

¡ITIL se está ganando al mundo de ITSM!

Desde hace mucho tiempo se ha aceptado a ITIL como la norma de hecho en el Reino Unido. Tras haber conquistado Europa con una influencia cada vez mayor en Holanda, Alemania y Francia, se está estableciendo rápidamente como el conjunto definitivo de directrices de ITSM en Norteamérica y Asia-Pacífico.

¿Por qué no ustedes?

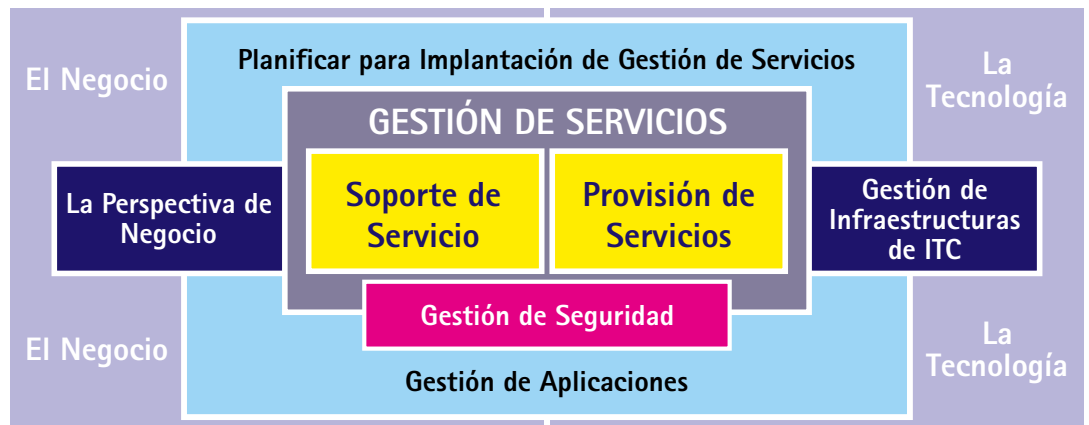
En el entorno de negocios de hoy día, las entidades tanto privadas como públicas no pueden sobrevivir sin servicios informáticos fiables. Proporcionar y mejorar continuamente estos servicios es el desafío diario al que se enfrentan los profesionales informáticos que pretenden mantenerse al corriente con las necesidades cambiantes de sus clientes y usuarios, así como anticiparse a ellas. Los servicios ligados a la informática se han convertido en una función estratégica en la estructura empresarial de cada entidad. A medida que se asoman de las sombras donde meramente desempeñan la función de apoyo, cada vez más son los protagonistas en calidad de función que añade valor que impulsa el negocio hacia el futuro.

La “Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información” – ITIL

– recibe su nombre de una serie de publicaciones escritas por profesionales dedicados y expertos del sector, que ofrece orientación sobre la Gestión de Servicios IT (ITSM) empleando la Mejor Práctica.

Desde que se publicaran sus primeros elementos en 1989, ITIL se ha convertido rápidamente en el marco de Gestión de Servicios Informáticos más reconocido y aceptado en el mundo.

Axios Systems fue el primer proveedor de software de Gestión de Servicios Informáticos que adoptara la filosofía de ITIL, y fue pionera con su creación de assyst como la solución de software original ITIL.



ITIL brinda un conjunto homogéneo de la Mejor Práctica de Gestión de Servicios Informáticos aplicables a todas las entidades, con independencia de su tamaño, y se apoya en una estructura sistemática de homologaciones, acreditaciones, organismos de formación, herramientas y consultoras.

Las ventajas principales que brinda la aplicación de los principios de ITIL son:

- ◆ Infraestructura informática optimizada para cubrir las necesidades de negocios existentes y previstas
- ◆ Coste total de propiedad (TCO por sus siglas en inglés) permanentemente reducido, incluyendo el coste de servicio.
- ◆ Mayor calidad de Servicio Informático para aumentar la confianza en los sistemas informáticos y la prestación de servicios.

i ¿Sabía que...?

“...ITIL es un gran activo porque ayuda a definir un lenguaje y una tecnología comunes para la descripción de servicios, funciones y procesos para la gestión de la infraestructura informática, y proporciona las plantillas correspondientes...”

Gartner

Gestión de Servicios Informáticos

Una herramienta – todas las respuestas

assyst®

En pocas palabras, ITIL...

es un conjunto de directrices que consta de una serie de módulos que explican en detalle cómo las entidades pueden sacar mayor provecho de sus recursos informáticos. Estas disciplinas informáticas están entrelazadas y son mutuamente dependientes, por lo cual no deben plantearse de forma aislada. La aplicación de principios informáticos le permite ofrecer operaciones de Gestión de Servicios Informáticos completamente integrados a sus clientes tanto internos como externos.

