

Introducción a la gestión de servicios de tecnología informática



Introducción a la gestión de servicios de tecnología informática



Jorge Mazzini
Sergio Villagra

Temario

- ▶ • ¿Qué es un servicio?
 - ¿Por qué a veces son tan malos?
 - Un servicio no es un proceso.
 - Modelos de referencia.
 - Cómo diseñar y gestionar servicios de TI.

Servicios

Según la RAE:

- Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Características de los servicios

Intangibilidad

No son "cosas" sino actividades

Variabilidad

Sus características van a depender de quién, cuándo y dónde se lo brinde

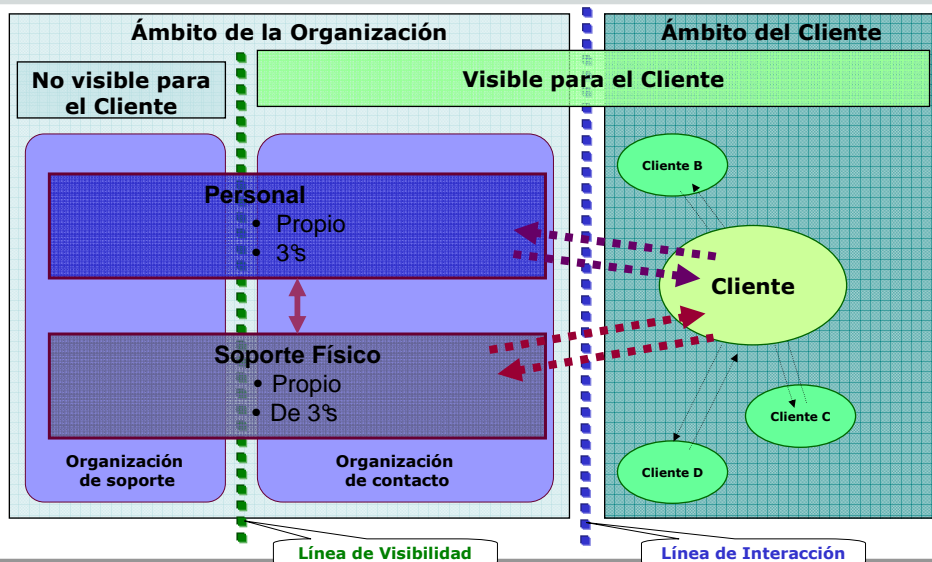
Simultaneidad

Su "producción" es simultánea con su "consumo"

Temporalidad

No pueden almacenarse para controlar su calidad o entregar en momentos de alta demanda

El sistema de "Servucción"

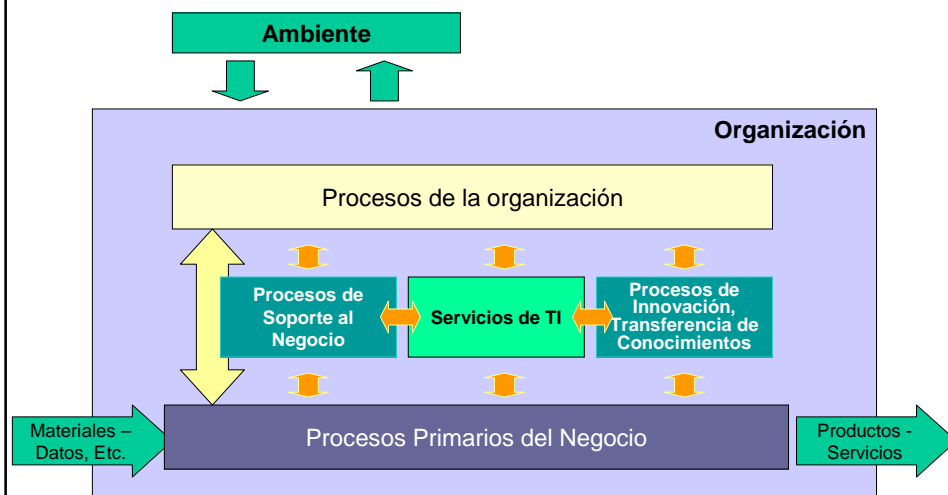


Servicio de TI

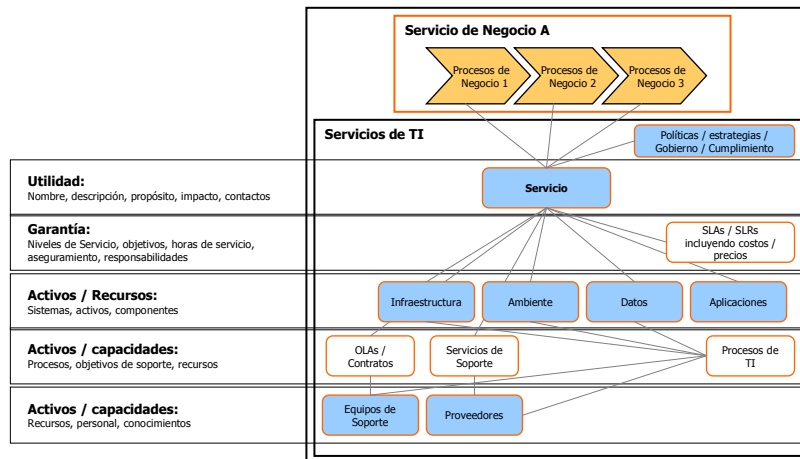
Según la definición de ITIL v3:

- Un medio para entregar valor a los clientes (internos y/o externos) facilitándoles alcanzar los resultados que estos desean alcanzar sin ser propietarios de los riesgos o de los costos asociados.

