



[BOLETÍN 02]

SERVICE TALK

LA REVISTA DEL FORO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO TI

Knowledge to Win!

itSMF España

itSMF
E S P A Ñ A

Service Talk - año 2009. Publicación editada por *itSMF España*.



ÍNDICE

COORDINACIÓN

Cuando va mal. Cómo hacer frente a los despidos. **pág 4**

Esquema de Certificación para ISO/IEC 20000 **pág 6**

Informar...Más allá de la obligación **pág 7**

ITIL live - Una versión actualizada **pág 10**

Eficiencia operacional **pág 12**

Noticias **pág 13**

Junta Directiva

Tom Fosset **Presidente** A1E

Mark Gemmell **Vice-presidente** REM Solutions

Carlos López **Directivo** HP

Junta de Gobierno

Coordinador

Estándares

Marketing y Eventos

Observario

Gestión y Operación

Casos Prácticos

Relaciones Institucionales

Publicaciones

Comité

Luis Morán Abad

Vanessa Ruphuy

Antonio Folgueras

Isabel Díaz

Leopoldo Osorio

Luis Sánchez Fernández

Marlon Molina

Empresa

Telefónica

Tecnofor

Universidad Carlos III

Tecnofor

Indra

Universidad Pol. de Madrid

Tecnofor

Email

l Moran@itsmf.com

vruphuy@itsmf.com

afolgueras@itsmf.com

isabel.diaz@itsmf.com

losorio@itsmf.com

lsanchez@itsmf.com

mmolina@itsmf.com

Coordinadores Regionales

Catalunya

Andalucía

Valencia

Extremadura

Juan Trujillo

Moisés Robles

Carlos López Cañas

Oscar García

Telefónica

Junta de Andalucía

Network-Sec

NAE

jtrujillo@itsmf.com

mrobles@itsmf.com

clopezc@itsmf.com

ogarcia@itsmf.com

Presidenta Honorífica

Pilar del Castillo

CUANDO VA MAL CÓMO HACER FRENTE A LOS DESPIDOS

“ Leemos diariamente artículos sobre grandes empresas que despiden a numerosos trabajadores pero, ¿existen alternativas? Y si no las hay, ¿cómo comienzan el proceso las empresas? bytestart.co.uk aconseja en materia de despidos. ”

Todo empresario que contrata personal tiene que hacer frente a la desagradable posibilidad de que en algún momento alguien pueda sobrar.

A veces es inevitable. No importa lo mucho que le preocupe su equipo ni cuánto quiera mirar por él; en tiempos difíciles, debe reducir el coste base de la empresa o se hundirá, lo que dejaría sin trabajo a toda la plantilla.

EN TIEMPOS DIFÍCILES PUEDE HABER REDUCCIÓN DE PLANTILLA

Para muchas empresas, los gastos salariales son los gastos más significativos, por lo que reducirlos podría sostener la situación. Sin embargo, perder un miembro del personal puede que no sea la única manera de sobrevivir a la mala racha.

Las empresas también tienen que enfrentarse a un cambio de plantilla cuando dejan un mercado y se adentran en otro nuevo, lo que requiere nuevas habilidades.

Los despidos no son agradables para nadie. Y es legalmente complicado, así que lo primero que debe hacer cuando presuma que su empresa está en problemas es pedir consejo y hacer cambios rápidamente.

BUSQUE ALTERNATIVAS AL DESPIDO

Es posible que tenga que hacer frente a la necesidad de prescindir de alguien restringiendo sus horas extra o acortando temporalmente su jornada laboral. Muchos empleados se conformarían con una reducción de su sueldo en lugar de perder el trabajo.

Otra opción es introducir una congelación de plantilla o considerar la posibilidad de re-formar al personal y moverlo por la empresa para evitar la necesidad de cubrir vacantes. Si solamente tiene a su cargo a un número reducido de empleados ¿pueden repartirse el trabajo de la vacante?

Si aún así los despidos son inevitables, debe buscar consejo legal

antes de ir más allá. Aunque los despidos suponen una forma legal de descartar a alguien, deben llevarse a cabo de la manera oportuna o se encontrará ante un tribunal de apelación laboral.

DESPIDO VOLUNTARIO U OBLIGATORIO

Existen dos opciones: el despido obligatorio y el no obligatorio. Este último es también conocido como despido voluntario y es menos desmoralizante para su plantilla. Puede resultar también menos perjudicial, ya que requiere menos pasos legales.

Sin embargo, puede resultar más caro. Los empleados que hayan estado ligados a la empresa durante más tiempo y que, por tanto, tienen derecho a una compensación económica más elevada, suelen ser los primeros en optar por este tipo de despido. Si obtiene más voluntarios que despidos, podría descubrir a aquellos que se marcharían voluntariamente de todas formas.

La principal desventaja es la pérdida de control. Su negocio podría quedar seriamente tocado al perder algunos de sus personas clave.

El despido obligatorio le devuelve ese control. Debe establecer una serie de criterios a la hora de seleccionar a los candidatos al despido.

En este paso se debe considerar:

Habilidades y cualificaciones: de manera que se asegure de que conservará las habilidades que su negocio necesita para sobrevivir.

Modo de trabajo: para hacerlo de manera efectiva, necesita pruebas objetivas, como las que aportan las apreciaciones del personal regular.

Adaptabilidad: es perfectamente razonable pedirles a sus empleados que cambien a la vez que lo hace su negocio; pero tenga cuidado de no caer en la discriminación.

Asistencia y disciplina: siga un historial exacto y sea consciente de cuándo una ausencia está autorizada, p. e. paternidad o maternidad. Debe ser 100 por cien coherente con toda la plantilla en general a la hora de establecer la disciplina o la asistencia.

No puede elegir al personal del que va a prescindir basándose en ciertos criterios, como la pertenencia a un sindicato o un embarazo.

Sus empleados pueden tener derecho legal a una compensación económica si han trabajado para su empresa un mínimo de dos años.

Su asesor legal se lo corroborará y le ayudará con los trámites. Este criterio se basa en la edad, el tiempo de servicio continuo trabajado y la asignación.

También puede ofrecerle apoyo, como tiempo libre para acudir a entrevistas o formación que le ayude a adquirir nuevas destrezas.



DEBE SOMETERSE A UN PERÍODO DE CONSULTA ANTES DE PROCEDER CON LOS DESPIDOS

Una vez elegidos los empleados, debe comenzar un período de consulta. Informe a sus empleados de lo que está pasando, exponga las razones que justifican los despidos y los criterios por los que serán elegidos.

