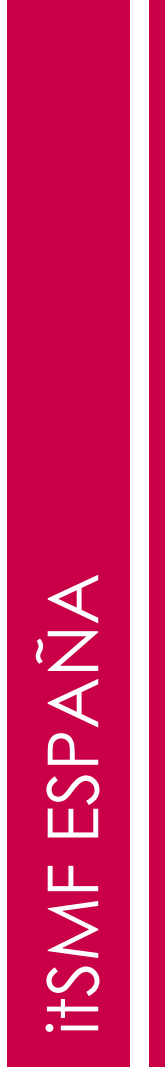


SERVICE TALK

LA REVISTA DEL FORO DE LA GESTIÓN DE SERVICIO TI



¿MOMENTO
DE SUBIDA?



itsmf ESPAÑA

Acuerdo logrado entre APMG, BCS-ISEB y EXIN para beneficio de la comunidad de gestión de los servicios de TI (ITSM)

El Grupo APM (APMG), la organización especializada en acreditaciones y certificaciones que ha asumido la función de acreditador oficial de ITIL para la Oficina Gubernamental de Comercio del Reino Unido (OGC), se complace en anunciar que ha llegado a un acuerdo con EXIN y BCS-ISEB. Los institutos acualmente a cargo de los exámenes de ITIL. El acuerdo significa que los candidatos que se presenten a los exámenes de ITIL tendrán acceso máximo a la formación y evaluación de calidad que requieren a fin de obtener títulos certificados por ITIL.

A anticipar la comunidad de gestión de los servicios la llegada de ITIL Refresh de OGC, prevista para abril del 2007, la noticia de este acuerdo asegurará a las empresas consagradas a ITIL que el mercado de formación está unificado.

Richard Pharrno, director ejecutivo de APMG, dijo: "Este anuncio es muy significativo para APMG porque valoramos la pericia y la experiencia de EXIN y BCS-ISEB. Los candidatos pueden ahora estar tranquilos de que habrá concordancia a medida que los títulos de ITIL evolucionen. Este es claramente el mejor resultado posible al pasar ITIL a una nueva fase, alineando la gestión de los servicios más estrechamente con las necesidades empresariales".

Pete Bayley, Director de Títulos para BCS, dijo: "Esta es una noticia excelente para nuestros Proveedores Acreditados y nuestros clientes ya que pueden continuar trabajando sin grandes trastornos y sabiendo que podremos facilitarles toda la información pertinente requiriendo que no haya problemas durante la transición a ITIL Refresh. Nos complace colaborar con EXIN y APMG para desarrollar el nuevo programa y esperamos que nuestra experiencia y pericia sean un aporte valioso para la Comunidad de ITIL. BCS reconoce que, a medida que la Profesión de TI se desarrolle, las relaciones de esta naturaleza son importantes ya que ayudan a facilitar los componentes básicos para Profesionalismo en TI que es una meta clave de nuestro 50º aniversario".

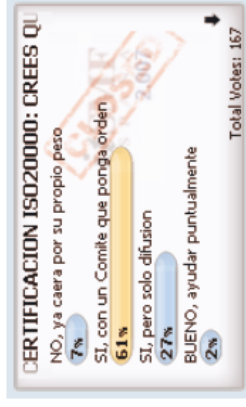
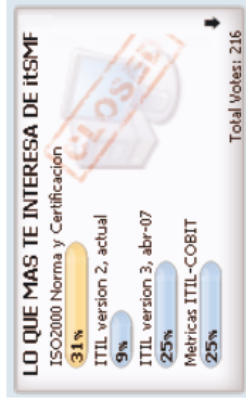
Joep van Nieuwstadt, CEO de EXIN, dijo, "Nos complace asociarnos con BCS y APMG. En calidad de jugador global en el área de certificación para los profesionales de TI, continuaremos entregando apoyo profesional para la diseminación a escala mundial del programa de títulos en Gestión de Servicios de TI. Trabajando en estrecha colaboración con todos los miembros corrientes de la comunidad de Gestión de los Servicios de TI que están involucrados en los servicios corrientes de certificación basada en ITIL®, podemos continuar salvaguardando y apoyando la calidad del programa de certificación mundialmente reconocido, programa que ha tenido gran éxito en todo el mundo en los últimos 15 años".