Servicios de TI



Composición de un servicio de TI



Servicios de TI

- Los servicios de TI y los Sistemas de TI
 - ◆ Los Sistemas de TI son un conjunto relacionado de objetos que trabajan conjuntamente para alcanzar objetivos establecidos
 - ◆ Por ejemplo:
 - Un sistema compuesto por hardware, software y aplicaciones
 - Un sistema de gestión, incluyendo múltiples procesos que se planifican y gestionan conjuntamente. Por ejemplo, un Sistema de Gestión de la Calidad
 - Un sistema de base de datos o un sistema operativo que incluyen muchos módulos de software que han sido diseñados para ejecutar un conjunto relacionado de funciones

Algunas definiciones...

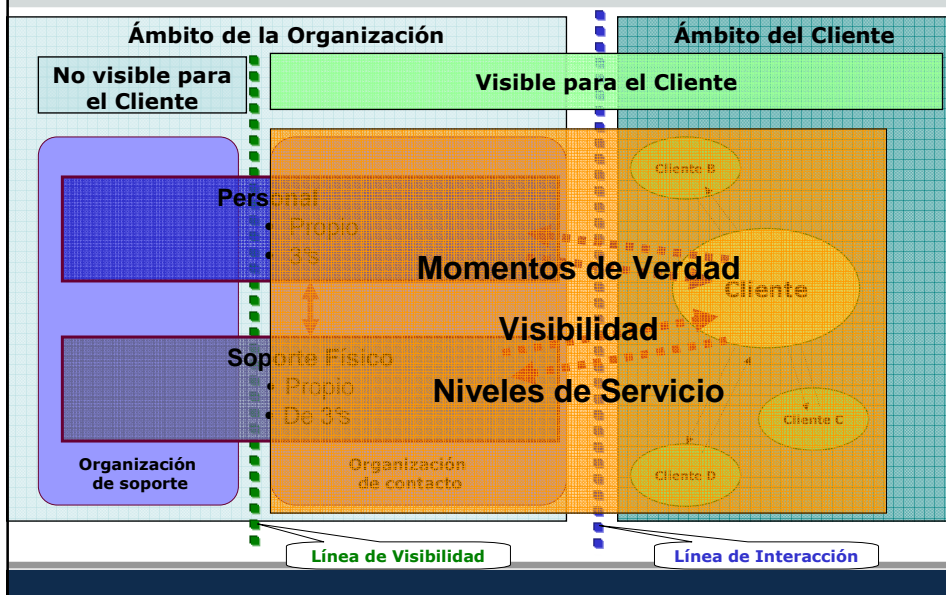
- Incidente.
- Problema.
- Cambio.
- Ítem de Configuración.
- CMDB.
- Catálogo de Servicios.
- Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Acuerdo de Nivel Operativo.

Temario

- ¿Qué es un servicio?
- ▶ • ¿Por qué a veces son tan malos?
- Un servicio no es un proceso.
- Modelos de referencia.
- Cómo diseñar y gestionar servicios de TI.

¿Cuándo se la percibe?

Durante los "Momentos de Verdad" o
"Encuentros de Servicio"



“Momentos de Verdad” o “Encuentros de Servicio”

Toda ocasión en la cual el Cliente interactúa con algún aspecto de la organización y se forma una impresión acerca de la calidad del servicio que está recibiendo.

“Momentos de Verdad” o “Encuentros de Servicio”

- Resultan de las interacción de los clientes con el personal en contacto, los procesos de servicio, el soporte físico y los otros clientes.
- Son cruciales en la determinación del nivel de la calidad percibida por los clientes.
- Existen múltiples tipos de “momentos de verdad”
 - ◆ Remotos
 - ◆ Telefónicos
 - ◆ Presenciales

“Momentos de Verdad” o “Encuentros de Servicio”

- Son una oportunidad para:
 - ◆ Construir confianza
 - ◆ Reforzar la percepción de calidad
 - ◆ Construir imagen

Las dimensiones de la Calidad de Servicio

CONFIABILIDAD

- Proveer el servicio tal como fue prometido
- Efectuar el servicio bien “de entrada”
- Proveer el servicio en el momento acordado
- Proveer el servicio “libre de errores”

SEGURIDAD

- Personal que inspira confianza al cliente
- Hacer sentir seguro al cliente en sus interacciones con la organización
- Consistencia del Servicio a lo largo del tiempo
- Empleados con el conocimiento para responder correctamente las preguntas de los clientes

TANGIBLES

- Equipamiento moderno
- Locales visualmente atractivos
- Personal con apariencia pulcra y profesional
- Elementos para la prestación del servicios visualmente atractivos