Es tentador reservar esta información para aquellos que tienen más posibilidades de ser despedidos, pero los rumores en el trabajo harán que todos lo sepan de todas formas, por lo que debería comunicarlo usted a todos al mismo tiempo.

Es muy duro decirle a una persona que ha sido elegida para el despido. Maneje la situación con tacto y asegúrese de que le aporta toda la información que pueda necesitar. Póngase en su piel e imagine de qué manera le afectaría.

En una sesión personal, debe anunciarle por qué su trabajo se ha hecho prescindible, los criterios de selección, el timing, qué suma puede percibir y cualquier puesto alternativo en la empresa en el que pudiera encajar.

Mientras usted siga un asesoramiento legal sólido, y trate a su plantilla con el debido respeto en todo momento, se percatará de que este proceso tan desagradable puede llevarse a cabo eficientemente, dando la oportunidad a su empresa de volver al sendero adecuado.

Busque consejo profesional de una persona cualificada antes de emprender ninguna acción. No confíe únicamente en la información que aporta este artículo.

Bytestart.co.uk

Las empresas deben seguir valorando el personal de TI con la cualificación ITIL y asegurarse de que estos individuos reciben atención y sentido de la dirección para prevenir un impacto negativo en la moral y en los niveles de productividad. A pesar de que en una encuesta reciente descubrimos que las empresas tienen que pagar hasta un 40 por ciento al personal con esta cualificación, se trata de un gasto en el que merece la pena incurrir, incluso en el panorama económico actual. El personal cualificado con ITIL, especialmente con V3 posee la visión de negocios necesaria para comunicarse con los líderes empresariales y concordar el trabajo del equipo de TI con metas organizacionales más amplias. Enriquecer

a estos superempleados ofreciéndoles apoyo y oportunidades para mejorar su carrera profesional asegurará que las empresas tengan un equipo sólido en lugar de ayudarles a prosperar cuando la economía mejora.

Las empresas también deben buscar el uso del Centro de Servicio al Usuario de soporte de soluciones que permita que el personal TI restante se centre en tareas empresariales críticas. Soluciones que automatizan tareas como el reseteo de la contraseña evitarán que los ejecutivos TI se sientan con el tiempo pegado a los talones por malgastarlo en actividades mundanas y les permitirá centrar sus esfuerzos en proyectos estratégicos que añadirán valor a su negocio.

Tasos Symeonides, CEO, Axios.

Todo empresario que contrata personal tiene que hacer frente a la desagradable posibilidad de que en algún momento alguien pueda sobrar.



NOTICIA

Empresas certificadas en ISO/IEC 20000 en España

TELEFONICA SOLUCIONES	HUNOSA	FULLONNET
EL CORTE INGLES	GFI	CAJA Duero
GRUPO SIA	TISSAT	SATEC
XUNTA DE GALICIA	CEPSA	SERMICRO
IECISA	SADESI	TELVENT HOUSING*
CAIXA GALICIA	UPCNET	BAHIA SOFTWARE*
OZONA	IBERMATICA	
T-SYSTEMS*	BT OPERATIONAL INTEGRITY*	

* empresas certificada con el Esquema de itSMF

Esquema de Certificación para ISO/IEC 20000



Marlon Molina

Director General de Tecnofor

Miembro del Comité Internacional IQC

ISO/IEC 20000 es el Estándar de la Gestión de los Servicios de TI, la certificación demuestra que existe un Sistema de Gestión de Gestión (ITSMS) implantado en la organización. Originalmente la certificación ayudó a las organizaciones que estaban implantando ITIL a “probar” que estaban en el camino correcto y que los esfuerzos eran los que debían hacerse.

Hoy la ISO/IEC 20000 es cada vez más relevante en el mundo, cerca de 500 empresas han optado por acreditarse y más de 40 empresas certificadoras (Registered Certification Bodies – RCB) se han preparado para impulsar y darle valor a la norma.

Los criterios para que las empresas auditoras realicen la certificación de un ITSMS para la norma ISO/IEC 20000 están contenidos en la ISO/IEC 17021 del 2006. Esta norma editada por primera vez en 1996 contiene los principios y requisitos para la auditoría de un Sistema de Gestión, y es funcional para todos los sistemas de Gestión, puede ser uno de calidad, uno de medioambiente, o uno de Sistemas de Información.

El hecho de que la ISO/IEC 17021 fuese tan general motivó a itSMF-UK para crear un esquema que apoyara a la norma pero que fuera específico para la ISO/IEC 20000 (BS-15000 al momento de su desarrollo). El esquema de itSMF propone guías y requerimientos adicionales que ayudan al auditor a realizar su trabajo y a interpretar cualquier duda que pueda tener la ISO/IEC 20000.

El texto del Esquema de itSMF es ahora propiedad intelectual de itSMF Internacional, y por lo tanto de los capítulos que le representan. El esquema está supervisado por el comité IQC (International Quality and Certification) que tiene como responsabilidad su difusión y apoyo para que nuevas organizaciones hagan uso del esquema para mantener una calidad estándar.

Actualmente hay 450 empresas certificadas con el Esquema de itSMF, lo cual representa cerca del 90 por ciento de las empresas certificadas en el mundo. Este número da buena cuenta de la calidad y el reconocimiento alcanzado en los últimos años.

El esquema de itSMF está escrito siguiendo la norma ISO/IEC 17021 y complementa principalmente los siguientes puntos:

Apartado 3. Términos y Definiciones.

Apartado 5.1.3 Responsabilidades para las decisiones del certificado.

Apartado 7.2.4 y 7.2.5 Criterios para elegir un auditor.

Apartado 7.2.10 Requisitos mínimos del auditor.

Apartado 8.1 Acceso a información pública, uso de logos.

Apartado 9.1 Requisitos del proceso y el equipo de auditoría.

Apartado 9.2 Auditoría inicial.

Apéndice A. Tabla de tiempos de auditoría y mínimos para la revisión anual.

Apéndice B. Guías para definir el alcance del certificado.



Las empresas que aprueben la auditoría con el uso del esquema de Certificación pueden hacer uso del logo que *itSMF* ha creado con tal fin, y está disponible sólo con el cumplimiento de estos requisitos, en reconocimiento del seguimiento de las guías de *itSMF*.

Este esquema pretende posicionarse como un esquema independiente y capaz de convivir con cualquier otro mientras mantiene un nivel de calidad estándar. Uno de los objetivos principales dentro de *itSMF* es posicionar la marca de ISO/IEC 20000 como un certificado reconocido por su calidad y superioridad.

itSMF España mantiene un Grupo de Trabajo dentro del Comité de Estándares, dedicado a la difusión y apoyo de la norma. En el Grupo de Trabajo participan profesionales de las principales empresas de España, incluyendo representantes de empresas certificadas en ISO/IEC 20000. Los asistentes al Congreso Internacional que se celebrará en Barcelona, a partir del día 26 de octubre de 2009 y hasta el 29 del mismo mes, recibirán una guía rápida con preguntas y respuestas preparada por miembros de dicho GT. La guía también la puede comprar por medio de la página web de *itSMF* España www.itsmf.es.

