

¿Qué es IT Service Management?

o Gestión de Servicios de TI, para muchos

Juan Manuel Espinoza

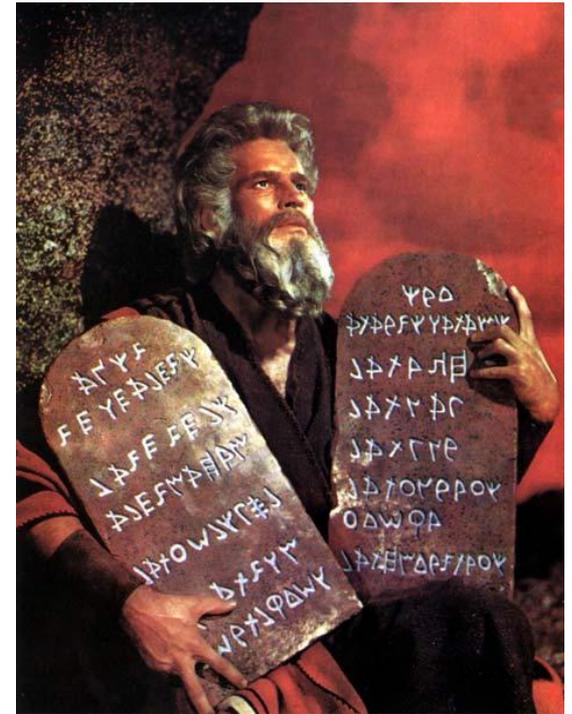
Vicepresidente y Director de Relaciones Internacionales

itSMF Perú

Diciembre 2011

...todo tiene unos conceptos básicos

Es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear e integrar los servicios de TI con las necesidades y objetivos del negocio y las empresas, poniendo especial énfasis en los beneficios que el cliente final ha de recibir.



¿ha dicho integración?

Si, y alineamiento y beneficios para el cliente



...si la empresa es una, porque actuar por separado?

Los directivos, CEOs, que a día de hoy, piensen que el área de TI es solo “una parte más”, están condenados a no avanzar tanto como desean, y probablemente, a ser rebasados por la competencia.



...por qué es necesaria la integración con TI?

Los objetivos trazados por cada empresa, más o menos ambiciosos, están soportados siempre por el área de TI, desde el correo electrónico, hasta los ERP, o el CRM, o el BSC para la toma de decisiones, la información que alimenta al BI, etc, etc... TODO está soportado por TI.



CEO: ¿entonces sería mi culpa?

Si, hijo, si... toda tuya, para ti nada más



...y eso seria grave, claro!

Si TI no está integrada con el negocio, es posible que no comprenda los objetivos o que incluso, se piense que no son suyos (incremento de facturación, expansión, nuevos productos, etc)... y lo que tendrías al final, seria **SIMPLEMENTE** un “geldés” y eso no es ITSM.



...entonces, mi “geldés” no es ITSM?

(¿preparado para la realidad?)



...es acaso el retrovisor, un coche?

Existe un concepto tan arraigado como equivocado, de pensar que al tener un equipo de técnicos al teléfono, hemos generado un entorno ITSM dentro de nuestra compañía, y eso no es del todo cierto. ¿sois capaces de establecer objetivos para la empresa en base a la información que se genera en el “geldés”? ¿sois capaces de trasladar objetivos de negocio al “geldés”, y que este aporte valor a los mismos?... O quizás, ¿el “geldés” es el juguetito del área de TI, y donde llamo cuando se me cuelga el Windows?



...pero me dijeron que eso era “ITSM”

(aja!... ¿mientras cruzaban los dedos?)



...es probable que tenga 2 explicaciones

DESCONOCIMIENTO



OPORTUNISMO



¿Qué debo saber?

(esto no me puede volver a ocurrir!)

...primer punto clave:

- Los proyectos de ITSM deben iniciarse como parte de una visión estratégica de tu negocio, no como una necesidad puntual del área de TI.
- Para acometer un proyecto ITSM como Dios manda, deberíamos de tener claros los objetivos del negocio y utilizar el ITSM como una vía para conseguirlos.
- Una vez identificado el escenario ideal, decidir las fases por las cuales llegaremos al este. Cada fase debe ser parte de un todo, no simples proyectos “isla” que luego son imposibles de gestionar si cambias de proveedor o de consultor/a... no pueden ser una condena!



...segundo punto clave:

Mientras muchos se preocupan por el grado de “expertise” que **se dice** tener, la realidad es que lo que se debe tener es MUCHA EXPERIENCIA y MUCHO SENTIDO COMUN... el hecho que un papel diga que eres “expert”, “practitioner”, “consultant”, “auditor” o “the best of best”, en realidad lo único que significa es que aprobaste un examen o varios... no más!



...tercer punto clave

Definitivamente no es lo mismo sentarse y dar un examen, sin mayor preparación que la de repasar algunos manuales y quizás algunos exámenes de muestra; que adquirir conocimientos reales y prácticos, de mano de un Accredited Trainer (en un Accredited Center) avalado internacionalmente, que “escuchar” a un técnico “reciclado”, dar clicks al power point... sencillamente no es lo mismo, con uno recuperaras tu inversión, con el otro probablemente termines odiando el ITSM o salgas a la calle queriendo vender “geldés”...

The logo for PEOPLECERT GROUP, with 'PEOPLECERT' in a bold, black, sans-serif font and 'GROUP' in a smaller, black, sans-serif font below it.The logo for Loyalist CERTIFICATION SERVICES, featuring the word 'Loyalist' in a bold, black, sans-serif font with a red checkmark inside a red circle over the 'o', and 'CERTIFICATION SERVICES' in a smaller, black, sans-serif font below it.The logo for XIN, featuring a stylized blue 'X' symbol followed by the letters 'IN' in a bold, blue, sans-serif font.The logo for APMG-International Accrediting Professionals, featuring a blue circular icon with a white swirl, followed by the text 'APMG-International' in a bold, blue, sans-serif font and 'Accrediting Professionals' in a smaller, blue, sans-serif font below it.

Entonces, ¿contratar o formar?

(Cuando el equilibrio llega a nuestro negocio)

...equilibrio y evolución

Para este tipo de proyectos se debe contar con un socio principal, algún proveedor que garantice los conocimientos y la experiencia necesaria para apoyar a tu negocio en este tipo de proyectos. Sin embargo, este socio deberá no solo brindar consultoría, sino preparar a tu personal para hacerse cargo de las operaciones una vez finalizado el proyecto (los proyectos no pueden ser eternos, ni el consultor puede serlo tampoco).

Este equilibrio te garantizará que el proyecto se pondrá en marcha, y que tu equipo será capaz de gestionarse a sí mismo en el tiempo, manteniendo así el principio de “no dependencia”.

Todo buen consultor ITSM y cualquier empresa que brinde este tipo de servicios especializados, deberán tener claro este tema, y deberían ayudarte a generar valor, además de contribuir al desarrollo de tu negocio.



Muchas gracias!!

Ha sido un placer estar aquí con todos vosotros

Juan Manuel Espinoza

Vicepresidente y Director de Relaciones Internacionales

itSMF Perú

Diciembre 2011