ITIL Una visión inicial

Sabina Borja y Omar Sánchez

S. Borja y O. Sánchez

Universidad Iberoamericana, Prolongación Paseo de la Reforma 880, Alvaro Obregon, Lomas De santa Fe, 01219 Ciudad de México, D.F., México

M.Ramos, P. Solares.(eds.) Ciencias de la Tecnología de la Información -©ECORFAN, México D.F., 2015.

Abstract

ITIL positioned itself as the de facto reference framework, was adopted in the management of Information Technology services to many companies in the world. Some cases of implementing ITIL best practice located mainly in the establishment of a help desk incident and problem management were reviewed, but broader benefits reporting, which led us to ask which aspects of IT service management they are covered with ITIL and a review of the benefits to be gained from a successful adoption of ITIL in terms of results, issues that may impair subsequent investigations.

8 Introducción

Hoy las organizaciones demandan servicios más eficientes de sus Departamentos de TI para proporcionar servicios de alta calidad a sus clientes. Esto implica una gestión efectiva y no solo contar con la mejor tecnología, orientación a los procesos en su organización interna y en el desarrollo de productos, si no también medir la calidad de los servicios proporcionados a los clientes. Resultado de esto surge una nueva disciplina, la gestión de servicios de Tecnologías de información (ITSM information Tecnology Service Management). Los servicios son activos estratégicos y se requiere invertir recursos para su gestión.

La gestión de servicios de TI es un conjunto de capacidades especializadas que una organización y que le habilita para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios, para proveer y gestionar de forma eficaz los servicios ofrecidos a lo largo de todo su ciclo de vida.

ITIL surgió a mediados de los ochenta, como respuesta a la búsqueda del equilibrio entre personas, procesos y tecnología. ¿Por qué una organización de TI quisiera basar su funcionamiento en marcos como ITIL? Es posible identificar varias razones explicadas más adelante en este artículo.

Desde su aparición ITIL ha liderado la gestión de servicios de TI a nivel internacional, es considerado el estándar de facto de la gestión de servicios de TI y se han realizado múltiples implementaciones que reportando beneficios en la operación pero también en el posicionamiento estratégico de las áreas de TI en las organizaciones, se presentaran algunos de los beneficios reportados en diferentes países de Latinoamérica y Europa.

Este trabajo represento un primer acercamiento a ITIL, conocer de donde surge y los beneficios que pudiera obtener una organizacional cubrir algunos aspectos de los servicios de TI y también ¿porqué no? saber que aspectos no se cubren con ITIL.

El objetivo fue revisar el estado del arte respecto a la aplicación de ITIL y poder plantear nuevas interrogantes para futuras investigaciones de mayor profundidad y alcance.

8.1 Materiales y Métodos

Materiales

- Artículos científicos.
- Libros electrónicos
- Material de curso de ITIL Fundamentos impartido por O2 systems.

Métodos

El método de investigación aplicado para la elaboración de este artículo es el método de investigación inductivo. Partiendo de casos particulares revisados y analizados en los materiales utilizados, enlazando juicios y llegando a un conocimiento elevado a lo general, para situar los conceptos Gestión de servicios e ITIL en el panorama práctico de las Tecnologías de Información dentro de una organización, después de revisar casos específicos de aplicación no sólo de ITIL si no de algunos otros estándares surgidos para los mismos fines, en diferentes instituciones en el mundo.

8.2 Resultados

La gestión de servicios implica capacidades especializadas y recursos organizacionales que proporcionan valor en forma de servicios a través de funciones y procesos. Los procesos se basan en mejores prácticas que ya fueron probadas y que dieron buenos resultados y aseguran en mayor grado el resultado buscado: creación de valor.

El ciclo de vida del servicio se enfoca en la coordinación y control de funciones, procesos y sistemas, equilibrio entre estos tres elementos. (Figura 1)

Figura 1

ITIL se basa en el modelo de Deming, es un marco un marco público de mejores prácticas destinadas a facilitar la prestación de servicios de TI de alta calidad justificando su costo. Incluye la mejora continua y la métrica de la calidad de sus servicios que se ofrecen.

Figura 2

La fase de estrategia del servicio, responde a las siguientes interrogantes: ¿Qué servicios se van a hacer? ¿Por qué? ¿Para que? ¿Para quién? ¿Dónde? ¿Cuándo? Y algo muy importante ¿Cuánto costará?.

Durante la fase de diseño, se debe realizar de forma tan eficaz que los servicios requieran una mínima mejora durante su ciclo de vida.

En la transición del servicio, en esta fase se asegura que los servicios nuevos, modificados o retirados cumplen con las expectativas del negocio.

