

Enfoque práctico para la adopción de ITIL 4

Diez pasos que se deben evitar y diez pasos que se deben seguir

Diez pasos que se deben evitar y diez pasos que se deben seguir

La adopción de ITIL se ha generalizado: decenas de miles de organizaciones a nivel mundial ya disfrutan de sus beneficios. Sin embargo, al igual que sucede con cualquier otra nueva forma de trabajar, hay una serie de errores habituales en la adopción de ITIL, aplicables tanto a ITIL v3 como a la nueva ITIL 4, que se deben evitar.

Cuando se adoptan las prácticas recomendadas de ITIL, es importante aprender de los que han sido precursores y sobre los factores que han propiciado sus éxitos y fracasos. De este modo, agilizarás y potenciarás el éxito de tu adopción de ITIL, evitando así posibles problemas, tanto para ti como para otros.



Los diez principales errores de visión en ITIL

Cada organización realiza una interpretación distinta de qué es ITIL y qué no. De hecho, muchos errores habituales se deben al hecho de que los participantes en la adopción de ITIL no comprenden plenamente qué es ITIL, cómo se debe utilizar y el nivel de mejora en la prestación de servicios de TI y la asistencia técnica.

Diez errores comunes que se deben evitar al formar a tu organización en la adopción de ITIL:

1 Creer que el objetivo es el “cumplimiento de ITIL”

ITIL es un marco de trabajo con prácticas recomendadas para la gestión de servicios y no un criterio de referencia con el que comparar tu organización. Es importante saber que no existe el concepto de “cumplimiento de ITIL”.

2 Pensar que ITIL es un estándar en el sector

ITIL es meramente orientativo. Se trata de un conjunto de recomendaciones, a diferencia de un criterio con el que comparar o una norma que cumplir. ITIL se centra en la adopción y adaptación, no en la aplicación general de un conjunto inamovible de actividades.

3 Considerar la adopción de ITIL como un resultado deseado

No se trata de “hacer” ITIL, sino de “utilizar” ITIL para lograr mejores resultados, por lo que ITIL no es el fin (o el resultado deseado) sino el medio para lograrlo.

4 Adoptar ITIL como fórmula mágica

ITIL no mejorará por arte de magia todo lo que no funciona correctamente. Sin embargo, mejorará las operaciones y los resultados de las organizaciones que se comprometan con los conceptos de la cadena de valor de servicio ITIL 4 (o el ciclo de vida del servicio en v3).



5 Situar ITIL de forma incorrecta

Las organizaciones deben comprender que ITIL consiste en seguir las pautas para mejorar las operaciones empresariales y de TI, en lugar de adoptar simplemente las prácticas recomendadas de ITSM.

6 Ejecutar un “proyecto ITIL”

En cambio, se debe considerar un proyecto centrado en el negocio, como, por ejemplo, para mejorar la productividad, la velocidad de la innovación y la satisfacción del cliente con el fin de reducir los costes, los riesgos y los problemas de TI que impactan negativamente en el negocio.

7 No entender la diferencia entre ITIL e ITSM

Aunque los conceptos de ITIL e ITSM se solapan, no son lo mismo. Además, con ITIL 4, el foco recae ahora en la gestión de servicios, no solo en ITSM, lo que ayuda a facilitar la aplicación en toda la empresa de las prácticas recomendadas de ITIL.

8 Creer que ITIL es el único marco de trabajo o estándar de ITSM

Tal vez sea el enfoque de ITSM más extendido, pero hay muchos otros, como COBIT, ISO/IEC 20000, IT4IT y VeriSM. De hecho, muchas organizaciones han aplicado varios marcos de trabajo para adaptarse a sus objetivos empresariales en lugar de elegir simplemente uno.

9 No valorar el esfuerzo necesario para lograr el éxito

Al igual que con cualquier proyecto, si no se realizan los esfuerzos suficientes, afectará negativamente a los resultados esperados y al ROI. Esto se aplica a las personas, los procesos y la tecnología, y a la inversión en la gestión de cambios organizativos en particular.

10 Tratar ITIL como un proyecto puntual

Al contrario, ITIL exige una atención e inversión permanentes para lograr el éxito a largo plazo. Después de todo, se trata de la mejora continua.

Cinco pasos clave en la planificación de ITIL

Una vez que se haya entendido qué es y qué no es ITIL, existen algunos pasos clave que se deben seguir para planificar cómo tu organización va a adoptar ITIL. Esto incluye garantizar las siguientes acciones:

1 Crear un caso de negocio sólido

ITIL debe ser algo más que realizar un cambio simplemente porque otras organizaciones también lo hacen. Para que la adopción se lleve a cabo con éxito, es necesario establecer un plan de trabajo muy meditado y articulado para el éxito de ITIL, en el que los costes y los beneficios queden claros para todos.

