



Descubriendo ITIL



asentti

Consultoría de TI para Negocios

UNA EMPRESA DE GRUPO **CEPRA**



INTRODUCCIÓN	2
QUÉ ES ITIL	3
Beneficios generales de la implementación de ITIL	4
Para el negocio	4
Para el departamento de TI	4
Beneficios específicos de la implementación de ITIL	5
De los procesos de Soporte al Servicio	5
De los procesos de Entrega de Servicios	6
CONSULTORÍA DE ASENTTI PARA IMPLEMENTAR ITIL	7
Valor de la consultoría de Asentti	7
Alcance de la consultoría de Asentti	8
CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN ITIL	9
ALIANZA ASENTTI / FOX IT	10
QUIÉN ES ASENTTI	10
Información de contacto	10



Introducción

En la actualidad existe a nivel internacional una clara tendencia de implementación de las mejores prácticas publicadas por ITIL para la Gestión de los Servicios ofrecidos por los departamentos de Tecnología de Información a las organizaciones.

Asentti publica el presente documento con el propósito de exponer lo que es ITIL, sus beneficios para el Negocio y para el departamento de TI. También en este documento se presenta el alcance y ventajas de los servicios de consultoría que Asentti ofrece para la implementación y capacitación de ITIL. Por último en este documento se presenta la alianza de Asentti con la empresa inglesa FOX IT especializada en la implementación y capacitación de ITIL, culminando con la presentación de Asentti como empresa de consultoría de TI.





Qué es ITIL

ITIL significa Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de la Infraestructura de las Tecnologías de Información). Como su nombre lo expresa es un grupo de libros, los cuales publican un conjunto de mejores prácticas para la Gestión de Servicios de Tecnología de Información, conocidas como Gestión de Servicios de TI (ITSM – IT Service Management). El propósito de la Gestión de Servicios de TI es cerrar la brecha entre el Negocio y la Tecnología. En el siguiente diagrama se presentan los libros que integran a ITIL.



ITIL presenta las mejores prácticas de Gestión de Servicios de TI integradas bajo el enfoque de procesos, todos ellos orientados al brindar los servicios que el negocio requiere de TI. Más adelante en este documento se presentan los beneficios más significativos de los procesos centrales publicados por ITIL en los libros de Soporte al Servicio y Entrega de Servicios.



ITIL fue originalmente creado para uso del Gobierno de Gran Bretaña, y actualmente se ha expandido su uso a múltiples organizaciones a nivel mundial, siendo publicado por la Organización de Comercio de dicho país.

En la actualidad, la Gestión de Servicios con base en ITIL es ampliamente aceptada alrededor del mundo por organizaciones de todo tipo, siendo adoptada dentro de las estrategias de dirección de los departamentos de TI.

Los beneficios que se logran a través de la Gestión de Servicios de TI basados en ITIL, ha ocasionado a nivel mundial un gran auge para la adopción de dichas prácticas por parte de las diversas organizaciones públicas y privadas.

Beneficios generales de la implementación de ITIL

Para el negocio

- Mejora de la calidad del servicio, traducida en un soporte más confiable para el negocio por parte del departamento de TI
- Mejora en la satisfacción del cliente ya que los proveedores de TI saben y entregan lo que se espera de ellos
- Mayor flexibilidad para el negocio a través de un entendimiento mejorado del soporte de TI
- Flexibilidad y adaptabilidad mejoradas en los servicios de TI que soportan los procesos del negocio
- Beneficios de negocio ocasionados por sistemas mejorados en términos de la seguridad, precisión, velocidad y disponibilidad según los niveles de servicio acordados

Para el departamento de TI

- Disminuir “bomberazos” dando lugar a un departamento de TI mejor organizado
- Una visión más clara de las capacidades reales de TI, mejorando la posibilidad de medirlas y por tanto mejorarlas
- Incremento en el aprovechamiento de recursos de TI
- Justificar el costo de los servicios de TI
- Mecanismos formales para el aprendizaje de experiencia previa
- Mejora en los tiempos de implementación de los cambios a los servicios de TI, e incremento en el número de éxitos de los mismos
- Personal más motivado, mejora en la satisfacción de su trabajo dado un mejor entendimiento de las capacidades y mejor manejo de sus expectativas
- Información más completa de los servicios de TI (y posiblemente información sobre que tanto mejorarían dichos servicios por medio de cambios)





Beneficios específicos de la implementación de ITIL

A continuación se presentan los principales beneficios que se pueden lograr cada uno de los procesos centrales de ITIL, incluidos en el libro de Soporte al Servicio y Entrega de Servicios.