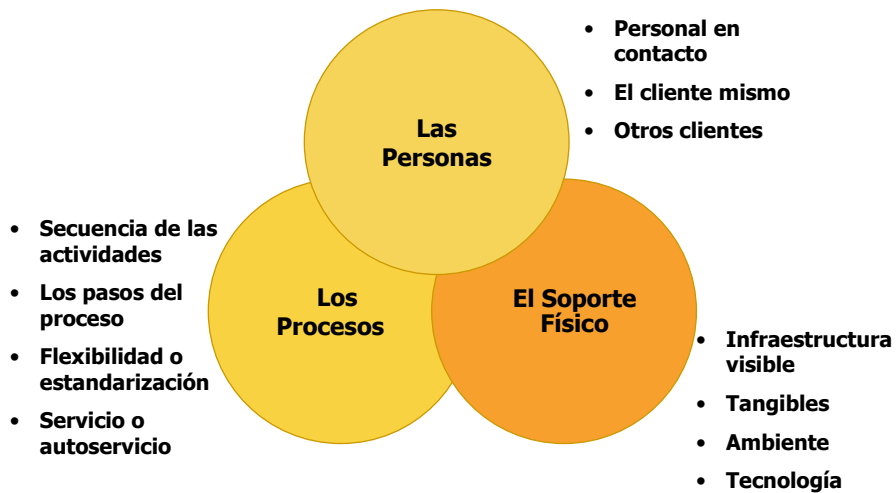
EMPATIA

- Entender las necesidades de los clientes
- Brindar atención personalizada
- Atender cuidadosamente
- Buscar sinceramente lo mejor para el cliente
- Ofrecer horarios de atención convenientes

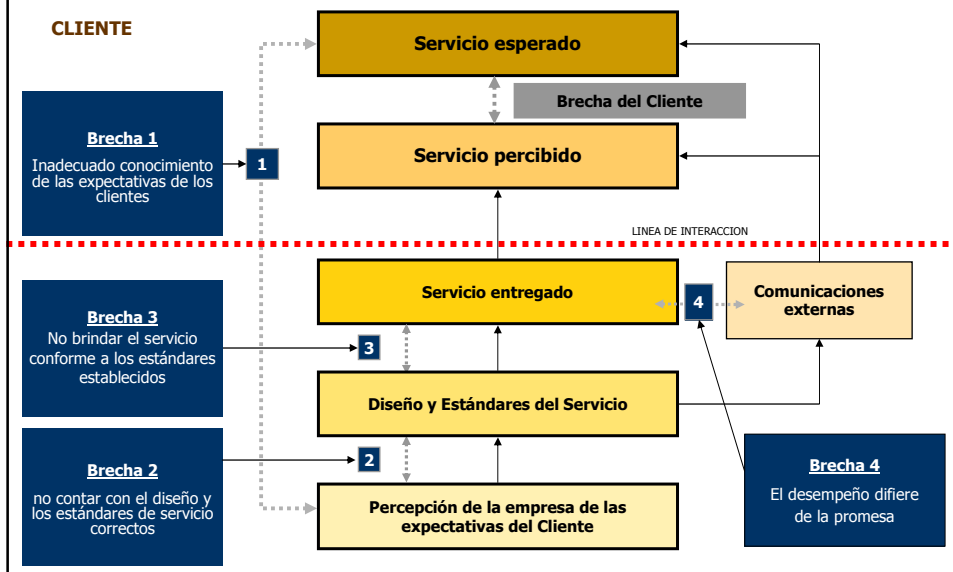
RESPUESTA

- Mantener al cliente informado sobre cuando se efectuará el servicio
- Brindar el servicio con rapidez
- Tener predisposición para ayudar al cliente
- Estar atento para responder preguntas o atender requerimientos de los clientes

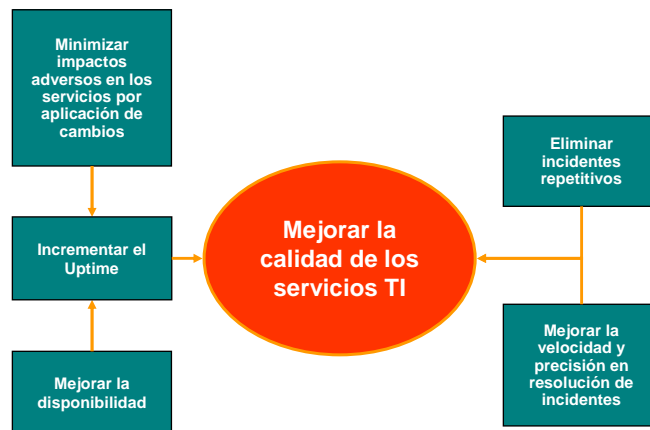
Los componentes clave que impactan en la "calidad percibida"