Las disciplinas de Gestión de Servicios que se encuentran en el corazón de ITIL encajan en dos grupos diferenciados:

Soporte de Servicio

Este grupo se centra en la actividad y el apoyo cotidianos de los servicios informáticos.

Centro de Atención al Usuario

La función del Centro de Atención al Usuario es la cara de la informática ante sus usuarios, por lo que es de vital importancia en toda entidad. El personal del Centro de Atención al Usuario registra, resuelve o eleva y cierra todos los incidentes. Asimismo brinda asistencia técnica de primera instancia en un nivel superior, y propone iniciativas de mejora de servicio y reducción de costes.

Gestión de Incidentes

Gestión de Incidentes registra, clasifica, supervisa y cierra todos los incidentes de forma controlada y homogénea. Esto permite restaurar los niveles de servicio con la mayor rapidez posible y ayuda a reducir el número de incidentes nuevas.

Gestión de Problemas

La identificación, investigación y clasificación de problemas es una función fundamental en el ámbito de Gestión de Servicios Informáticos. Reduce de forma proactiva los volúmenes de incidentes y mejora continuamente la infraestructura informática subyacente.

Gestión de Activos y Configuraciones

Esto proporciona los cimientos vitales que son necesarios para la Gestión de Incidentes, Problemas y Cambios. Registra, y se encarga de la auditoria y la seguridad de todos los elementos de configuración que se encuentren en la infraestructura informática, así como sus relaciones desde su adquisición hasta su obsolescencia.

Gestión de Cambios

La función de Gestión de Cambios es asegurar que se emplee un enfoque homogéneo para la evaluación e implantación de todo cambio a la infraestructura informática. Permite evaluar el riesgo y el impacto, así como los requisitos en lo que se refiere a recursos asociados con los cambios propuestos.

Gestión de Entregas

La Gestión de Entregas ofrece un marco sistemático para implantaciones de hardware de envergadura o críticas, implantaciones de software de envergadura o conjuntos de cambios empaquetados. Tiene en cuenta todos los aspectos técnicos y no técnicos de una edición, desde la política y planificación de edición iniciales hasta el desarrollo, pruebas e implantación controlados.

Provisión de Servicio

Estos procesos tienen en cuenta la planificación a largo plazo y mejoras en la prestación de servicios informáticos.

Gestión de Niveles de Servicio

Pretende garantizar una calidad satisfactoria de prestación de servicios informáticos mediante la fijación de objetivos realistas y acordados entre el proveedor y el cliente. Mediante un proceso de monitorización, emisión de informes y revisión de los niveles de servicio reales se destacan las áreas problemáticas y se facilita una mejora continua en el servicio.

Gestión Económica de los Servicios IT

También denominado gestión de costes, este proceso brinda información de gestión esencial sobre los costes de activos y servicios informáticos. Mediante un proceso que entraña presupuestar y contabilizar, se desvelan los costes reales y así puede demostrarse el valor que supone la informática para el negocio.

Gestión de Capacidad

Con este proceso se pretende alinear los niveles de servicios informáticos con las necesidades actuales y futuras del negocio. Tiene que ver con el aprovechamiento de los recursos informáticos existentes así como con procurar que los recursos nuevos estén disponibles de forma oportuna y eficiente.

Gestión de Disponibilidad

La Gestión de Disponibilidad procura que todos los sistemas y servicios funcionen según se requiera y que se mantenga la disponibilidad de forma fiable y rentable. Con el suministro y la provisión de información, las empresas también deben considerar la gestión de seguridad para impedir el uso no autorizado de la información.

Gestión de Continuidad de los Servicios IT

Este proceso asegura que los grandes fallos producidos en equipos o instalaciones técnicos asociados con la prestación de Servicios IT se gestionen de forma eficiente y que los niveles de servicios se restauren a un nivel aceptable en los plazos acordados.

Historial de ITIL

En 1989 la CCTA (Agencia Central de Informática y Telecomunicaciones del Reino Unido), actualmente la OGC (Oficina de Comercio Gubernamental) publicó los primeros elementos de lo que luego acabaría por conocerse como ITIL. ITIL se ha desarrollado en reconocimiento de la dependencia informática cada vez mayor de las entidades, y configura la Mejor Práctica para la Gestión de Servicios Informáticos.

