

Taller de ITIL

Retos en la implantación de ITIL

Agenda

- Qué es ITIL
- Beneficios de ITIL
- Fases en la implementación
- Problemas y factores críticos de éxito en la implementación

CRM

Zona de Negocio

Zona de Servicio



Estratégico

Táctico

Operacional

Cliente

Gestión
Nivel de
Servicio

Continuidad
Disponibilidad
Capacidad

Finanzas

Cambios

Usuario

Service Desk

Incidencias

Problemas

Entrega

Configuración



Retos para la Organización de TI

- Contribuir en la resolución de retos del negocio
 - Esto implica contribuir antes en el ciclo de planificación
- Una aporte de valor medible al negocio
- Alineamiento con el negocio
- Entrega de servicios en vez de la entrega de productos IT
- Reducción de costes
- Un servicio estable y consistente: Mejorar la calidad!
- Menos énfasis en la tecnología

Beneficios de ITIL

- Gestión de Riesgos
- Reducción de costes
- Control y transparencia en la información
- Un mejor control de la infraestructura de TI
- Los Cambios están gestionados
- Existe la posibilidad de enfoques proactivos
- Servicios documentados y claros
- Servicios más estables
- Un mayor alineamiento con el Negocio
- Mayor entendimiento y confianza por parte del cliente
- Claros puntos de comunicación (Para usuario y cliente)
- Un menor time-to-market para nuevos servicios

Fases en la implementación

El camino propuesto



Cómo empezar

P o s i b l e s p a s o s

- Conocimiento / concienciación en mejores prácticas: workshops, formación
- Evaluación de acuerdo al modelo IPW: Quint Quest
- Estrategia de desarrollo
- Alcance del proyecto
- Desarrollo del Plan de Mejora
- Ejecución de mejoras (comenzando por los quick wins)
- Transición: roles, procesos, SLA's, cuadros de mando, etc.
- Transición a la nueva situación
- Optimización y evaluación continuas por la propia organización

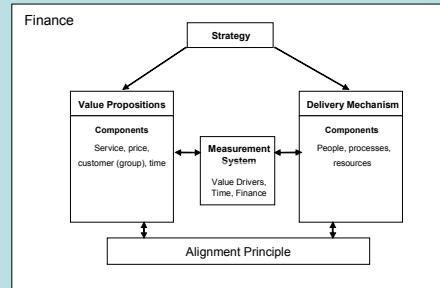
Posibles problemas y factores críticos de éxito para la implementación

- El proceso de implementación puede ser largo e intenso. Falta de motivación a los empleados (Quick-wins!)
- Falta de motivación / conocimiento por parte de la gerencia
- Herramienta inadecuada
- El cambio cultural conlleva resistencia
- Ir poco a poco!
- Exceso de burocracia
- La implementación necesita de involucración y compromiso por parte de los diferentes niveles de la organización
- La implementación necesita de un cambio integral