Calidad de Servicio - Modelo de las brechas



La calidad de los servicios de TI



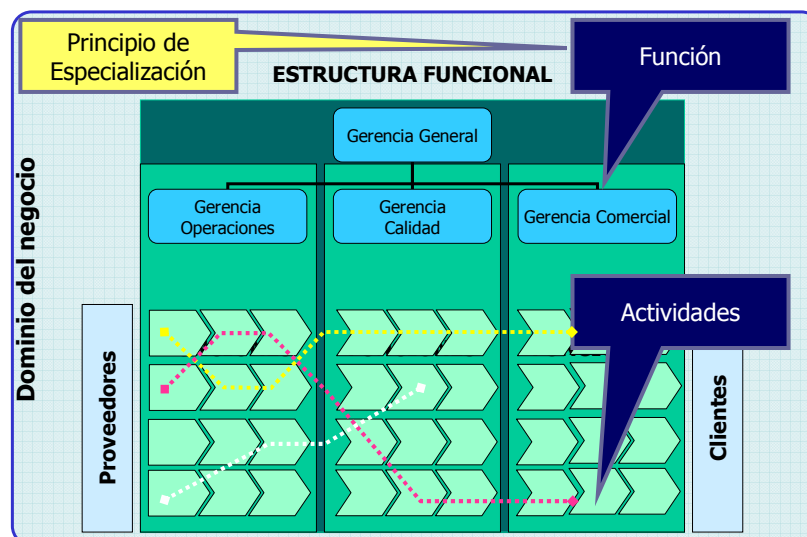
La calidad de los servicios de TI



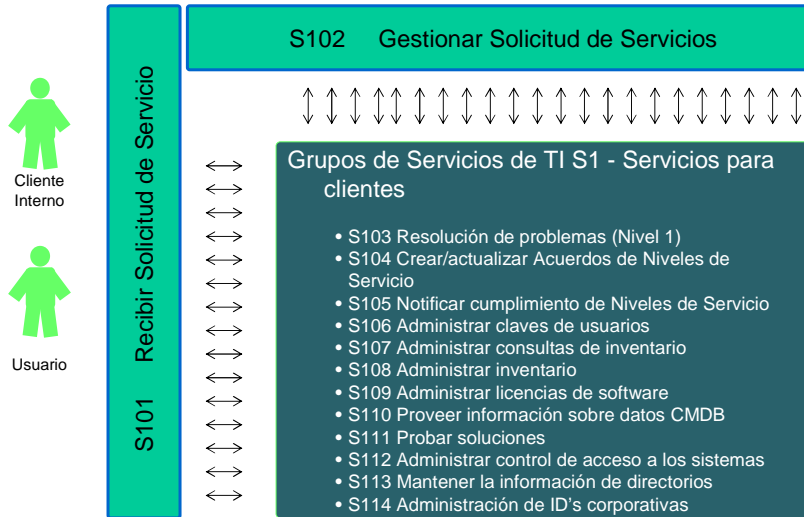
Temario

- ¿Qué es un servicio?
- ¿Por qué a veces son tan malos?
- ▶ **• Un servicio no es un proceso.**
- Modelos de referencia.
- Cómo diseñar y gestionar servicios de TI.

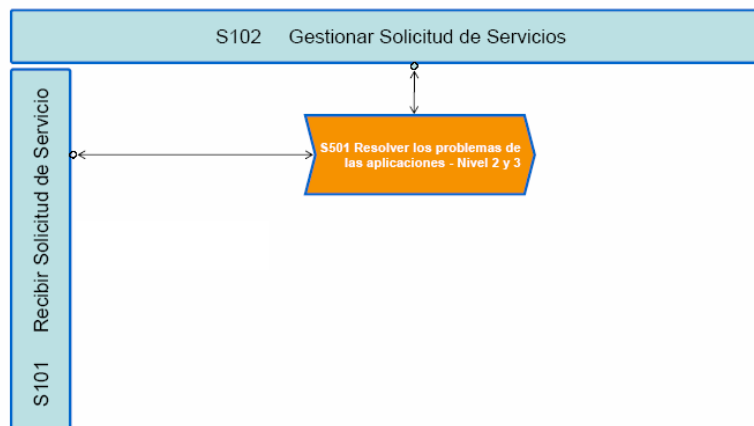
La visión funcional de la organización y los procesos



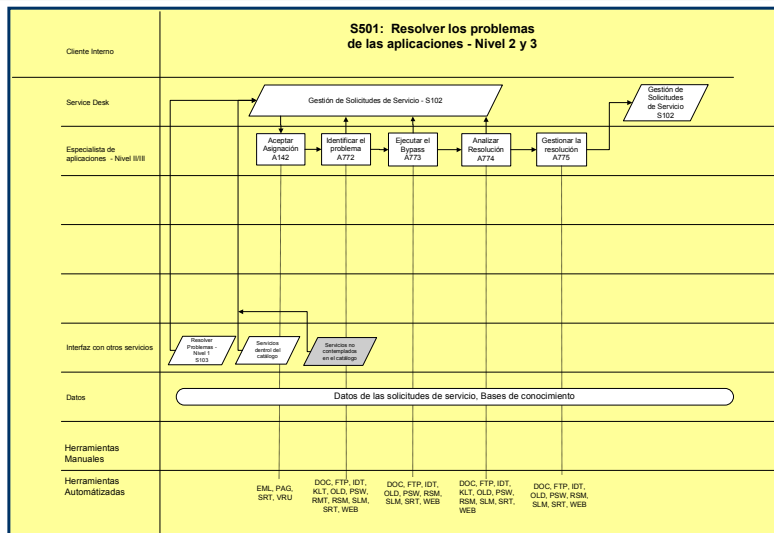
Un ejemplo



Un ejemplo (Cont.)