Si desea saber más del esquema de certificación de *itSMF* visite la página web oficial www.isoiec20000certification.com.

INFORMAR... MÁS ALLÁ DE LA OBLIGACIÓN CONSTRUIR UNA RELACIÓN DE SERVICIO PROACTIVO CON INFORMACIÓN DINÁMICA

Los informes echan siempre la vista atrás. Es algo lógico, porque sólo podemos informar de aquello que ha tenido lugar. Pero, en el sistema empresarial moderno, centrarse solamente en el pasado está perdiendo relevancia en lo que a gestión y desarrollo empresarial se refiere.

Simon Dennis de Fujitsu habla de cómo reconsiderar la información de manera que las empresas empiecen a verla como un diálogo entre proveedores y clientes en lugar de cómo un ritual retrógrado.

El acto informativo debe ser cada vez menos los resultados de los meses anteriores y cada vez más una demostración de un comportamiento mejorado, planificado y proactivo. Los informes son tradicionalmente depósitos de datos históricos, pero su significado real yace en su poder de influencia en el futuro. Un informe loable debe centrarse en lo que usted piensa hacer como consecuencia de la interpretación de los datos recogidos, el análisis que ha hecho de ello y la estrategia mejorada que ha desarrollado. Un informe que muestre dónde se ha añadido valor a un servicio empresarial con un cliente y que identifique las mejoras continuas de éste, a pesar de estar mal redactado, puede resultar de gran utilidad y elevar la alianza a un nuevo nivel.

Para introducir este cambio en la manera de pensar, los proveedores deben, en primer lugar, admitir un hecho básico en la situación actual de los informes: el cliente ya sabe lo que ha ocurrido en el período sobre el que se informa porque el cliente ha experimentado lo relatado. La relación por escrito de hechos pasados no aporta mucho a la nueva percepción y puede llevar a repeticiones innecesarias de lo expuesto anteriormente. Por no decir que el registro de hechos puede ser ignorado, ya que su tratamiento ha de ser ágil, menos formulista, indiscutible y dirigido al aprendizaje. Una lista de cortes es por sí misma inútil. Producir esa lista y ofrecérsela al consumidor puede ser “informar” pero hacer hincapié en los detalles es contraproducente.

Los clientes también tienen sus propias percepciones de la prestación del servicio, que raramente cambia gracias a datos concretos. Si un cliente cree que el servicio durante los últimos meses ha sido excepcionalmente pobre, intentar probar que ha sido regularmente malo mediante el trazado de datos no hará nada por arreglar la relación. Un informe repleto de luces verdes no hará cambiar de opinión de un cliente que considere que el servicio ha sido inadecuado. La percepción es un indicador empresarial más significativo que los “semáforos” de un informe.

Un informe tradicional basado en el pasado a menudo evoca una espiral de conflictos que sólo termina con referencias al contrato, un indicio seguro de que la relación se ha roto.

En cualquier caso, es imposible dirigir una empresa confiando en datos históricos. Contemplar lo que fue mal en el pasado ayuda poco a abordar el futuro. Es como intentar conducir mirando fijamente el retrovisor.

HACER PREGUNTAS

Los clientes no quieren saber lo que ha hecho un proveedor para solucionar un problema, sino lo que va a hacer para mejorar el servicio. Sus expectativas de mejora no se limitan a los cambios que evitarán que los problemas recurran en un futuro.

Quieren saber cómo los proveedores están desarrollando sus servicios para anticiparse a necesidades futuras, cómo están aprendiendo a manejar la relación del servicio y qué están haciendo para innovar. Los clientes demandan a sus proveedores una actitud proactiva, y esperan que las experiencias pasadas les sirvan de guía sólida para cambiar, en lugar de servir de tema abstracto de debate. Por esta razón, los proveedores deben asegurarse de rechazar los detalles de los hechos acaecidos en el pasado y conocer los resultados obtenidos y pactar con el cliente cómo mejorar el servicio.

Por tanto ¿qué contiene un buen informe? En primer lugar, debe resaltar las acciones improvisadas que el proveedor ha llevado a cabo para mejorar el servicio comercial con el cliente. Donde antes un cliente podría haber notado un corte y el proveedor habría respondido con sus causas y el lapso de tiempo en el que se arregló, el proveedor proactivo explicaría cómo ha retenido la avería y cómo la ha arreglado de manera que proporcione beneficios adicionales. Por ejemplo, el proveedor informa que tras el análisis del problema, se concluyó que es necesaria capacidad extra en ciertas partes de la red a ciertas horas y que esta capacidad adicional, ya en marcha, mejorará la actividad en otras partes del servicio. De esta manera, el cliente ya no necesita empujar al proveedor para que mejore su servicio, ni dudar de su compromiso.

La satisfacción aumenta al igual que la confianza.

En segundo lugar, un buen informe plantea ciertas preguntas. Estamos acostumbrados a concebir los informes como una colección de respuestas a unas preguntas estándar y asumimos que esas preguntas son relevantes para el desarrollo de la prestación del servicio. Sin embargo, todos sabemos que la naturaleza empresarial está cambiando. Por tanto, necesitamos asegurar que el mecanismo informativo es consciente del estado actual de la empresa, siendo oportuno y preciso, en lugar de estar anclado en el modelo establecido al principio del contrato. Esto quiere decir que las áreas que exploremos en un informe podrían ser únicas de ese informe. También quiere decir que la construcción, prestación y uso de un informe deben ser más creativos y dinámicos.

Si bien informar no es un fin en sí mismo, la naturaleza repetitiva de los informes tendía a inducir a este error. El auténtico rol de la información es el de servir de guía y apoyo de los diálogos de evaluación del servicio. Durante demasiado tiempo, las empresas de servicios han desaprovechado sus oportunidades de evaluación cayendo en largas descripciones de cómo habían actuado con anterioridad. Los clientes,

de hecho, quieren saber más sobre lo que sus proveedores están haciendo para mejorar el servicio. También quieren disponer de más tiempo para comunicar sus ideas y más predisposición por parte de sus proveedores para ayudarles a articular sus necesidades.