El pasado 22 de Noviembre se presentó de forma oficial en Barcelona, el capítulo catalán de itsmf España.

Bajo el lema "ITIL en la vanguardia de la innovación. Hacia las mejores prácticas en la gestión de la tecnología", el acto de presentación contó con la presencia del Vice presidente de itsmf España, Mark Gemmill, Director General de REM Solutions, quien habló sobre las ventajas de pertenecer a este foro internacional.

Además, se celebraron varias ponencias sobre la aplicación de ITIL, como las que desarrolló Jan Van Bon, Vicepresidente del Comité de Publicaciones de itsmf a nivel internacional; Tomas Roy, de CTTI, quien charlará sobre la experiencia de ITIL en la Generalitat de Cataluña; Josep Fernández Mas, Jefe del Departamento de Producción y Carmen Duque Hernández, Jefe de Sección de Operaciones, ambos del Ayuntamiento de Barcelona. El evento estuvo clausurado por Diego Jodrá, Director de MGTI y coordinador del MPM.

LO QUE MÁS NOS INTERESA
 itsmf hizo una encuesta a través de la web preguntando cuáles eran los temas de mayor interés para desarrollar en 2007. Los resultados son:



Este año haremos mayor enfoque en la Norma ISO 20000, ITIL V3 y Métricas. EL Comité de Estándares ha creado Grupos de Trabajo en cada uno de estos temas para desarrollarlos en mayor detalle.



ARQUITECTURA ORIENTADA AL SERVICIO. ¿ES UNA BUENA PRÁCTICA CONSTRUIR EN BLOQUES?

LA ARQUITECTURA ORIENTADA AL SERVICIO (SOA) ESTÁ CONSIDERADA COMO EL PRÓXIMO GRAN ELEMENTO DE EVOLUCIÓN DE NEGOCIO. SIN EMBARGO, LOS PRINCIPIOS POR LOS QUE ESTA SOA NO SON NUEVOS EN EL DISEÑO DE LAS APLICACIONES DE NEGOCIO. EN LA PRIMERA DE LAS DOS PARTES DE LA INVESTIGACIÓN DE SOA GERRY SWEENEY DE HORNBY SYSTEMS EXPLICA EXACTAMENTE QUÉ ES SOA Y, ALA HACERLO, DA PISTAS DE CÓMO PODRÍA USARSE PARA EXPLICAR UNA VERDADERA BUENA PRÁCTICA.

A nivel más básico, SOA es simplemente un complemento modelo para aplicaciones de empresa que hace posible a personas de empresa diseñar aplicaciones de un alto nivel sin la necesidad de entender las complicaciones técnicas de los componentes. Las organizaciones necesitan tomarse tiempo para tener una comprensión completa de SOA de modo que si les parada, se decapitarán. Una sola SOA es un principio diseñado para solventar las necesidades de cualquier organización y eso es algo que se pueden meter en una caja. El punto completo con SOA es conectar fácilmente sistemas dispares para permitir crear aplicaciones de negocio completas, un beneficio clave a generalizar. Cuando SOA es conectada tecnología de diferentes proveedores ponencia de nuevo a la empresa al mando de la estrategia tecnológica.

Por primera vez, ejecutivos del nivel C, aquellos visto de la organización con visión y vista estratégica, pueden definir aplicaciones de negocio para que trabajen como ellos querían sin la necesidad de entender la tecnología subyacente que hace trabajar la aplicación. Una aplicación SOA puede ser concebida en una plzara casi exactamente de la misma manera que un simple organigrama de procesos. Cada vez más, las empresas empezarán a reconocer que SOA ofrece una aproximación genuinamente práctica para automatizar procesos de negocio usando sistemas tecnológicos sin los clásicos elementos de desarrollo de aplicación que eran conocidos por plagar el despliegue de aplicaciones de empresa. El reto técnico es cómo igualar aplicaciones legadas que no están habilitadas en SOA. La palabra importante en SOA es servicio. El servicio tal como se describe en SOA, es una función software específica que es independiente de cualquier otra función, es importante entender que, a diferencia de software convencional, los servicios SOA

están diseñados para tener sentido aislados y funcionar independientemente de cualquier otro servicio. Por ejemplo el software de un banco puede ofrecer un servicio de cuenta con una operación de "obtener el balance de cuenta". Cualquier otra operación interna o dirigida al cliente es capaz de usar el servicio pedir el balance actual. La acción "obtener el balance" del cliente es considerada una operación del servicio cuenta, otras operaciones pueden incluir "proceso depósito" o "proceso reintegro".