Un ejemplo (Cont.)



Temario

- ¿Qué es un servicio?
- ¿Por qué a veces son tan malos?
- Un servicio no es un proceso.
- ▶ Modelos de referencia.
- Cómo diseñar y gestionar servicios de TI.

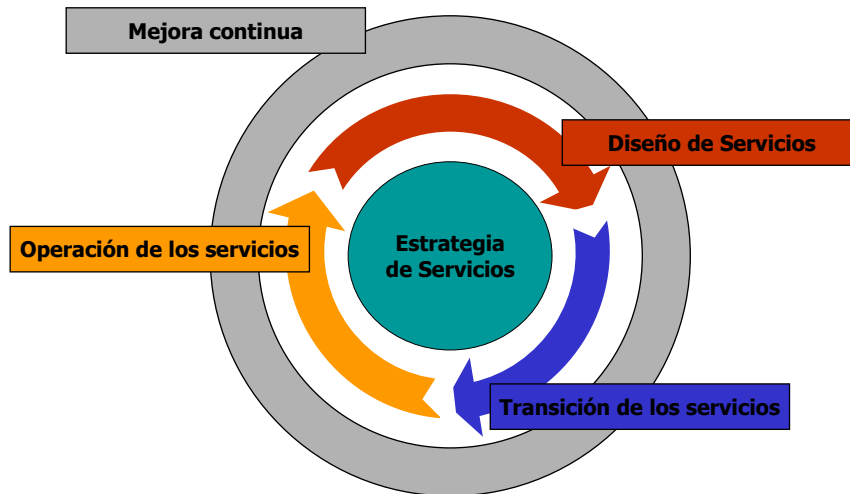
Modelos de referencia

- ITIL v3.
- Microsoft Operations Framework.
- IBM Tivoli Unified Process.
- CMMI for Services.
- eSCM.
- USMBOK.

ITIL v3

- ITIL es el acrónimo de *Information Technology Infrastructure Library*.
- Es un marco para organizar las actividades de provisión de servicios de tecnología informática desarrollado en los años ochenta por la CCTA (Central Computer & Telecommunications Agency) del Reino Unido.
- Administrado actualmente por la OGC (Office of Government Commerce)
- No es un estándar, sino un conjunto de *best practices* organizado alrededor de un ciclo de vida.
 - ◆ Hay un estándar: ISO 20000

ITIL v3 - Ciclo de vida de los servicios de TI



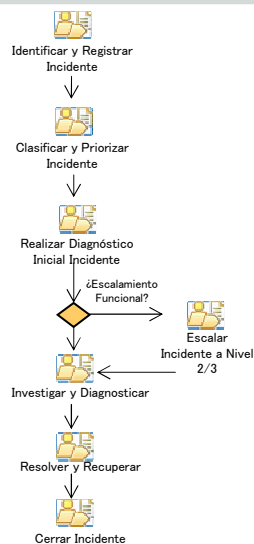
ITIL v3 - Ciclo de vida de los servicios de TI



ITIL v3 - El ciclo de vida de los servicios y los procesos de TI



Gestión de Incidentes – Workflow (Ilustrativo)



Aspectos clave:

- ◆ Clasificación.
- ◆ Priorización.
- ◆ Escalamiento funcional.
- ◆ Escalamiento jerárquico.
- ◆ Base de conocimiento.

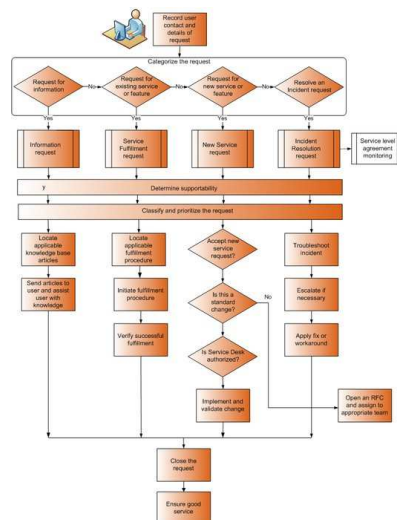
Microsoft® Operations Framework (MOF)

- Mejores prácticas.
- Principios.
- Actividades.



<http://www.microsoft.com/technet/solutionaccelerators/cits/mo/mof/default.aspx>

Microsoft® Operations Framework (MOF) [Cont.]