2 Inicio de la planificación con una visión de ITIL e ITSM consensuada

¿Cuáles son los objetivos a corto y largo plazo que lograrás gracias a ITIL en tu organización? ¿Qué ocurre después de que se hayan introducido las nuevas prácticas de ITIL? Es necesario responder a estas y otras preguntas antes de seguir adelante.

3 Valorar plenamente el marco temporal necesario para efectuar el cambio

Es fundamental crear una línea de tiempo realista para la adopción de ITIL. Es importante destacar que la adopción de ITIL se extiende más allá del marco temporal de la implementación tecnológica y que un enfoque por fases suele ser mejor que una adopción de ITIL radical.

4 Conseguir el enfoque adecuado con el personal

Esto incluye no valorar las cualificaciones de ITIL por encima de la experiencia, la ética laboral y el sentido común. También debes prestar suficiente atención a la gestión del cambio organizacional y del personal puesto que, en definitiva, es un cambio en la forma de trabajar.

5 Evitar la planificación de ITIL de forma aislada

Existen vinculaciones necesarias entre las distintas prácticas de gestión de TI o ITSM y las integraciones que se deben tener en cuenta, incluso si se trata de una mejora futura. Además, no olvides involucrar a los usuarios finales en una fase temprana, ya que ellos serán la verdadera prueba de que ITIL es un éxito.

Cinco pasos clave de implementación

Ya cuentas con una visión y un plan fiable. ¿Qué más necesitas para la adopción de ITIL? Algunos de los cinco pasos clave que se describen a continuación están estrictamente relacionados con la implementación, pero otros están estrechamente relacionados con la consecución de una visión y planificación de ITIL adecuadas. Deberás asegurarte de lo siguiente:

1 Evitar el término “implementación de ITIL”

Desafortunadamente, la palabra “implementación” puede fomentar que la gente se centre en la tecnología a expensas de la gestión del cambio organizacional. O pueden obviar que ITIL es una mentalidad concreta y un enfoque específico de la prestación de servicios y asistencia de TI.

2 No intentar lograr la perfección desde el principio

En cambio, preocúpate primero de lo básico. ITIL consiste en mejorar, pero esa mejora no tiene por qué producirse de una vez. Sin embargo, no ignores las prácticas facilitadoras de ITIL, como la mejora continua y la gestión del conocimiento.

3 Apreciar la necesidad de ir más allá de la tecnología

La tecnología por sí sola no puede lograr los resultados óptimos de la adopción de ITIL. Por ejemplo, las personas adecuadas pueden trabajar con una tecnología imperfecta, pero la tecnología adecuada presentará dificultades en manos de las personas equivocadas.

4 No centrarte solo en lo fácil

Es propio de la naturaleza humana empezar por lo más simple y dejar lo complicado para más adelante. Sin embargo, las organizaciones a menudo fracasan a la hora de ir más allá de los sencillos elementos reactivos de ITIL, para llegar a los elementos proactivos, como la gestión de la disponibilidad. Si son valiosos, considera introducirlos más pronto que tarde.

5 Hacer un buen uso del personal del proyecto

Los recursos de terceros se pueden gestionar de forma incorrecta, por ejemplo, cuando los consultores no se centran en actividades de mayor valor añadido o no hay transferencia de conocimientos a los empleados. Otro ejemplo es cuando el personal interno clave no se libera de sus tareas diarias para participar.



¿Cómo comienzan la mayoría de las empresas con ITIL?