DEMOSTRAR ALINEACIÓN

Los clientes ven a sus proveedores como los expertos en el campo, y se sienten frustrados cuando estos compañeros hacen muy poco por entender sus perspectivas y directrices. La comunidad del proveedor ha intentado exacerbar esta situación reservándose su interés a la hora de establecer una relación comercial con el cliente para así tener más oportunidades. Y sin embargo, la falta de atención real hacia los objetivos de los clientes dentro de la relación del servicio simple y llanamente erosiona la confianza necesaria a la hora de hacer ofertas, por lo que los proveedores no se hacen ningún favor con este comportamiento.

El diálogo informativo es una oportunidad valiosa que tienen los proveedores para demostrar su compromiso con el negocio con sus clientes, y para obtener la dirección correcta que requieren si pretenden mejorar el valor de sus prestaciones. Al menos un 80 por ciento de las reuniones de evaluación deberían abordar la búsqueda de las necesidades de los clientes por parte de los proveedores. Por tanto, la rutina informativa se reinventa como una práctica interrogativa, con la propia información haciendo de trampolín en lugar de obstáculo.

Si esto suena idealista, entonces considere lo que un proveedor pretende demostrar a través de la información. No es una manera de probar los resultados; los resultados los percibe el cliente en tiempo real y esas percepciones se acumulan y se convierten en una opinión formada. Sin embargo, puede ser una manera de demostrar la alineación de los proveedores con el negocio que ofrece. Si el proceso informativo se convierte en un canal para comunicar las mejoras proactivas del proveedor, entonces las apreciaciones de los clientes sobre el valor añadido por los proveedores profundizan y se refuerzan. El acto informativo estrecha las relaciones en lugar de dar oportunidades para que estas se minen.

En lugar de simplemente publicitar los resultados a los clientes, los proveedores se valen de los datos para cambiar e impulsar la relación. Así, por ejemplo, el análisis de los datos puede mover al proveedor a preguntar por qué ha habido un incremento de la actividad en un determinado conjunto o área geográfica. El cliente puede entonces decir que ha añadido un equipo nuevo o que se ha desplazado a una nueva área empresarial, lo que podría suscitar un diálogo sobre las necesidades adicionales que el nuevo negocio podría generar. En una empresa los cambios siempre están en marcha y mediante el análisis de datos para probar las causas de ese cambio, los proveedores pueden averiguar las necesidades futuras en lugar de esperar el impacto de las consecuencias.

Los clientes desconocen lo que los proveedores necesitan saber para mejorar.

El cliente no puede acudir a una reunión de evaluación con todos y cada uno de los detalles de cada cambio que está teniendo lugar en la empresa y no puede saber qué cambios van a afectar al servicio de su proveedor. Por tanto, es el proveedor el que debe valerse de su propia experiencia para partir del uso del servicio y llegar a las posibles causas empresariales y explorar los nexos de unión con el cliente. Se trata de un proceso creativo centrado en la comprensión de la dirección empresarial y en la seguridad de la constante alineación del servicio con los objetivos comerciales.

LOS ELEMENTOS DE UN INFORME EFECTIVO

Un informe efectivo consta de tres partes:

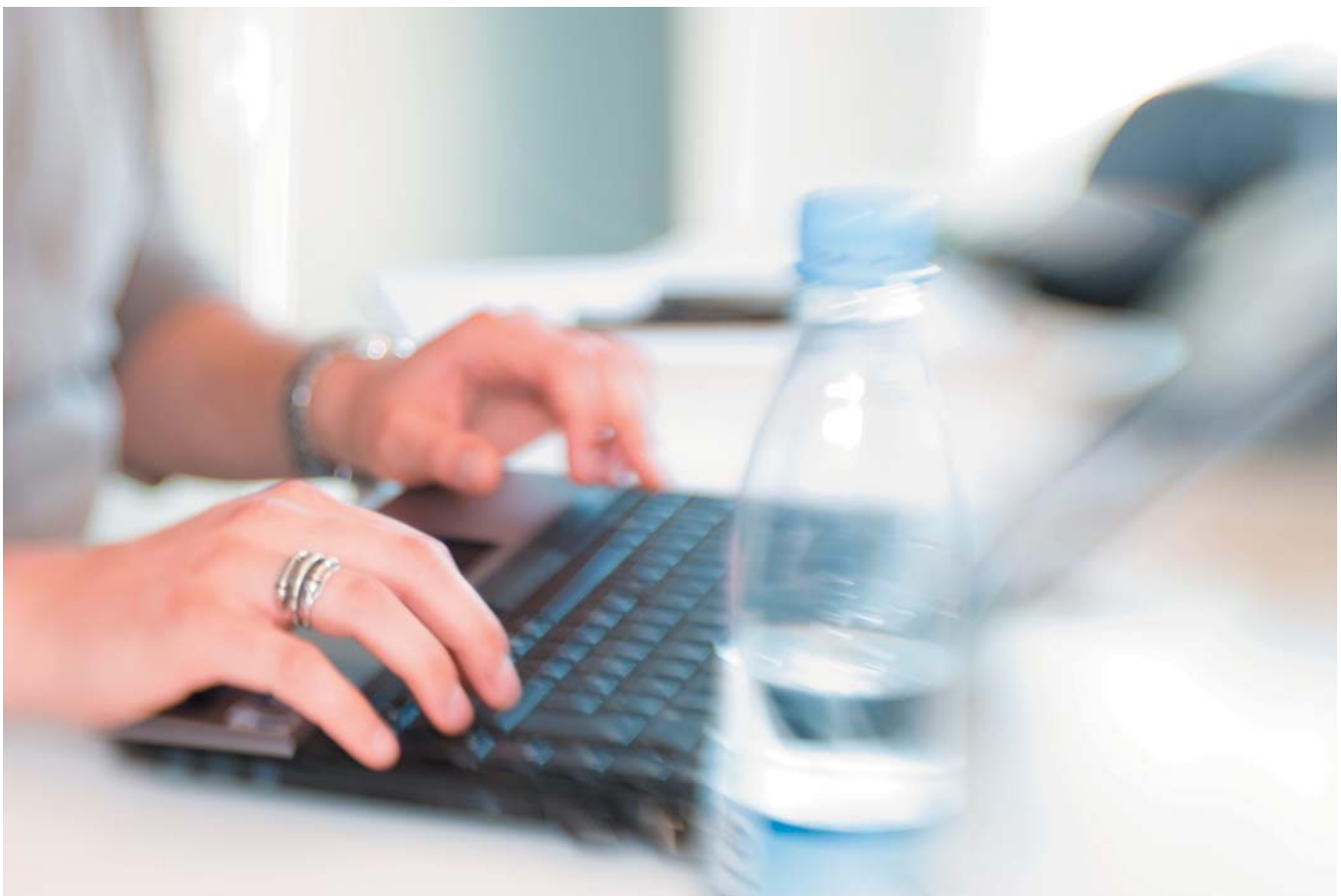
1) El elemento de conformidad contractual. Esta sección describe la consecución de los objetivos establecidos en el acuerdo. Es necesaria por razones comerciales pero es una mínima parte de la experiencia informativa.