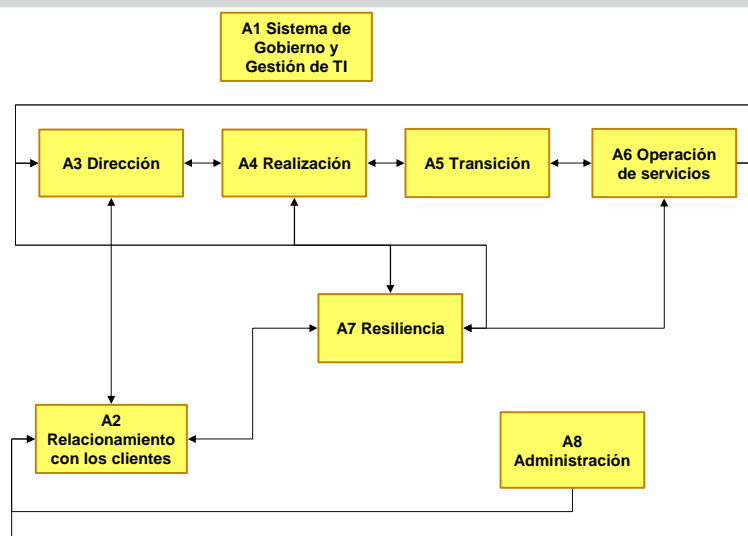


Customer Service Process

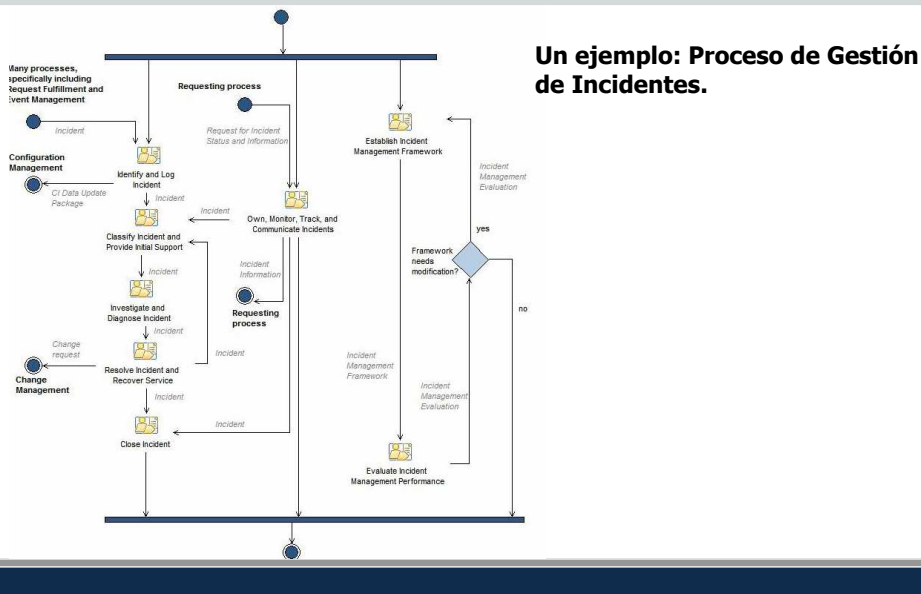
IBM Tivoli Unified Process

- Describe procesos de gestión de servicios de TI.
- Está basado en PRM-IT, el modelo de referencia de IBM.
- Está alineado con ITIL v3.
- Es de dominio público.
- Agrupa procesos en 8 categorías.

IBM Tivoli Unified Process (cont.)



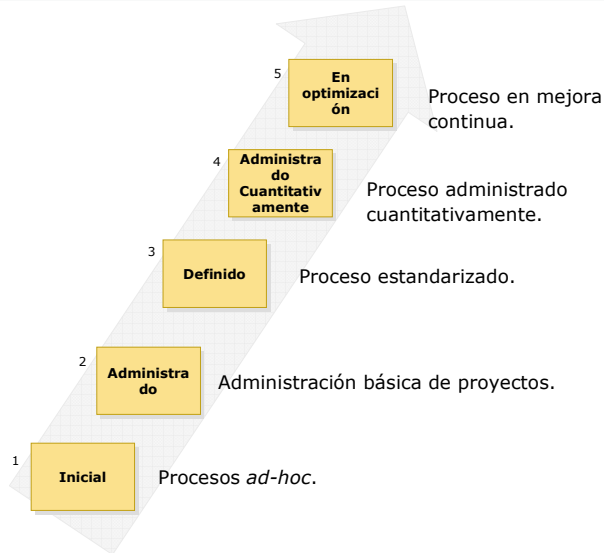
IBM Tivoli Unified Process (cont.)