Para la fase de operación del servicio, partimos de que el cliente/negocio usara el servicio y TI lo mantendrá en operación.

En la mejora continua del servicio debe plantearse ¿Qué va a mejorarse? ¿Cómo va a mejorarse? Y ¿Cuándo?.

ITIL busca entregar valor, gestionar el presupuesto e inversión, optimizar y reducir costo, gestionar el conocimiento y mejorar la relación con el usuario.

Dentro de la literatura revisada se encontraron pocos casos referentes a la fase de estrategia del servicio a la cual a veces no se le da la importancia debida. Durante esta fase debe validarse si cuento con los recursos y capacidades para entregar el servicio con las características que me están solicitando. Es importante favorecer una cultura de reflexión al momento de dar respuesta a un requerimiento al negocio, es decir saber decir no o identificar costos extras por las características solicitadas que excedan nuestra capacidad actual. Para esta fase es muy importante contar con un claro entendimiento del negocio para estar en posición de sugerir al cliente, cuales podrían ser sus procesos prioritarios. Los procesos que incluyen esta fase son: Gestión de la relación con el negocio, Gestión del portafolio de Servicios, Gestión de la demanda y la Gestión financiera de los servicios de TI.

Haciendo referencia a uno de los casos que se revisaron documentaba la definición de un catalogo de servicios y documentaba los beneficios en términos estadísticos del establecimiento de una mesa de ayuda principalmente haciendo referencia al volumen de incidentes atendidos en un mes, pero no se encontró documentación de métodos utilizados para definir el catalogo de servicios ni prácticas de la gestión de la relación con el negocio que deja camino abierto a investigaciones respecto a este importante aspecto al momento de definir la estrategia del servicio, esto implica habilidades suaves además de capacidades técnicas que son temas de mayor profundidad y complejidad.

Otro aspecto importante a mencionar de la estrategia del servicio, es la percepción del valor que esta definido por una parte objetiva (20%) y por una parte subjetiva (80%) y que se estructura de tres elementos: resultados de negocio, percepciones y preferencias. (Figura 3)

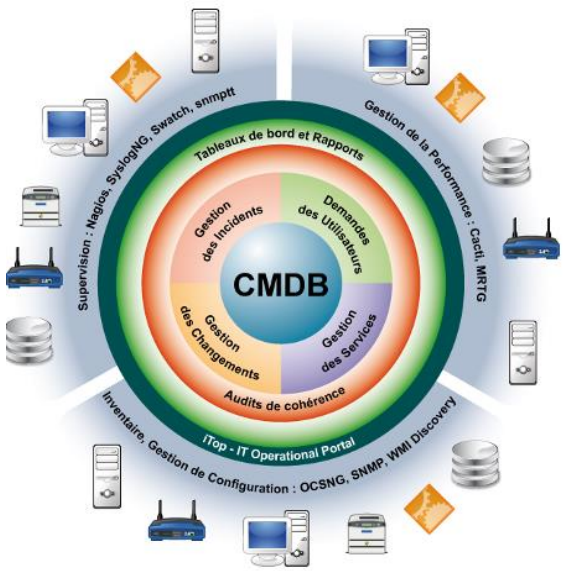
Figura 3

En la fase de diseño de servicio se define y asegura el cumplimiento de los niveles de servicio. El nivel de servicio es un compromiso adquirido con el cliente. En los casos revisados el establecimiento de estos, no da la apariencia de ser resultado de una negociación entre el cliente y el prestador del servicio, si no más bien u parámetro de tiempo establecido en base a la capacidad.

Tampoco se encontró documentado aspectos relevantes de la fase de diseño tales como: la gestión de la seguridad, gestión de la capacidad, gestión de la disponibilidad, gestión de la continuidad , gestión de proveedores y no se mencionaba los mecanismos para la gestión del catálogo de servicios aunque en los beneficios reportados en los trabajos revisados se hacia énfasis en el aumento de la seguridad para el cliente y la gestión eficiente de recursos y mayor disponibilidad de los servicios prestados, basados únicamente en la respuesta a incidentes.

En la fase de transición del servicio, uno de los puntos más relevantes es la CMDB, la cual es un base de datos de los activos del servicio, de difícil representación en un diagrama por que no se limita a ser un inventario si no una representación de relaciones entre activos y servicios para la toma de decisiones. (Figura 4)

Figura 4



Uno de los errores comunes al alimentar la CMDB es considerarla un inventario de activo financiero (o fijo), no debe incluirse todo lo que pueda registrarse únicamente los activos relevantes del servicio. En la investigación realizada se identifico que cada herramienta estructura la CMDB de manera propia, es decir no existe un estándar definido para su definición y automatización.