2) Demostrar el conocimiento de los resultados. Esta es una oportunidad que los proveedores tienen para demostrar que comprenden cómo se ha procedido, si se han tomado algunas medidas correctivas y si sus acciones han sobrepasado las causas locales de los problemas pasados.

3) La parte más innovadora del informe es la sección de valor añadido. Esta sección se centra en aquello que depende de la situación actual del servicio para el cliente. Por ejemplo, el proveedor podría informar de resultados previos de la puesta en marcha de un servicio, por lo que esas lecciones pueden servir para reformar el resto del servicio. En este sentido, el proveedor está completando el circuito de información directiva para el cliente, aportando un feedback real sobre la ejecución de la estrategia empresarial.

La sección de valor añadido contendrá las preguntas básicas que los proveedores han generado hasta el momento de la reunión de evaluación. El diálogo informativo por sí mismo debería contestar a esas preguntas y suscitar muchas más.

Así que, ¿qué tiene en mente cuándo realiza un informe de servicio mensual? ¿Tratará de explicar la pérdida de un objetivo? ¿o será una lista de servicios adicionales necesarios por los que pretende cobrar? ¿Acaso su cabeza está llena de preguntas que quiere plantear, como por ejemplo, cuáles son las áreas de interés del cliente para el próximo mes? ¿Y qué puede hacer para ayudar a sus clientes a conseguir sus objetivos sin meterse en medio? Si su disposición es más parecida a las últimas preguntas en lugar de a las primeras, entonces está camino de enriquecer las relaciones con sus clientes. Si se apoya en un informe que incluya datos precisos, oportunos y significativos que sustenten un plan de mejora del servicio íntegramente alineado con el servicio a su cliente, estará haciendo mejor uso del tiempo de todos y multiplicando su contribución a la empresa.



NOTA DE PRENSA

Ibermática obtiene la certificación ISO 20.000

Se confirma así que sus clientes están recibiendo servicios tecnológicos de la más alta calidad, administrados según las mejores prácticas ITIL.

Ibermática ha logrado la certificación ISO 20.000-1 en sus Servicios de Atención a Usuarios Multicliente (dentro de su Sistema de Gestión de Servicios TI), que garantiza una entrega de servicio alineada con las necesidades del negocio del cliente. Se trata de un paso más en la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado que, al mismo tiempo, permite diferenciarse de la competencia, ya que muy pocas empresas disponen hoy de esta certificación.



La certificación **ISO 20.000**, concedida por **AENOR**, reconoce la excelente calidad que ofrece Ibermática, aplicando las mejores prácticas ITIL. La experiencia interna en estas mejores prácticas ha posibilitado la implantación de los trece procesos de la ISO 20.000 en un tiempo récord, completando en seis meses un objetivo que habitualmente suele exigir, como mínimo, un año.

Tal y como describe AENOR, los beneficios para el cliente que garantiza esta certificación son muy significativos: alineación de los servicios TI a las necesidades del negocio, adecuada gestión de la calidad, eficiencia del servicio, reducción de costes y riesgos asociados a los servicios TI, aumento de la satisfacción del cliente, visión clara de la capacidad del departamento informático, mejora de resultados en base a métricas, la minimización del tiempo de ciclo de cambios, entre otros. Para ello, se define la criticidad según el impacto que tengan los elementos informáticos en el negocio de los clientes, se actúa proactivamente para que no lleguen a darse problemas de disponibilidad, se planifica cómo actuar cuando un elemento no está disponible... todo ello con transparencia para el cliente, acordando el alcance del servicio, la medición del cumplimiento de lo acordado y la regulación económica del servicio.

Esta nueva certificación, que es compatible con la ISO 9.001, garantiza a los clientes de ibermática la aplicación de las mejores prácticas bajo un entorno de mejora continua en la calidad de los procesos hacia la excelencia, lo que asegura integridad y seguridad en los servicios ofrecidos.

Ibermática

Ibermática es una de las principales compañías de servicios en Tecnologías de la Información (TIC) del mercado español. Creada en 1973, su actividad se centra en las siguientes áreas: Consultoría TIC, equipamientos e infraestructuras, integración de sistemas de información, outsourcing, e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial.

Asimismo, está presente en los principales sectores de actividad: Finanzas, seguros, industria, servicios, telecomunicaciones, sanidad, utilities y Administración Pública, donde ofrece soluciones sectoriales específicas. Completa su oferta con soluciones tecnológicas como Business Intelligence, ERP/CRM, gestión de procesos (BPM), recursos humanos, movilidad, gestión documental, formación/eLearning/HCM, SOA-Web services, trazabilidad y accesibilidad.

Además, Ibermática desarrolla una apuesta decidida por la innovación como ventaja competitiva fundamental en el crecimiento de cualquier proyecto empresarial. Por eso, desde el Instituto Ibermática de Innovación (i3B), se diseña la aplicación de modelos mejorados con el objetivo de aportar al mercado soluciones innovadoras basadas en el uso de las Tecnologías de la Información.

Tras más de 35 años de actividad en el sector de las TIC, Ibermática se ha consolidado como una de las primeras empresas de servicios de TI de capital español. Actualmente agrupa a 3.300 profesionales y representa un volumen de negocio de 260 millones de euros.

ITIL Live ha sido desarrollado, autorizado y revisado por expertos de la industria para mejorar y complementar las principales publicaciones.

ITIL LIVE-UNA VERSIÓN ACTUALIZADA

Emily Allison, responsable del departamento ITIL, TSO

ITIL Live (www.bestpracticelive.com) ha sido creado por TSO, los editores oficiales de ITIL para ayudar a comprender mejor ITIL V3 y para hacer posible que la teoría se convierta en práctica.

El objetivo del sitio es ayudar a superar los obstáculos existentes entre la teoría y la práctica de ITIL y captar las ideas y adaptarlas para que funcionen en su organización. ITIL Live ofrece consejos prácticos sobre cómo implementar los procesos ITIL proporcionando 26 diagramas de procesos editables. Además, le ayuda a ahorrar tiempo en el proyecto de implementación mediante 40 plantillas de los procesos estándar de ITIL.