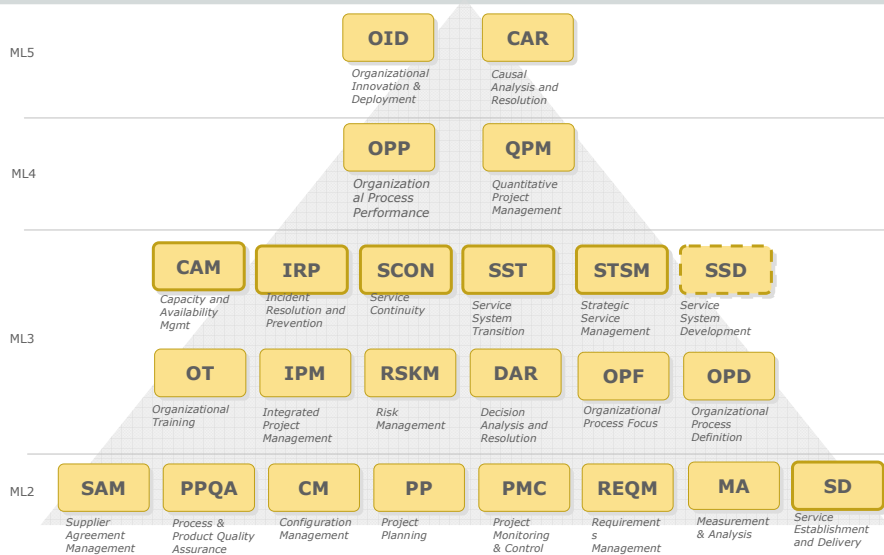
CMMI for Services

- Es la última adición al “universo” CMMI.
- Tiene como propósito orientar la mejora de los procesos relacionados con el establecimiento, la gestión y la provisión de servicios.
- Claramente influenciado por ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 e ITCMM.
- Cinco niveles de madurez, 24 áreas de proceso.

CMMI for Services (cont.)



CMMI for Services (cont.)



eSourcing Capability Maturity Model

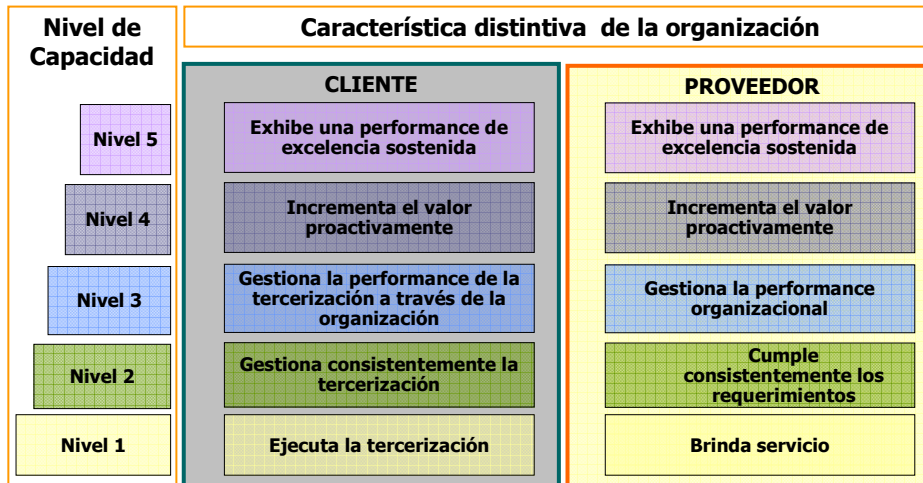
- Desarrollado por el IT Services Qualification Center (Itsqc) de CMU (Institute for Software Research International – Computer Sciences)
- Es un modelo de capacidades orientado a mejorar la provisión de servicios basados en tecnología informática.
- Hay dos variantes del modelo, una para proveedores y otra para clientes.

eSourcing Capability Maturity Model (cont.)

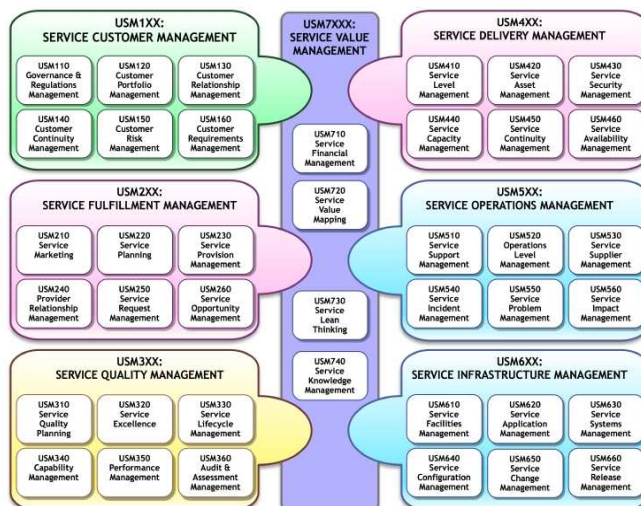
Fase	Área de Capacidad	Cantidad de Prácticas por Nivel de Capacidad		
		2	3	4
<i>Ongoing</i>	Gestión del Conocimiento	3	4	1
	Gestión de las Personas	3	7	1
	Gestión del Desempeño	3	3	5
	Gestión de Relaciones	3	4	1
	Gestión de la Tecnología	4	1	1
	Gestión de Amenazas	6	1	
<i>Initiation</i>	Contratación	9	2	
	Diseño y Despliegue de Servicios	6	2	
	Transferencia de Servicios (in)	2		
<i>Delivery</i>	Provisión de Servicios	7	1	
<i>Completion</i>	Transferencia de Servicios (out)	2	1	1

No hay prácticas en el nivel de capacidad 5. Hay que mantener las prácticas anteriores durante dos o más certificaciones consecutivas.

eSourcing Capability Maturity Model (cont.)



Universal Service Management Body of Knowledge™



7 Dominios.
40 Áreas de Conocimiento.

<http://www.usmbok.org/index.html>

Temario

- ¿Qué es un servicio?
- ¿Por qué a veces son tan malos?
- Un servicio no es un proceso.
- Modelos de referencia.