Desde entonces, la metodología ITIL se ha adoptado ampliamente por todo el mundo tanto por las entidades comerciales como las no especializadas por igual. Microsoft ha elegido ITIL como el fundamento del Marco Operativo Microsoft (MOF).

La OGC, junto con el BSI (Instituto de Normalización Británico) y el itSMF (Foro de Gestión de Servicios Informáticos) revisan y consolidan continuamente las publicaciones ITIL originales para formar un conjunto de directrices homogéneo y exhaustivo. Más recientemente se han adoptado directrices ITIL como base para una nueva norma oficial de Gestión de Servicios Informáticos: la norma BS 15000 ya señala la práctica exigida para las entidades y brinda un programa de acreditación reconocido.

¿Qué es
BS 15000

De la teoría a la práctica

Las ventajas de Consultoría de Axios Systems

La informática se encuentra en el corazón de los negocios modernos y el marco de Gestión de Servicios IT ofrece directrices para optimizar el Soporte y la Provisión de Servicios en su entidad. Muchas entidades privadas y públicas están usando estas directrices en el ámbito internacional para mejorar los servicios que prestan a sus clientes.

Sin embargo, la implantación de los procesos de Gestión de Servicios puede parecer una tarea onerosa y con frecuencia plantea una serie de incógnitas...

- ¿Por dónde empezar?
- ¿Cuáles son mis prioridades?
- ¿En qué orden debo implantar cada proceso?
- ¿Qué ventajas cabe esperar?

Los consultores de Axios ayudan a encontrar las respuestas a estas incógnitas por medio de una amplia gama de servicios de consultoría:

➤ Seminario de Mejor Práctica ITIL – Introducción

Este seminario permite a las entidades conocer en mayor detalle cómo la Gestión de Servicios puede alinear la informática y los objetivos del negocio. Ofrece una perspectiva práctica de ITIL.

➤ Revisión Técnica de la Gestión de Servicios

El Reconocimiento Médico mide la madurez de los procesos de Gestión de Servicios de cada entidad, comparándolos con las directrices de ITIL y ofrece recomendaciones sobre el modo de mejorar los procesos existentes. Esto brinda información valiosa sobre los puntos fuertes y flacos de la Gestión de Servicios de la entidad. Aunque resulta valioso por sí sólo, el Reconocimiento Médico puede formar parte de un Programa de Mejora de Servicios (SIP por sus siglas en inglés) más amplio.

➤ Definición del Proceso

Nuestros consultores le ayudan a desarrollar uno o más de los Procesos de Gestión de Servicios con el fin de satisfacer los requisitos de su entidad. Este enfoque puede complementarse con consultores a su disposición in situ para guiarle en la configuración o mediante sesiones de taller / evaluación comparativa.

➤ Programa de Mejora de Servicios (SIP)

El Programa de Mejora de Servicios ayuda a cada entidad a mejorar la eficacia y eficiencia de su Provisión de Servicios. Los consultores de Axios Systems le enseñan cómo configurar este programa, identificar las áreas potencialmente problemáticas, detallar las recomendaciones ITIL, definir un enfoque apropiado para mejorar los procesos existentes y crear un plan de actuación para implantar los procesos nuevos. El equipo de Axios también puede ayudar en la gestión del proyecto.

BS 15000 es un programa de acreditación oficial y auditable basado en ITIL e ideado por el Instituto de Normalización Británico (BSi). BS 15000-1 es la norma oficial que detalla los requisitos de cumplimiento en áreas de Sistemas de Gestión, Planificación de Servicios, Relaciones entre Procesos, Provisión de Servicios, Control y Gestión de Entregas. BS 15000-2 es el Reglamento que explica en mayor detalle las especificaciones y que ofrece orientación y recomendaciones sobre el modo de conseguir la acreditación. La norma BS 15000 se considera en todo el sector como una etapa fundamental para conseguir que la Mejor Práctica se haga realidad para todos.

Por qué BS 15000 es importante para su negocio

BS 15000 le permite:

- Demostrar a sus clientes que ha adquirido el compromiso de calidad en los servicios informáticos y procesos de Mejor Práctica.
- Tener la tranquilidad de que se han considerado y optimizado todas las áreas de importancia, y que cumplen la Mejor Práctica aceptadas en el sector.
- Obtener una ventaja comercial frente a la competencia al contar con prueba de su calidad de servicio.
- Destacar las áreas que deben mejorar que aún no se hayan identificado.