ITIL Live ha sido desarrollado, autorizado y revisado por expertos de la industria para mejorar y complementar las principales publicaciones. El contenido de este sitio se ha dividido en los elementos prácticos, los procesos, los principios y los roles esenciales; que se pueden ver mediante el ciclo de vida. Está diseñado para hacer la teoría más manejable ya que permite que el usuario observe la información desde diferentes puntos de vista, dependiendo de la madurez de las prácticas de la Gestión del Servicio ITIL .

Desde la reducción de costes hasta la asistencia para aclarar los conocimientos difusos acerca de ITIL a través de la organización, ITIL Live ofrece muchos y muy variados beneficios de la siguiente manera:

- Ayuda práctica: los modelos del servicio ayuda a los usuarios a obtener una comprensión integral del ciclo de vida del servicio. Los flujos del proceso, las plantillas y los documentos sirven al usuario de



El conjunto de herramientas continuamente revisado se centra en ofrecer contenido detallado y ayuda de gran valor. Permite el acceso inmediato a 40 plantillas, un modelo maduro único para la autoevaluación de ITIL Live, visio-diagramas de los modelos de procesos, instrucciones de trabajo, libros blancos sobre aspectos específicos de implementación y una función e-learning interactiva de “Pregúntale al experto”, aún en construcción.

La “Base de conocimiento” está disponible para los usuarios no suscritos y ofrece una amplia variedad de sugerencias y ayuda e información periódicamente actualizada. Es un foro para artículos informativos sobre ITIL, eventos, casos estudiados, libros blancos y testimonios; y también un lugar donde encontrar más información sobre estándares afines como ISO/IEC 20000, COBIT y Sarbanes-Oxley. El sitio posee links a itSMF y le mantendrá informado sobre el desarrollo y la promoción de los estándares y las cualificaciones de la “mejor práctica” de la Gestión del Servicio TI.

guía en los procesos de trabajo rutinarios.

- Ayuda educativa: las empresas que invierten en educación ITIL formal podrán utilizar ITIL Live como fuente de estudio y como una herramienta de referencia tras la certificación ITIL.
- Una herramienta de implementación asequible: la documentación de cómo se ejecutará la Gestión del Servicio TI en los departamentos y las organizaciones es un componente clave de la implementación de ITIL. ITIL Live aporta una fuente de entrega central que resulta asequible y accesible para todos.
- Ayuda para la mejora del servicio: reuniendo todos los elementos esenciales, el modelo del servicio facilita a las organizaciones la identificación de lagunas en su modelo actual y añade componentes que mejora las prácticas del servicio de las organizaciones.
- Como una fuente actualizada de “mejor práctica”: se irá añadiendo

contenido periódicamente a la Base de conocimiento y al Conjunto de Herramientas, con el consentimiento del equipo de contenidos. Esto permite que el contenido se actualice y los suscriptores estén alerta y reciban links a medida que se añadan documentos nuevos.

Para más información y para solicitar un período de prueba gratuito, póngase en contacto con publications@itsmf.co.uk.

EFICIENCIA OPERACIONAL

NO ES SÓLO UNA CUESTIÓN DE RECORTE DE PRESUPUESTOS

LOS GASTOS SON MUY IMPORTANTES EN EL CLIMA ACTUAL PERO ES IMPORTANTE RECORDAR LOS BENEFICIOS ASOCIADOS A LA MEJORA DE LAS OPERACIONES DE LAS ORGANIZACIONES

La eficiencia no es solamente una cuestión de reducción de costes, otros objetivos empresariales, incluida la calidad del servicio, aún deben conseguirse para conservar los clientes y los ingresos. Matthew Burrows, asesor jefe de BSMimpact, cree que muchas empresas están demasiado preocupadas por los costes y no son conscientes de que el verdadero valor empresarial se puede destruir si se sigue un enfoque puramente ahorrador.

Si vamos a hablar de eficiencia, deberíamos aportar una definición consistente. ITIL V3 nos ofrece la siguiente:

EFICIENCIA-“Una medida que revela si la correcta suma de recursos se han utilizado para llevar a cabo un proceso, servicio o actividad. Un proceso eficiente consigue sus objetivos con el mínimo de tiempo, dinero, equipo humano u otros recursos”.

EFFECTIVIDAD-“Una medida que revela si los objetivos de una proceso, servicio o actividad se han conseguido. Un actividad o proceso efectivo es aquel que consigue los objetivo convenidos.”

Así que según estas definiciones, para ser eficientes debemos ser efectivos.

Uno de los objetivos debe ser el de prestar servicios que satisfagan los requerimientos o las necesidades de los usuarios. En el clima económico actual, el coste es obviamente un factor importante; por lo que la reducción del coste del servicio es a menudo la principal manera de mejorar la eficiencia operacional. Merece la pena apuntar que se pueden recortar los costes necesarios para ofrecer un servicio o un proceso, pero si sus clientes desaparecen porque la calidad del servicio ha bajado, entonces corres el riesgo de perder el negocio.

¿Cómo reducir costes? Probablemente todos hemos visto la aproximación más común que se lleva a cabo a la hora de enfrentarse a la reducción de costes en un porcentaje concreto:

- Deshacerse de los contratistas, evitar los desplazamientos, reducir la formación, cancelar los bonos, reducir la plantilla permanente.

- Forzar los recursos restantes, perder el conocimiento clave.
- Reducir la motivación y, por tanto, la productividad.
- Un impacto negativo en la calidad del servicio, perder clientes e ingresos.

Llegados a este punto, se deberán poner en marcha otras acciones:

- Comenzar el ciclo de nuevo para reducir más costes.
- Invertir para mejorar la calidad del servicio.

He visto empresas que atraviesan este ciclo cada tres o seis meses en una “espiral letal” potencial. A veces intentan salir de ella, pero requiere mucho esfuerzo.

Puede imaginarse las conversaciones que a menudo tienen los asesores y sus clientes...

CLIENTE: “necesito ahorrar dinero”.

ASESOR: “¿es el único beneficio que necesita?”.

CLIENTE: “sí. Ahorrar es mi obligación; mi prioridad. Es lo que me ha pedido la junta directiva”.

ASESOR: “es tarea fácil. Puedo ofrecerle un ejemplo práctico empresarial que satisfaga sus necesidades de reducción de presupuestos. Puedo incluso sobrepasar su objetivo y reducir sus costes un 100% -echando a la calle a todo el mundo. De esta manera, no tendría ni clientes ni ingresos, por lo que tendría que irse a la calle usted también”.

Sí, sé que puede resultar sorprendente, pero este ejemplo no está tan alejado de algunas conversaciones que sí tienen lugar.

Bromas aparte, considero que es fácil ahorrar dinero a corto plazo, pero es difícil conseguir el equilibrio óptimo entre los costes y la calidad.