La clave para un servicio SOA es la entrada de datos y los datos de salida se mantienen a un mínimo fácilmente compulsa. Para las personas de diseño de aplicación de negocio, mientras las dificultades técnicas de como trabaja el servicio y sus operaciones se mantienen detrás del servicio. En el ejemplo anterior, como persona de empresa, sabes lo importante que es para tu negocio que tu sistema sea capaz de solventar peticiones automatizadas de balance del cliente, sabes que necesitas proporcionar un número de cuenta para identificar la cuenta y sabes que esperas un balance de cuenta. Como el sistema y proporciona la información no es una preocupación para ti como diseñador de aplicaciones de negocio, y más aun, si externalizar tu software de banca interno, es simplemente así de fácil, tu nuevo proveedor solo tiene que proporcionar los mismos servicios que te dan us

La verdadera belleza de SOA es que para el usuario de cada servicio, los tecnologías del fondo no importan. Los ordenadores que hacen la petición y los que proporcionan el servicio están hablando el mismo lenguaje. La tecnología que permite esto está basada en servicios web los cuales so la culminación de un número de estándares abiertos los cuales usan todos XML. Actualmente, los detalles de los estándares de tecnología no son realmente tan importantes, lo que es realmente importante es entender que SOA es un estándar



Gerry Sweeney es el CEO de Hornbill Systems

HACIA DELANTE Y HACIA ARRIBA

ISO/IEC 20000- preguntando a los clientes lo que quieren

HAY YA UN PROCESO DE FEEDBACK PARA EL TODAVÍA JOVEN ESTÁNDAR GLOBAL Y JENNY DUGMORE HABLA CON NOSOTROS DE ALGUNOS RESULTADOS SORPRENDENTES DE LA PRIMERA REVISIÓN.

El comité de la institución de normas británico que produjo BS 15000 tiene una historia de consultoría de industria de gestión de servicio sobre lo que debería hacerse para desarrollar normas sobre la gestión de servicio. Por ejemplo, el feedback de los primeros adoptadores después de que la primera edición de BS 15000 fuese publicada, llevó directamente a la edición dos a convertirse en el estándar de sistema de gestión en 2002. Fue la edición dos la que se convirtió en la base de ISO/IEC 20000, en diciembre de 2005.

El comité BSI convino que era oportuno realizar una revisión para avanzar lo que a la industria de gestión de servicio le gustaba más (y lo menos) sobre el estándar y lo que la industria pensaba que era importante para la siguiente edición. Esto lo hizo el comité BSI de forma voluntaria, por Service Matters. Los resultados han sido incluidos en la entrada del comité BSI 2000, para el comité de normas internacional. Los diez temas de revisión se muestran a continuación. Los temas estaban basados en las ofertas desarrolladas por el grupo de trabajo

LOS RESULTADOS

El análisis de los resultados comparó los tipos de organizaciones y el interés de la organización a ISO/IEC 20000 y otras normas, métodos y marcos. Se muestran las opiniones de algunos grupos en las tablas 1 y 2. Ambas incluyen 'incluir general', basado en las 63 respuestas. También incluyen las opiniones de subgrupos dentro de las 63 organizaciones.

Los 29 proveedores de servicios no las organizaciones que pueden ser elegibles para la certificación bajo ISO/IEC 20000, o ya han sido certificadas.
El Wg 25 ha definido este grupo como su cliente primario para el trabajo, sobre ISO/IEC 20000. Todos excepto una de las 29 organizaciones tenían un interés o ya habían usado ITIL, el 50 por ciento tenía un interés en la serie 9000 y el 50 por ciento en la serie 27000. Un 10 por ciento adicional planificó usar la serie 27000. Pero, aún no había comenzado la puesta en práctica.
El segundo grupo de 31 organizaciones '2000' son aquellos que se clasificaron como 'usando ISO/IEC 20000' o 'ISO/IEC 20000 es esencial para nosotros'. El 49 por ciento eran proveedores de servicio, el 35 por ciento organizaciones consultoras/formadoras y el resto organizaciones de certificación/auditoría o miembros de organizaciones sin ánimo de lucro, como capítulos ITSMF e instituciones académicas.
Dentro de este grupo el 80 por ciento es usuario de ITIL, el 60 por ciento es usuario de la serie 9000 y el 50 por ciento es usuario de la serie 27000.