“BS 15000 brinda un referente con respecto al cual el área de SI (Servicios de Información) interno pueda demostrar al negocio que sus procesos de prestación de servicios representan la Mejor Práctica y que rinden correctamente.”

Gartner

Nuestros consultores...

El Grupo de Servicios Profesionales de Axios Systems es un equipo altamente cualificado con historial probado en la consecución de proyectos de Gestión de Servicios. Nuestros consultores, que gozan de amplia experiencia, proceden de una gran diversidad de sectores, y nuestra consultoría se apoya en metodologías de Mejor Práctica como ITIL e ISO 9001. Todos nuestros consultores ostentan la certificación de “Gerente de Servicios” (que es el grado de certificación más alto de ITIL). Trabajando en el ámbito global, nuestros consultores se encuentran en la punta de lanza de los desarrollos de cada sector, y aportan estos conocimientos a cada proyecto.





¿Por qué adoptar ITIL?

ITIL brinda los cimientos de la Gestión de Servicios Informáticos. La informática apoya activamente los objetivos empresariales ofreciendo servicios que se basan en principios eficientes y que cumplen adecuadamente los requisitos del negocio. Puede convertirse en un generador de beneficios en vez de considerarse como una carga costosa inevitable.

• Calidad de servicio mejorada

La introducción de un conjunto de procesos homogéneo pondrá de manifiesto las flaquezas existentes en las actividades anteriores y fomenta las mejoras proactivas. Plazos de resolución menores, mejor control de gestión, servicios informáticos más fiables y la implantación de soluciones permanentes a problemas formalmente reconocidos son tan sólo algunas de las maneras en que ITIL revolucionará sus servicios informáticos.

• Reducción de costes

Al aplicar la Mejor Práctica ITIL a sus actividades informáticas, puede aprovechar muchas formas de controlar mejor los costes, así como reducirlos. Se conseguirá un Coste Total de Propiedad (TCO) de Informática menor mediante mayor eficiencia y productividad, volúmenes de incidentes reducidos, resolución de incidentes más rápida y menos trastornos para el negocio debido a fallos en el servicio.

• Gestión Informática Proactiva

Ya no es suficiente limitarse a mantener la infraestructura informática mediante ajustes y actualizaciones después de haber surgido la necesidad: se espera que los gerentes informáticos de hoy día apoyen el éxito del negocio en conjunto planificando a futuro y formando proactivamente el entorno informático del negocio. Dado que ITIL se ha ideado por máximos expertos del sector, puede tener la tranquilidad de que se están implantando procedimientos que demostradamente son los mejores de su clase.

• assyst y la Mejor Práctica

Axios Systems lleva apoyando y fomentando la filosofía ITIL desde sus inicios al diseñar el paquete ITSM *assyst* con aplicación de principios ITIL desde el principio. *assyst* brinda funcionalidad sin rival para todas las disciplinas ITIL y es el complemento idóneo para toda entidad que desee ostentar homologación ITIL y/o BS 15000. Al guiarle intuitivamente a través del proceso ITIL, *assyst* le lleva de meramente administrar la infraestructura a su gestión activa.

- Alinea los servicios informáticos a las necesidades actuales y futuras de los negocios y sus clientes
- Mayor accesibilidad a servicios para los usuarios mediante un único punto de contacto
- Respuestas rápidas a las consultas y reclamaciones de clientes
- Mejor trabajo en equipo y comunicación
- Determinación más eficaz de las áreas de precisión mejorar
- Enfoque proactivo hacia la prestación de servicios
- Percepción más favorable de los servicios prestados
- Mejor calidad de información de carácter informático para la gestión y toma de decisiones óptimas
- Menor impacto en las actividades de negocios de la empresa
- Mejor gestión y control de la infraestructura del sistema informático
- Uso más eficaz y eficiente de los recursos correspondientes a la prestación de servicios con el consiguiente potencial de reducción de costes
- Mayor productividad de los usuarios del sistema informático debido a menos tiempo de parada
- Mejores tasas de resolución en primera instancia
- Mejor atención al cliente y mayor satisfacción del cliente
- Mayor control sobre el rendimiento en cuanto a los SLA
- Infraestructura informática reforzada
- Eliminación de pérdidas y falta de homogeneidad en los registros de información, incidentes y consultas de clientes
- Reducción en el número de incidentes
- Descubrimiento e implantación de soluciones permanentes
- Enfoque sistemático y homogéneo hacia todos los procesos

Para más información... *póngase en contacto con nosotros*

assyst@axiossystems.com

www.axiossystems.com/es