De los procesos de Soporte al Servicio

Proceso o función de ITIL	Propósito	Principales beneficios
Mesa de Ayuda	Establecer un punto único de contacto entre el departamento de sistemas y sus usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la administración y control de las requisiciones de los usuarios al departamento de TI • Mejora de la comunicación y por tanto la percepción de TI por parte del negocio
Administración de Incidentes	Reestablecer lo antes posible la operación normal del servicio una vez que se interrumpió	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución oportuna de interrupciones del servicio de TI minimizando la afectación al negocio • Mejor organización de recursos involucrados en restauración del servicio de TI
Administración de Problemas	Resolver de raíz las causas que interrumpen el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de interrupciones recurrentes del servicio de TI al negocio • Mejora en la calidad de los servicios de TI
Administración de Cambios	Establecer un control eficiente sobre los cambios de la infraestructura de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de que los cambios a la infraestructura de TI son justificados y aprobados • Reducción de los riesgos en los servicios de TI ocasionados por cambios en la infraestructura
Administración de Configuraciones	Controlar la infraestructura de TI, asegurando que solo el hardware y software autorizado esté en uso	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con información precisa de los componentes de la infraestructura de TI, así como su estado y configuración • Conocimiento de la relación que existe entre los componentes de la infraestructura de TI con los servicios que proporciona
Administración de Liberaciones	Establecer mecanismos estructurados de liberación de hardware y software	<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de casos exitosos en la distribución y puesta en operación de hardware y software para los usuarios de TI • Mejor administración y control de las versiones de hardware y software utilizados por los usuarios de TI



De los procesos de Entrega de Servicio

Proceso o función de ITIL	Propósito	Principales beneficios
Administración de Niveles de Servicio	Establecer y vigilar el cumplimiento de los acuerdos sobre los servicios de TI de acuerdo a las necesidades de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Concordancia entre los servicios de TI y las necesidades del negocio • Mejora en las relaciones de TI con sus clientes (negocio)
Administración Financiera	Preveer, registrar y justificar el valor económico de los servicios de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con información confiable para la determinación de los costos de los servicios de TI • Concientización al negocio del valor económico de los servicios de TI que recibe
Administración de Capacidad	Asegurar la suficiencia y el óptimo uso de la infraestructura de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr equilibrio entre el costo y la capacidad de los servicios de TI • Contar con información precisa sobre la capacidad (alcance) de la infraestructura y servicios de TI
Administración de Continuidad	Asegurar la recuperación de los servicios de TI tras una interrupción mayor	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza de que en caso de una interrupción de los servicios de TI por un evento con impacto mayor, estos serán reestablecidos según la criticidad para el negocio • Garantía de la continuidad de las operaciones del negocio en caso de desastre
Administración de Disponibilidad	Garantizar que los usuarios tengan acceso a los servicios de TI en los tiempos acordados	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los servicios de TI están diseñados de acuerdo a las necesidades de disponibilidad del negocio • Asegurar que los costos asociados a la disponibilidad de los servicios de TI son justificados



Consultoría de Asentti para implementar ITIL

Valor de la consultoría de Asentti

A través de nuestros servicios de consultoría ponemos a disposición de las empresas y organizaciones gubernamentales nuestra experiencia en la implementación de ITIL, la cual garantiza el logro exitoso de los objetivos y beneficios de esas mejores prácticas. Con base en nuestra experiencia en proyectos de este tipo, en Asentti hemos identificado que las empresas que deciden adoptar las prácticas de ITIL sin asesoría de expertos en la implementación, comúnmente incurrir en errores estratégicos que derivan en altos e infructíferos gastos de recursos económicos.

A través de nuestros servicios de consultoría podemos guiar los esfuerzos de implementación de nuestros clientes para que evadan dichos errores estratégicos, entre los que se encuentran:

- No establecer una estrategia formal de implementación de Gestión de Servicios de TI con base en ITIL
- Cambiar la estructura organizacional sin antes haber diseñado los procesos, pretendiendo que eso convertirá a la organización orientada a las buenas prácticas de ITIL
- Asignar inadecuadamente los roles de implementación y administración de los procesos de ITIL
- Pretender implementar los procesos de ITIL con características complejas en esfuerzos de "una sola vez"
- No hacer visibles los avances de corto plazo como motivación para los esfuerzos de largo plazo
- Esperar que la sola capacitación o lectura de los libros de ITIL rinda frutos de manera automática revelando el camino a seguir
- Administrar la implementación como un proyecto típico de Sistemas, en lugar de considerarlo como un proyecto de cambio organizacional
- Pretender implementar todos los procesos de ITIL al mismo tiempo, sin considerar las dependencias entre los mismos
- No involucrar en la implementación de ITIL a todo el personal que directa o indirectamente se verá involucrado en el cambio de las formas de trabajo
- Determinar el alcance de la implementación de ITIL únicamente para una de las áreas del departamento de TI
- Basar el éxito únicamente en el logro de los niveles de madurez, y no en los beneficios tangibles de la implementación



Alcance de la consultoría de Asentti

Asentti se especializa en establecer y ejecutar, conjuntamente con nuestros clientes, aquellos proyectos estratégicos que les permitan alcanzar adecuados niveles de servicio de TI mediante la implementación de la Gestión de Servicios de acuerdo a las mejores prácticas publicadas por ITIL.