Llegamos a la fase de operación del servicio, que de acuerdo a los casos revisados es donde podemos situar las implementaciones de ITIL, pero que sin el foco en las fases anteriores el esfuerzo por apegarse a mejores prácticas puede verse teñido de una mala reputación. Esta fase abarca la gestión de accesos, eventos, incidentes, problemas y cumplimiento de solicitudes. En esta fase es donde ubicamos la mayoría de los casos revisados: La implementación de la mesa de ayuda, probablemente por que al no pertenecer a una economía basada en el conocimiento estamos enfocados en la capacidad de ejecución de proyectos y operación, dejando poco margen a la innovación.

La última fase de ITIL, es la mejora continua del servicio, que significa en términos prácticos estar alineados a las necesidades dinámicas del Negocio y parte de la premisa de que para mejorar hay que medir y para empezar a mejorar debo empezar a medir. Uno de los aspectos que con frecuencia no se toma en cuenta al definir procesos de negocio, es la omisión de un subproceso que establezca indicadores de medición del proceso. De los casos revisados reportan la mejora en la calidad de los servicios otorgados pero no hacen referencia al tipo de mediciones a realizar para validarlo.

8.3 Discusión

La implementación de ITIL como mejor práctica para la gestión de servicios de Tecnologías de información no asegura por si sola, beneficios para una organización, lo que lleva a plantearse que ITIL cubre solo algunos aspectos de la gestión de servicios de TI.

Se encontró documentación sobre iniciativas para el desarrollo de modelos de aplicación simultánea de estándares de calidad, combinando por ejemplo ITIL con la norma la norma ISO/IEC 15504, que puede ser tema de una investigación posterior.

8.4 Conclusiones

Se disponen de estándares de calidad específicos para la gestión de servicios, que proporcionan un modelo de procesos de referencia para la gestión de servicios, pero además es muy importante disponer de modelos de evaluación y mejora que les permitan conocer nivel de madurez de sus procesos de gestión de servicios.

Los procesos de ITIL no son una solución mágica, el lograr beneficios toma tiempo, planeación y compromiso, aunque es posible reportar beneficios desde las fases iniciales si son ejecutadas de manera correcta.

A medida que aumenta el nivel de madurez de una implementación de ITIL, aumenta de manera proporcional la alineación de TI con el negocio, por lo que se vuelve indispensable el uso de métricas para soportar los beneficios, tomar mejores decisiones y resolver problemas.

ITIL no sólo proporcionan diversos beneficios a nivel operativo también contribuye al posicionamiento estratégico de TI. Mejora la alineación de negocios-IT que le permite activar el negocio en su creación de una ventaja competitiva sostenible. Además, apunta hacia una un mayor control de los procesos de TI que le permite responder al medio ambiente la incertidumbre que enfrenta el negocio. Por otra parte, según lo propuesto por Porter (1996), el alineamiento estratégico entre el negocio y TI hace más eficaces las mejoras operativas.

El uso de marcos de referencia como ITIL ha ido en aumento; una opinión informada sobre las mejoras que pueden ser proporcionadas por estos marcos es importante, por que contribuye a una mejor comprensión de los beneficios que pueden ser logrados mediante la implementación de ITIL.

8.5 Referencias

(2011). *ITIL Service Strategy*. London, United Kingdom: The Stationery Office.

(2011). *ITIL Service Design*. London, United Kingdom: The Stationery Office.

(2011). *ITIL Service Transition*. London, United Kingdom: The Stationery Office.

(2011). *ITIL Service Operation*. London, United Kingdom: The Stationery Office.

(2011). *ITIL Continual Service Improvement*. London, United Kingdom: The Stationery Office.

Lucio-Nieto, T., Palacios, R. C., & Mora-Soto, A. (2012). Hacia una Oficina de Gestión de Servicios en el ámbito de ITIL.

Mesquida, A. L., Mas, A., & Amengual, E. (2009). La madurez de los servicios TI. *Innovación, Calidad e Ingeniería del Software*, *5*(2), 77.

Carlier Palomeque, A. M., & Lara Andrade, F. M. (2014). Artículo Científico-Implantación de una herramienta para el manejo del service desk con Itil V3. 0 en la comisión metropolitana de lucha contra la corrupción.

Benavides Cajo, C. M. (2014). *Diseño del proceso soporte del servicio de tecnología de la información (TI) e implementación de una mesa de servicio (Service desk) con base a ITIL (Information Technology Infraestructure Library) en la división de tecnología de la información de la Empresa Eléctrica Quito* (Doctoral dissertation, Quito: EPN, 2009).

Marrone, M., & Kolbe, L. M. (2011). Uncovering ITIL claims: IT executives' perception on benefits and Business-IT alignment. *Information Systems and E-Business Management*, *9*(3), 363-380.