Las opiniones más comunes sobre cambios pueden ser resumidas como:
1. Mantener la alineación con ITIL, haciendo cambios para alinearse con ITIL v3
2. Proporcionar consejo sobre la aplicabilidad y el alcance.
3. Proporcionar un mapa autorizado de ISO/IEC 20000 a otros estándares / métodos/marcos

4. conservar ISO/IEC 20000 como un sistema de dirección de servicio alineado con ISO 9001

5. conservar la relación con la serie 27000 No se había previsto que trazar un plan de ISO/IEC 20000 a otras normas, métodos y marcos sería considerado bastante tan importante. Esto ha influido ahora en las opiniones sobre lo que debería hacerse para la

siguiente edición de ISO/IEC 20000. Además referencias a cobit.

Las áreas principales de descontento con la edición actual de ISO/IEC 20000 son la carencia de consejo sobre la aplicabilidad y el alcance y la carencia de información autorizada sobre como el estándar traza un mapa a otras normas, métodos y marcos. Este descontento subraya la importancia dada a mejoras de estos asuntos. La armonización de ISO/IEC 15504 e ISO/IEC 20000 era también una causa de descontento, aunque las posiciones sobre este asunto fueron proporcionadas por sólo 20 de las 63 organizaciones. La importancia de ISO/IEC 15504 y la armonización ISO/IEC 20000 fue la séptima de 10, en general, con posiciones de importancia en 24 de las 63 organizaciones. Aunque haya cierto interés en armonización de normas sc7, la mayor parte de organizaciones que han adoptado ISO/IEC 20000 creen que no saben bastante sobre el tema de armonización para proporcionar valoraciones, o creen que no es importante para ellos como organizaciones.

Como muy pocas organizaciones, con gran interés, en software y normas de ingeniería de sistemas, responsable a esta encuesta pareciera probable que hubiera una carencia similar de entendimiento o carencia de interés sobre ISO/IEC 20000 dentro de las industrias de ingeniería de sistemas y el software. Los resultados han proporcionado una riqueza de información y es posible proporcionar sólo una pequeña parte aquí. Sin embargo, se hará una encuesta anual, probablemente como una iniciativa del Wg 25. La encuesta buscará las opiniones de más organizaciones, por todo el mundo. Los resultados de la encuesta también formarán la parte de la prueba de referencia de 25 Wg del estándar y de como se gestiona el programa de cambios.

SOBRE LA AUTORA

Jenny preside el comité de Institución de Estándares Británico que produjo la BS 15000, en el cual ISO/IEC 20000 estaba basado. Ella fue la redactora del proyecto para el borrador de ISO/IEC 20000 y es ahora la coordinadora del grupo de trabajo responsable de ISO/IEC 20000.

jenny.dugmore@service-matters.com

¿DE QUIÉN ES ESTA OPINIÓN?

En cualquier encuesta, saber quien respondió ayuda a comprender los resultados. Las opiniones de una muy amplia gama de organizaciones son representadas por las respuestas: socios y organizaciones sin fines lucrativos, instituciones académicas, cuerpos de certificación, consultorías y empresas de formación, proveedores de servicio internos y externos.

Los 63 participantes eran de Europa, Océano Pacífico del sur (incluyendo Australia y Nueva Zelanda), Norte América y unos que son mejor descritos como 'internacional', porque son globales en su modo de trabajar. No había ninguna entrada de Sudamérica y África. El tamaño y la base financiera de cada organización también se uso durante el análisis.

Se pidió a cada organización que proporcionara la información sobre qué estándares, métodos y marcos usaban y en cual ellos estaban interesados. Muy pocas de las organizaciones que respondieron a la encuesta estuvieron interesadas en el software y la ingeniería de sistemas. Al contrario las organizaciones con interés en la gestión de servicio estaban entusiasmadas con contribuir.

¿QUÉ PIENSAN LOS PRIMEROS ADOPTADORES DE ISO/IEC 20000?

Aquí hay algunos comentarios sobre el estándar extraídos de la encuesta.

"si la armonización significa cambiar ISO/IEC 20000 considerablemente entonces, probablemente no merece la pena armonizar las normas."