Cada proyecto de implementación de ITIL es único. A continuación listamos algunos de los entregables que típicamente se incluyen en este servicio, y que proporcionan una idea general del alcance de nuestra participación:

Ámbito	Ejemplos de entregables
Estrategia	<ul style="list-style-type: none">• Análisis el nivel de madurez actual de la organización respecto a las mejores prácticas internacionales de Gestión de Servicios de TI expuestas por ITIL• Justificación de la implementación de ITIL / ITSM en la organización• Definición de ruta de implementación de procesos• Definición de estrategia de implementación a corto, mediano y largo plazo• Programa de implementación de ITIL / ITSM• Definición de alcance y planes de implementación de proyectos
Procesos	<ul style="list-style-type: none">• Detección y descripción de procesos actuales• Talleres de trabajo para re-definición de procesos para su apego a ITIL• Diseño y/o adaptación de procesos de acuerdo a las prácticas publicadas por ITIL• Puesta en marcha de nuevos procesos• Diseño de modelo de administración de procesos
Personas	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de la cultura organizacional• Diseño de estrategias para el Cambio Organizacional• Definición de Planes de Comunicación y/o Concientización• Diseño de modelo organizacional "función-rol-perfil" acorde a los procesos de ITIL
Tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Definición de requerimientos de configuración para la(s) herramientas de soporte a la Gestión de Servicios de TI• Identificación de herramientas que soporten la implementación de los procesos de ITIL• Evaluación de la utilidad de herramientas para las necesidades de la organización

**Capacitación y certificación en ITIL**

La capacitación y certificación en ITIL son factores críticos de éxito para la implementación de la Gestión de Servicios de TI. Asentti ofrece los cursos y exámenes de certificación de ITIL a continuación resumidos:

Curso	Audiencia	Duración	Requisitos	Objetivos
ITIL Essentials (Fundamentos de ITIL)	Principiantes Cualquier persona que quiera conocer ITIL	2 días	Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer conocimientos generales de los 11 componentes de Fundamentos de ITIL, incluyendo objetivos, términos clave, responsabilidades y factores clave para su éxito • Ayudar a los estudiantes a aprovechar los conceptos y prácticas de ITIL en su trabajo diario
ITIL Practitioner	Intermedios a expertos Responsables de procesos o implementación de ITIL	3 días	Certificado de Fundamentos de ITIL	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar con detalle los conceptos cubiertos en el curso de Fundamentos de ITIL para un proceso en particular • Proveer lineamientos generales para el diseño e implementación del proceso de ITIL en cuestión
ITIL Service Manager	Expertos – Responsables de estrategia e implementación de ITIL	10 días	Certificado de Fundamentos de ITIL	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar con detalle todos los procesos de Fundamentos de ITIL desde el punto de vista de aspectos prácticos para su diseño e implementación



Alianza Asentti / FOX IT

Asentti ha establecido una alianza estratégica con la empresa inglesa FOX IT (www.foxit.net), con base en la cual Asentti ofrece en el mercado Latinoamericano los servicios de implementación y capacitación con el soporte de FOX IT.

A continuación se presentan información relevante sobre la empresa FOX IT:

- Empresa inglesa fundada en 1981, dedicada exclusivamente a la implementación y capacitación de ITIL
- Cuenta con presencia en Europa, Asia y América, habiendo desarrollado proyectos y capacitación de ITIL en 26 países y 6 idiomas, y habiendo entrenado a más de 15,000 personas en ITIL
- El Gobierno Británico le ha delegado en ciertas ocasiones la responsabilidad de las actualizaciones de los libros de ITIL
- Es co-autora del libro de ITIL que trata sobre "Planeación para la Implementación de Gestión de Servicios"
- A contribuido significativamente al Microsoft Operations Framework (MOF), Modelo de Gestión de Servicios de TI de Microsoft que está basado en ITIL, siendo co-autora del Manual de Bolsillo de dicho modelo



Quién es Asentti



Asentti (www.asentti.com) es una empresa de Consultoría de TI creada por Grupo CEPRA como respuesta a las demandas de sus clientes para contar con servicios de alineamiento de sus inversiones de Tecnología de Información hacia sus intereses de Negocio. Es así que la consultoría ofrecida por Asentti está centrada en los retos directivos de la Tecnología de Información.

Grupo CEPRA (www.cepra.com.mx) es un conjunto de empresas enfocadas en el la industria de la Tecnología de Información, ofreciendo desde 1990 el diseño e implementación de soluciones de TI para el mercado latinoamericano, contando por clientes a numerosas organizaciones gubernamentales y privadas.

Información de contacto

UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA

Insurgentes Sur 800
Piso 10
Col. Del Valle
03100 México, D.F.

Teléfonos
(52-55) 5682-2820
(52-55) 5682-2998
(52-55) 5682-3459
Fax
(52-55) 5523-4285

Página Web
www.asentti.com