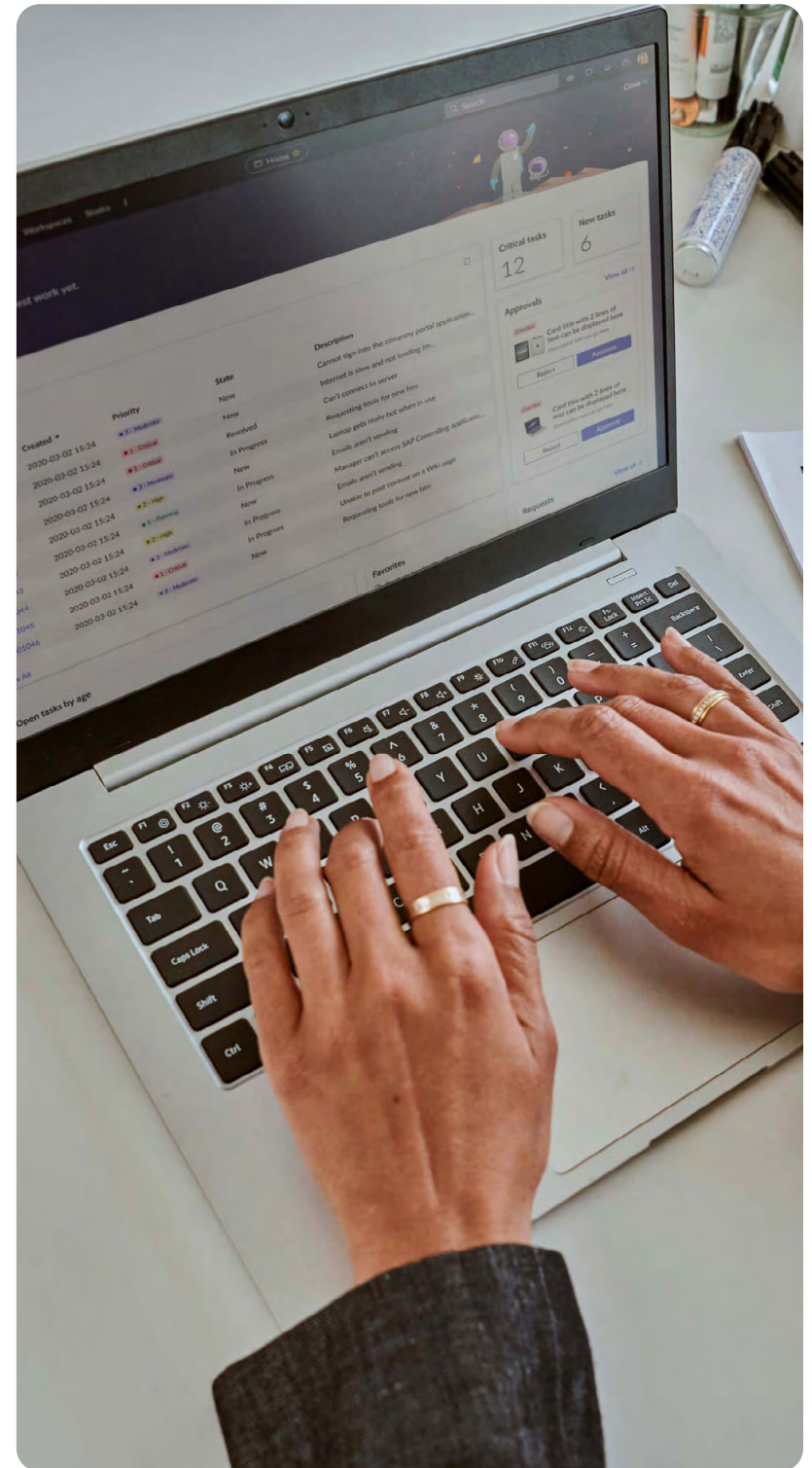
A esta pregunta solo se puede responder con un "depende" porque realmente depende de los retos y oportunidades que debe afrontar una organización.

Las organizaciones suelen comenzar con uno de estos tres pares de actividades:

- Gestión de problemas e incidentes
- Gestión de incidentes y cambios (denominado "control de cambios" en ITIL 4)
- Gestión de cambios y configuraciones (denominado "gestión de la configuración de servicios" en ITIL 4)

Tradicionalmente, la gestión de problemas, cambios e incidentes constituyen las tres prácticas ITIL adoptadas de forma más habitual. Sin embargo, en los últimos tiempos, se resalta con frecuencia la importancia de la mejora continua al principio de la adopción de ITIL. Tiene sentido, ya que ITIL se centra en la mejora y, si damos por sentado que no partes de la perfección, tu organización necesitará la capacidad de mejorar con el tiempo. Además, el autoservicio y el catálogo de servicios son ahora más comunes para las organizaciones que comienzan con ITIL.

En definitiva, tu organización debe comenzar con las prácticas de ITIL que supongan una mayor diferencia para TI, las operaciones empresariales y los resultados.





Siguientes pasos

¿Deseas ayudar a tu organización a adoptar ITIL para lograr una mejor prestación de servicios de TI y operaciones empresariales, así como mejores resultados? Las prácticas recomendadas de ITIL ya han mejorado las competencias de asistencia y prestación de servicios de TI para decenas de miles de empresas de todo el mundo. Ha llegado tu turno.

[Más información](#)

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) hace que el trabajo sea mejor para todos. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube ayudan a digitalizar y unificar las organizaciones para que encuentren formas más inteligentes, rápidas y eficaces de hacer que el trabajo fluya. De esta manera, los empleados y los clientes pueden estar más conectados, ser más innovadores y disfrutar de una mayor agilidad. Y entre todos podemos hacer realidad el futuro que imaginamos.

© 2023 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, NOW Platform y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas registradas de ServiceNow, Inc. en Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de empresas, nombres de productos y logotipos pueden ser marcas comerciales propiedad de las empresas respectivas con las que están asociados.

servicenow.com/es/