"Actualmente, como estándar de gestión de servicio ISO/IEC 20000 se expande más allá del alcance de software e ingeniería de sistemas, como deber ser. Difier el alcance de ISO/IEC 20000 para alinearse con SE hará ISO/IEC 20000 intragable para la mayor parte de organizaciones ITSM."

"Si se cambia a un estándar prescriptivo perderá su popularidad y alineación con ITIL."

"No hay una necesidad de negocio para alinear ISO/IEC 20000 con otros estándares Sc7."

"Aprecio sumamente que haya un estándar de gestión de servicio. Por otra parte, en contraste con la mayor parte de otras normas iso, tiene mucho espacio para la mejora. Por lo que me gustaria ver un estándar ISO/IEC más maduro 20000 (alineado con ITIL v3, 9000, cobit) antes de hablar de alineaciones con 12207."

"No entiendo la posición de ISO/IEC 20000 en sc7. Es un estándar de calidad para la gestión de servicio TI, lo cual, en mi opinión, tiene poco que ver con el software y la ingeniería de sistemas."

"Usamos 15504 internamente como un documento guía pero su enfoque exclusivo sobre el proceso es muy restrictivo. Sc7 tiene que entender que las organizaciones que entregan servicios TI, sistemas, productos y software necesitan más que procesos maduros para tener éxito. Los clientes quieren que sus proveedores entreguen servicios - tanto el proceso como la capacidad de servicio es importante."

"Es mucho más importante que ISO/IEC 20000 esté alineado con otras normas de sistemas de ingeniería y marcos con normas de ingeniería de sistemas y el software."

"La Armonización es un objetivo bueno, pero dañina si se hace antes de tiempo."

"ISO/IEC 20000 cubre la calidad del servicio así como la calidad de procesos. La calidad de servicio mide la capacidad del proveedor de servicio de apoyar las necesidades de negocio del cliente y es por lo tanto una exigencia clave para la gestión de servicio. El foco de ISO/IEC 15504 es la calidad de proceso más bien que la calidad de resultados. Cualquier alineación tiene que asegurar que la calidad de servicio es medible y está mejorando."

Tabla 1: Satisfacción con el actual ISO/IEC 20000

Orden	General	29 Proveedores del servicio	31 organizaciones "2000"	15 consultoras/ Fomadoras
1	Alineación ITIL y "2000"	Alineación ITIL y "2000"	Alineación ITIL y "2000"	Relación ITIL y "2000"
2	Relación 27000 y 2000	Encajando partes 1 y 2	Relación 27000 y 2000	Relación 27000 y 2000
3	OMS (9001) Común	OMS (9001) Común	Encajando partes 1 y 2	OMS (9001) Común
Niveles bajos de satisfacción				
8	Consejo en aplicabilidad y alcance	Relación 27000 y 2000	Consejo en aplicabilidad y alcance	SC7 Armonización General
9	Armonización 15504 y 2000	Enlazado de 2000	Armonización 15504 y 2000	Armonización 15504 y 2000
10	Enlazado de 2000	Consejo en aplicabilidad y alcance	Enlazado de 2000	Enlazado de 2000

Tabla 2: Importancia de mejoras y cambios

Orden	General	29 Proveedores del servicio	31 organizaciones "2000"	15 consultoras/ Fomadoras
1	Alineación ITIL3 y 2000	Alineación ITIL3 y 2000	Alineación ITIL3 y 2000	Enlazado de 2000
2	Consejo en aplicabilidad y alcance	Consejo en aplicabilidad y alcance	Enlazado de 2000	Consejo en aplicabilidad y alcance
3	Enlazado de 2000	OMS(9001) Común	Relación 27000 y 2000	Alineación ITIL3 y 2000
Niveles bajos de satisfacción				
8	Armonización 15504 y 2000	Enlazado de 2000	Armonización 15504 y 2000	Armonización 15504 y 2000
9	Armonización 12207 y 2000	Relación 27000 y 2000	Armonización 12207 y 2000	Armonización 12207 y 2000
10				



LA VISIÓN DESDE INTERNACIONAL

OLE-VIDAR CHRISTENSEN, DIRECTOR DE MARKETING Y COMUNICACIÓN PARA EL CONSEJO ITSMF INTERNACIONAL, NOS HABLE DE COMO SE RELACIONA INTERNACIONAL CON LOS CAPÍTULOS ITSMF Y PERFILE PROYECTOS ALREDEDOR DEL LANZAMIENTO GLOBAL DE ITIL V3.