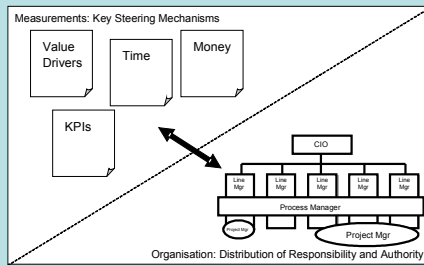
Enfoque global e integrado

Los 4 bloques

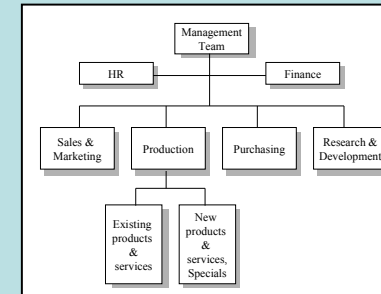
Modelo Estratégico



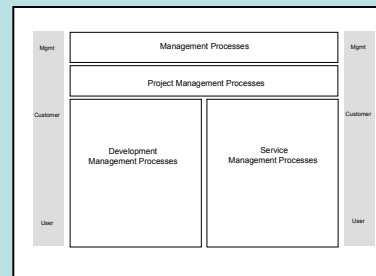
Modelo de Control



Modelo Funcional

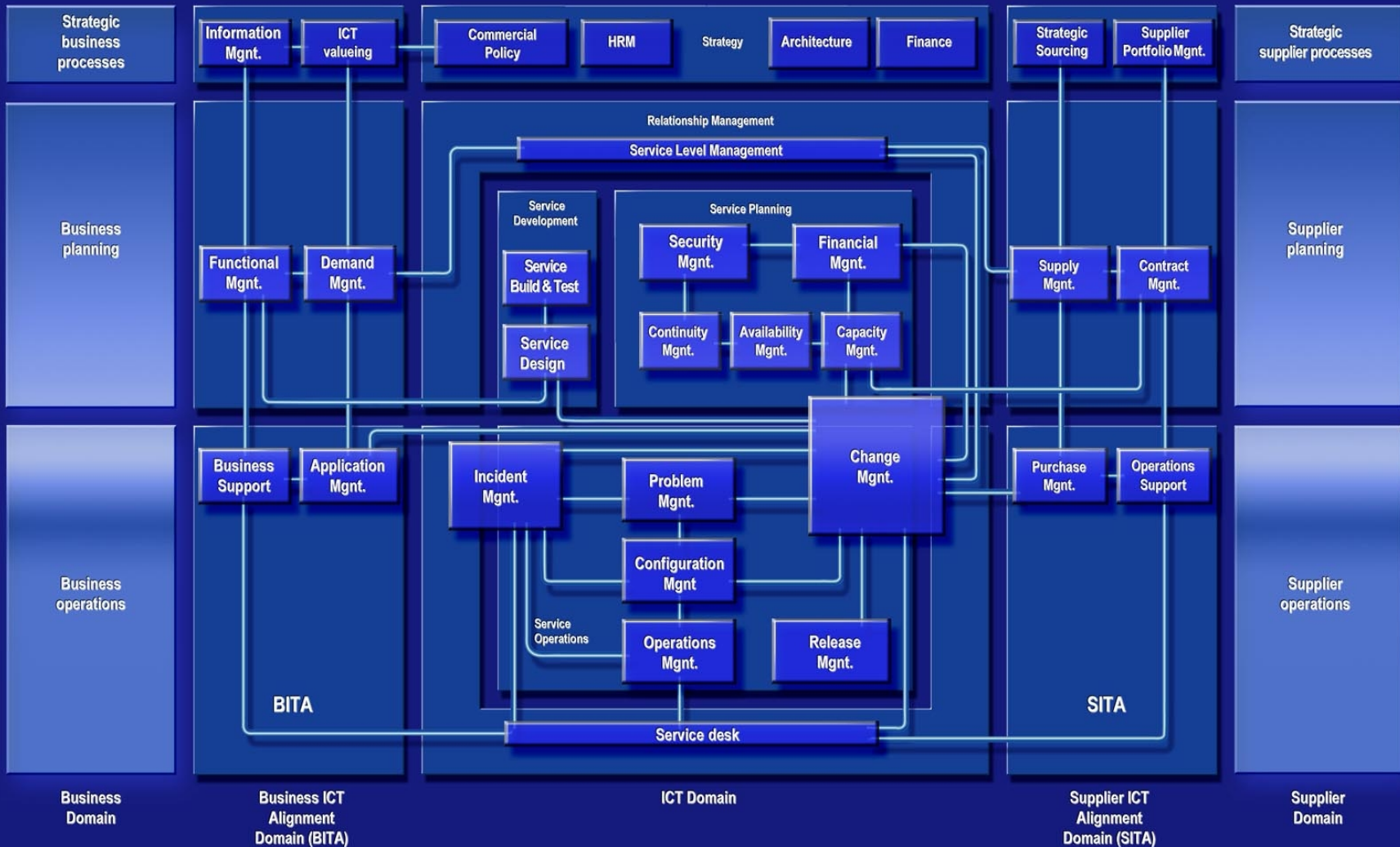


Modelo de Procesos



Enfoque global e integrado

El modelo IPW como guía





www.quintgroup.com

m.biegstraaten@quintgroup.com