Por tanto, puesto que el valor se mide a menudo en calidad/costes, recae sobre la prestación del servicio la calidad requerida a un coste aceptable.

Entonces ¿cómo podemos abordar el aumento de la eficiencia teniendo en cuenta estos riesgos o limitaciones?

Hablamos de la eficiencia como una medida que revela la suma de recursos empleados para prestar un servicio, proceso o actividad. Pero ¿qué queremos decir con “recursos”?

RECURSO-“término genérico que incluye la infraestructura, el personal, el dinero o cualquier otra cosa relacionada con TI y puede intervenir a la hora de prestar un Servicio de TI. Los recursos están

considerados como Bienes de una organización". ITIL V3

BIEN-“Cualquier recurso o capacidad. Los bienes del proveedor de un servicio incluyen todo lo que pueda contribuir en la prestación del servicio. Los bienes pueden ser de diferentes tipos: de gestión, de organización, de proceso, de conocimiento, de capital humano, de



información, de aplicación, de infraestructura o de capital económico". ITIL V3

Hay una gran cantidad de cosas que pueden contribuir a la mejora de la eficiencia operacional. Entonces, ¿por qué las empresas simplemente se centran únicamente en las herramientas o en el número de personal?

Muy a menudo se utiliza la automatización como una técnica clave para mejorar la eficiencia y puede significar beneficios importantes cuando se implementa conjuntamente con cambios empresariales efectivos. La automatización trata de usar la tecnología de forma efectiva para efectuar las tareas que, de no ser así, se habrían llevado a cabo manualmente. Puede conllevar los siguientes beneficios:

- Mejora en la velocidad de la tarea.
- Eliminar el error humano y la actividad manual.
- Mejora la calidad a la vez de reducir el coste.

Consideraciones:

- A veces es necesaria una inversión en herramientas.
- Los procesos tienen que estar claros, documentados, repetidos y a menudo simplificados para su correcta automatización-de nada sirve

que se automaticen erróneamente.

- El esfuerzo y la inversión requeridos pueden ser mayores que los beneficios si se escogen las actividades o procesos erróneos.

Tengo varios clientes que han cometido este último error—normalmente aconsejo contemplar primeramente los procesos o servicios más importantes, aquellos que tienen lugar con mayor frecuencia o aquellos que reportan los mayores beneficios u ocasionan mayor impacto en los clientes. Contemplando estos, se obtiene una ganancia mayor y más rápida. Concluimos que el esfuerzo requerido puede ser demasiado elevado para algunos de los servicios con menor valor.

A continuación expongo mis consideraciones para aquellos que necesiten generar eficiencias operacionales añadidas:

- La reducción de costes no es igual a la eficiencia.
- Entienda sus gastos actuales y el punto de referencia de la calidad del servicio actual.
- Acuerde el equilibrio requerido entre Coste y Calidad —es importante entender los objetivos y expectativas desde el principio.
- ISO/IEC20000: considere la alineación como parte de su conjunto de herramientas a la hora de aumentar la eficiencia aunque no quiera conseguir un certificado.
- Piense en el Personal, el Proceso, el Equipo y los Productos.
- Las herramientas por sí solas no generan los beneficios requeridos, efectúe un cambio en la cultura empresarial.
- La simplificación y la estandarización son a menudo las claves para aumentar la eficiencia operacional; cree procesos estándar repetidos y elimine la duplicación y los atascos.
- Utilice su experiencia (tanto buena como mala) —muchas empresas creen que su personal lo hará bien a la primera, sin tener experiencia previa de cómo llevarlo a cabo.

Los principios básicos de la empresa son esencialmente muy sencillos; si ofrece un servicio o producto que satisfaga las necesidades de los consumidores a un coste aceptable, es probable que su negocio continúe. Equilibre mal y es posible que necesite actualizar su CV. Equilibre bien y los beneficios serán innumerables.

A Matthew le gustaría agradecer a su colega Julian Browning la ayuda recibida para hacer posible la consecución de este artículo.

NOTICIAS

Encuesta del esquema de Certificación ITIL, 6 julio 2009

Historia completa

La OGC está considerando y evaluando un plazo más real para retirar

(terminar) las certificaciones de ITIL v2. Los certificados seguirán siendo válidos después de la fecha que se acuerde, pero no será posible hacer exámenes en dicha versión.

El año pasado se había acordado terminar las certificaciones de v2 el último día de junio de este año, no obstante muchas regiones han reclamado que todavía requieren de la v2 y OGC está considerando dos opciones:

- Eliminar la v2 en una sola fecha, ó
- Hacerlo en fechas diferentes según el territorio.

Para tomar la decisión ha pedido a itSMF Internacional que le ayude a responder a una encuesta en la que se procesarán los resultados por región.

La encuesta está en la siguiente dirección: http://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=15vE6KepVQshwnVlg5tfsg_3d_3d

Gracias por vuestra ayuda.

Mesa Debate: METRICAS, diagnostico y soluciones eficaces- PRESENTACIONES DISPONIBLES, 23 abril 2009

Historia completa

Tercera Mesa Debate itSMF España en 2009 bajo el tema "METRICAS, diagnostico y soluciones eficaces"

INTRODUCCION MESA DEBATE:

Dado el éxito que han tenido las mesas de debate anteriores, itSMF continúa impulsándolas con un formato más atractivo para los profesionales.

Las mesas se centran en temática de máximo interés tratando la forma en que las prácticas de la gestión del servicio pueden ayudar a salir de la crisis. Todas las mesas tendrán una ponencia sobre un caso práctico real de implantación, presentado por sus actores, además de una presentación de expertos de itSMF.

Las mesas son de asistencia gratuita, tanto para miembros de itSMF España como para invitados y no requieren de inscripción. La asistencia acumula créditos de desarrollo profesional (ITIL_CDPs).

Para inscribirse a la comida en el comedor universitario o pedir parking gratuito (mandar un único email a mesa.debate@itsmf.es informando de: nombre y apellidos, si se solicita reserva de comida y si se pide parking gratuito dentro de la universidad)

AGENDA MESA DEBATE JUEVES 23 ABRIL

La tercera mesa del año será el próximo jueves 23 de Abril de 2009, con la siguiente agenda:

14:00h. Comida de hermandad para rescatar el espíritu de mesa de debate y para impulsar el contacto profesional y la resolución de

inquietudes. El almuerzo será en un comedor privado de la Universidad Carlos III (junto al lugar de celebración de la mesa de debate).

Precio 13 euros (incluye postre y café). Se ruega puntualidad.

15:30h. Café de networking, para incorporar a la tertulia con quienes no pudieron llegar a la comida.

