurando que esté disponible para los agentes implicados en su concepción, diseño, desarrollo, implementación y operación.

Operación del Servicio



Objetivos

- Los **principales objetivos** de la fase de Operación del Servicio incluyen:
 - ☐ Coordinar e implementar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios acordados con los niveles de calidad aprobados.
 - ☐ Dar soporte a todos los usuarios del servicio.
 - ☐ Gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.



PROCESOS

Gestión de Eventos

- Responsable de monitorear todos los eventos que acontezcan en la infraestructura TI con el objetivo de asegurar su correcto funcionamiento y ayudar a prever incidencias futuras.

Gestión de Incidentes

- Responsable de registrar todas las incidencias que afecten a la calidad del servicio y restaurarlo a los niveles acordados de calidad en el más breve plazo posible.

❖ Solicitudes de Servicios

- Responsable de gestionar las peticiones de usuarios y clientes que habitualmente requieren pequeños cambios en la prestación del servicio.

Gestión de Problemas

- Responsable de analizar y ofrecer soluciones a aquellos incidentes que por su frecuencia o impacto degradan la calidad del servicio

Gestión de Accesos

- Responsable de garantizar que sólo las personas con los permisos adecuados pueda acceder a la información de carácter restringido.



FUNCIONES

Centro de Servicios

- Responsable de todos los procesos de interacción con los usuarios de los servicios TI.

Gestión de Operaciones

- Responsable de la operación diaria del servicio.



FUNCIONES

Gestión Técnica

- Es una unidad funcional que incluye a todos los equipos, grupos y departamentos involucrados en la gestión y soporte de la infraestructura TI.

Gestión de Aplicaciones

- Esta unidad funcional es la responsable de la gestión del ciclo de vida de la aplicaciones TI



Mejora Continua de Servicios TI





Alcance

- ❖ *No se puede gestionar lo que no se puede controlar.*
- ❖ *No se puede controlar lo que no se puede medir.*
- ❖ *No se puede medir lo que no se puede definir.*

■ Hay 3 áreas principales que requieren atención:

- ☐ El cuidado general de la Gestión del Servicio de TI como una disciplina.
- ☐ El continuo alineamiento de la cartera de servicios de IT con las necesidades actuales y futuras del Negocio.
- ☐ La madurez apropiada de los procesos de TI para cada servicio, en un modelo continuo de ciclo de vida.

Objetivos

- Revisar, analizar y recomendar sobre las **oportunidades de mejora** en cada una de las fases del ciclo de vida (SS-SD-ST-SO).
- Monitorizar y analizar los parámetros de seguimiento de Niveles de Servicio y contrastarlos con los SLAs en vigor.
- Proponer mejoras que aumenten el ROI y VOI asociados a los servicios TI.
- Dar soporte a la fase de estrategia y diseño para la definición de nuevos servicios y procesos/ actividades asociados a los mismos.



PROCESOS

Proceso de Mejora

- Este es un proceso que consta de 7 pasos que describen como se deben medir la calidad y rendimiento de los procesos para generar los informes adecuados que permitan la creación de un Plan de Mejora del Servicio (SIP).

Informes de Servicios

- Responsable de la generación de los informes que permitan evaluar los servicios ofrecidos y los resultados de las mejoras propuestas.

❧ Modelo de CSI (*CSI Approach*)

Para implementar exitosamente CSI es importante comprender las diferentes actividades que pueden ser aplicadas a CSI.