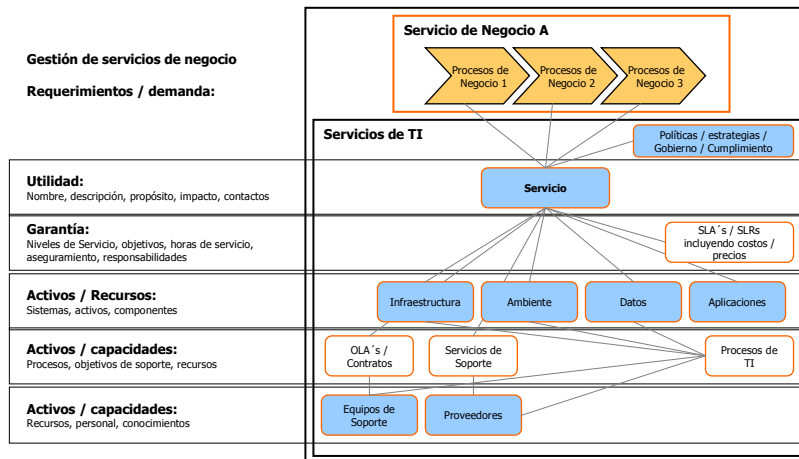


- Cómo diseñar y gestionar servicios de TI.

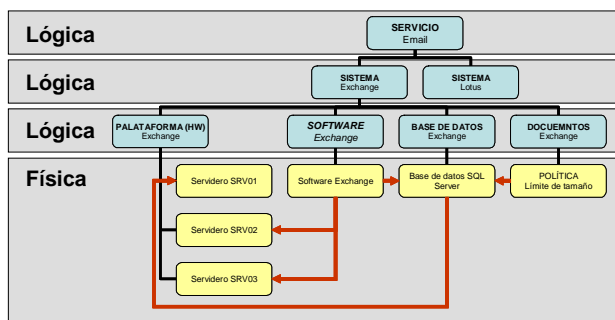
Pasos para diseñar los servicios de TI

1. Definir los principales procesos del negocio
2. Definir los servicios de TI que facilitan la ejecución de los procesos
3. Vincular los sistemas de TI con los servicios de TI
4. Vincular los componentes de TI con los Sistemas de TI

Composición de un servicio



Un caso posible



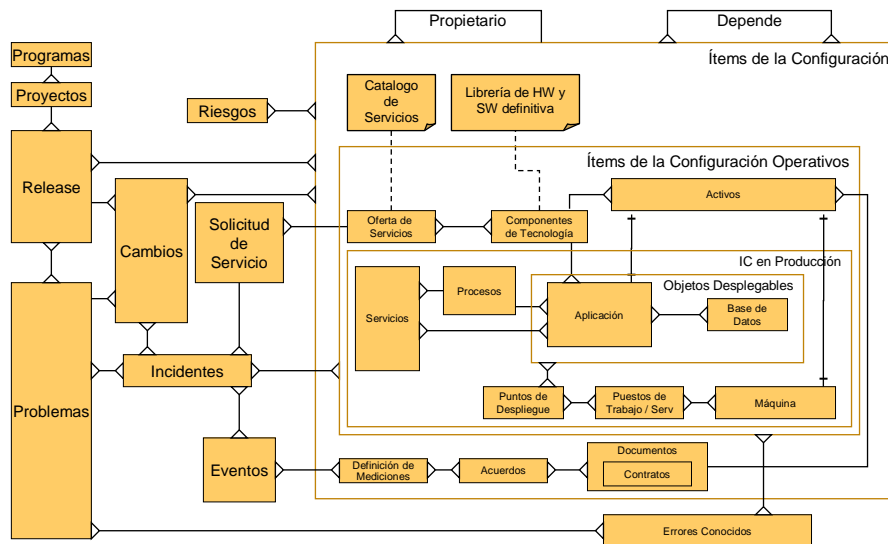
Distinguir entre ítems lógicos y físicos de la configuración

- Ítems lógicos: Subsistemas y superiores
- Ítems físicos: Componentes e inferiores

Una representación por niveles con un empaquetado de clases:

- Servicio
- Sistema
- Subsistema
- Componente

Un meta modelo posible



Conclusiones

- Podemos ser muy buenos desarrollando, pero...
 - ◆ Las soluciones que desarrollamos suelen formar parte de un sistema que presta servicios al negocio.
 - ◆ Los servicios tienen que ser diseñados tan bien como se diseñan los productos.
 - ◆ En caso de no hacerlo, no estamos dando una solución integral.
 - ◆ Tenemos que tener **vocación de servicio**.

Qué leer

- MOF e ITUP se consiguen en los sitios de Microsoft y de IBM, respectivamente.
- De ITIL hay artículos que se pueden obtener en diversos sitios.
- Una buena introducción a ITIL es *IT Service Management: An introduction*.
- CMMI-SVC está disponible en el sitio del SEI.
- Acerca de metamodelos, *Architecture and Patterns for IT Service Management, Resource Planning and Governance* de Charles T. Betz.