16:00h.a 18:00h. Mesa de debate:

1. **PONENCIA 1.-** Construcción de un modelo de gestión basado en métricas (preparado por Grupo de Métricas de itSMF España), **Ignacio Fresno Arranz** (coordinador del Grupo).

2. **PONENCIA 2** - Medición de la Disponibilidad de Sistemas de Información del Grupo Telefónica: **Francisco Barahona Diéguez** (Telefónica).

3. **PONENCIA 3** - Sistemas de Información de Repsol, como articular los servicios externos demandados, con los compromisos internos de servicio: **Alfonso García Gambín** (Repsol).

PUBLICO OBJETIVO

- Directores de Informática.
- Responsables de Informática.
- Consultores TI y de Negocio.
- Profesionales Gobierno TI.
- Profesionales TI.
- Audidores TI.
- Responsables de Operación.
- Investigadores TI.
- Gestores de la Continuidad y del Riesgo.

SEDES Y SEGUIMIENTO ON-LINE

La mesa redonda se llevará a cabo en el Salón de Grados de la Universidad Carlos III de MADRID y se estará intercomunicado con la Universidad de Sevilla (en esta 3ª Mesa Debate por festivo no habrá interconexión con Universidad Pompeu Fabra, los asistentes de Barcelona para optar al certificado se deberán conectarse on-line).

2. SEVILLA: Universidad de Sevilla

Las ponencias serán **retransmitidas** a través del área de audiovisuales de la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M TV) por medio de Internet en la siguiente dirección url (esperar unos segundos hasta que se habilite la conexión):

<http://audiovisuales.uc3m.es/uc3mtv/>

Se podrán abrir preguntas en el foro abierto a tal efecto (tras empezar la mesa de debate).

Asimismo se procederá a grabar las ponencias para que estén accesibles a aquellas personas que por problemas de agenda no puedan asistir.

CÓMO LLEGAR

1. MADRID

Universidad Carlos III de Madrid

Salón de Grados

Avenida de la Universidad 30

28911 Leganés (Madrid)

Como llegar con cercanías:

<http://turan.uc3m.es/sija/auditorio/informacion/llegar/index.htm>

<http://turan.uc3m.es/uc3m/gral/IG/TRANSPORTE/planolega.html>

Como llegar (con Google Maps) GPS 40.332785, -3.764625 o GPS +40° 19' 58.03", -3° 45' 52.65"

http://www.uc3m.es/portal/page/portal/conocenos/plano_campus_leganes

Mapa aparcamiento Carlos III y acceso mesa debate:

https://www.itSMF.es/images/uploaded/boletil/mapa_fotografia_carlos_iii_leganes_mdcd.pdf

2. SEVILLA

Universidad de Sevilla Campus de Reina Mercedes Servicio de Informática y Comunicaciones, Edificio Rojo Aula de Docencia Avanzada, planta 4ª Avenida Reina Mercedes s/n 41012 Sevilla Situación edificio en el Campus:

http://webapps.us.es/SIGUS/web/_edificio/servicio.php?id=U212

ORGANIZACIÓN

Si tienes dudas o consideras aspectos de mejora no dudes en ponerte en contacto con:

Luis Morán Abad

Gerente Telefónica

Coordinador Comité de Estándares

luis.moranabad@telefonica.es

Antonio Folgueras Marcos

Profesor Universidad Carlos III

Coordinador Observatorio del Sector

afolguer@inf.uc3m.es

¿Quieres participar como ponente en un evento o ser parte de un grupo de itSMF España? No dudes en hacernos llegar tus inquietudes.

DIPLOMAS Y CREDITOS DESARROLLO PROFESIONAL

Para los asistentes presenciales que asistan en persona a las cuatro mesas redondas se procederá a entregar un diploma de asistencia emitido por itSMF España y el Departamento de Informática de la Universidad Carlos III (en Barcelona Universidad Pompeu Fabra y en Sevilla Universidad de Sevilla).

A lo largo del año 2009 y de acuerdo al plan estratégico de itSMF España, se va a proceder a empezar a otorgar créditos para aquellos profesionales certificados en ITIL con el objetivo de promover el desarrollo profesional (créditos de desarrollo profesional, ITIL_CDPs).

www.itSMF.es

PONENTES TERCERA MESA DEBATE



Ignacio Fresno Arranz

Certificado en ITIL e ISO/IEC 20000. Miembro del comité de estándares de itSMF, y coordinador del grupo de Métricas para la medición de la calidad y rendimiento en procesos y Servicios de TI. Actualmente trabaja en Hewlett Packard como consultor senior en proyectos estratégicos de Gestión y Monitorización de Servicios, Sistemas y Redes, con especial foco en la perspectiva de negocio.



Francisco Barahona Diéguez

Licenciado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid. Trabajó en Accenture, Soluziona y Business Objects Ibérica en donde participó en grandes proyectos nacionales e internacionales siendo de los pioneros en el desarrollo del Data Warehouse. En Telefónica, se responsabilizó de la producción del Data Warehouse corporativo de Telefónica Móviles y del plan de continuidad, habiendo participado también en las áreas de control, monitorización y gestión de SI. Actualmente es el responsable de disponibilidad de SI de Telefónica.



Alfonso García Gambín

Profesional de Sistemas de Información desde hace 36 años. Master en Sistemas de Información para negocios energéticos por el Instituto Superior de la Energía. Responsable del área de Gestión de Servicios TI en Repsol con las funciones, entre otras, de: homologación técnica de proveedores de servicios TI, desarrollo de la estrategia de sourcing en servicios TI, estudios y evaluaciones de mercado, gestión de los niveles de calidad aportados por proveedores de servicios TI.

LECTURAS DE INTERÉS

1. **ISO/IEC 20000 el estándar para la Gestión de Servicios TI.** Alejandro M. Pérez Sánchez.
2. **ISO/IEC 20000: the compass to guide your path in the best practice universo.** Luis Miguel Rosa Nieto (EXIN) and Alejandro E. Debenedet (EXIN).

Informaros, que al mes siguiente de cada mesa, continuaremos profundizado en este tema y debatiéndolo on-line, en una nueva experiencia de actualización continua de conocimientos que lanzar itSMF este año, que denominamos Tren del Conocimiento.

Más adelante, te informaremos sobre cómo subirte a este Tren.

¡NOS VEMOS EL 23 de ABRIL!

itSMF
E S P A Ñ A

“Promoviendo
la calidad
del servicio TI”

itSMF
E S P A Ñ A

c/Bravo Murillo nº 86 - 1ª planta

28003 Madrid

Telf: 915 354 206

Fax: 911 412 447

email: info@itsmf.es / gestion@itsmf.es