¿CUÁL ES SU POSICIÓN PROFESIONAL Y CUANTO TIEMPO LLEVA IMPLICADO USTED CON EL ITSMF?

Desde febrero de 2005, he estado trabajando para Steria en Noruega. Soy un consultor senior que trata con proyectos de dirección de servicio de TI, antes de unirme a Steria, trabajé como gerente de programas para el la Fuerza Aérea Noruega, unidad de TI, y más tarde para la Organización logística de defensa noruega. He estado practicando ITIL desde 1998 y sostengo el certificado de 3 años.

En marzo de 2003 fui elegido en el consejo noruego de ITSMF como la Vicepresidencia, una posición que todavía ostento además de ser parte del consejo internacional, para la que fui elegido en noviembre de 2005. ITSMF Noruega es un capítulo con mucho éxito; la quinta conferencia anual tuvo lugar en marzo, y el número de delegado son muy altos. Hay también varios grupos de interés regionales establecidos en Noruega.

POR FAVOR PERFILE LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DE ITSMF, COMO FRECUENCIA SE REUNEN Y CÓMO ENCAJAN SUS ACCIONES CABEN EN CON EL RESTO DE LOS CAPÍTULOS ITSMF.

Tenemos cuatro reuniones al año además de teleconferencias mensuales, con conversaciones telefónicas más frecuentes cuando las necesidades surgen. El último año y medio ha sido muy apasionante para ITSMF como organización. Se ha lanzado una nueva versión de ITIL, con muchas actividades relacionadas con este proceso.

Las cuestiones que hemos afrontado incluyen temas en torno a la custodia de ITIL, cómo mantener ITSMF al día a la luz con los participantes relevantes y asegurar de los intereses de todos los miembros de ITSMF en el mundo enteros atendidos durante una época de capítulos aprobados rápidamente

¿QUÉ HACE ITSMF INTERNACIONAL?

Los objetivos estratégicos de los ITSMF internacional son:

- Establecer la dirección clara y la política en cuanto a la gestión, el liderazgo y el negocio del ITSMF en todos los niveles de la organización y asegurar el cumplimiento y la puesta en práctica, por tanto apoyar a los capítulos en el logro de objetivos locales ITSMF. Coordinar y gestionar el establecimiento de nuevos capítulos según los protocolos de ITSMF internacional.
- Apoyar el desarrollo de la gestión de servicio de IT por la dirección estratégica, la coordinación de esfuerzo y el aprovisionamiento de expertise y el apoyo financiero con partners estratégicos.
- Promover y manejar relaciones con las organizaciones que apoyan el desarrollo, la puesta en práctica, el mantenimiento y el crecimiento de objetivos ITSM, normas e iniciativas.
- Proteger y promover la imagen y la reputación de ITSMF a escala mundial.

ITIL V3 será el tema candente en los eventos y conferencias en los próximos 18 meses al menos y la mesa apoyara nuestros capítulos lo mejor que podamos.

¿EN QUE OTRAS ACTIVIDADES ESTA COMPROMETIDA LA MESA ACTUALMENTE?

En el portafolio de certificación y calificación. ITSMF esta representado en varios grupos de trabajo, por ejemplo ISO/IEC 20000.

Estamos trabajando en diferentes modos de conseguir más capítulos involucrados en el trabajo que hace la mesa. Una forma de hacer esto es el establecimiento de un grupo asesor. Como estamos creciendo constantemente, necesitamos asegurar que comunicamos efectiva y eficientemente con todos los capítulos. A que se dedica fuera de la gestión del servicio ?

Soy un trompetista muy dedicado, toco en un par de bandas y he actuado en varias conferencias de ITSMF en Noruega. Empecé a tocar la trompeta tras pasar horas en la puerta de mi vecino cuando tenía seis años escuchando al chico de al lado practicando. Ahora toco en un par de bandas, una de ellas semiprofesional, actuando para varias compañías y organizaciones en diferentes eventos, haciendo varios espectáculos, incluyendo un tributo a los Blues Brothers y Pink Floyd entre otros. Me divierto mucho haciendo esto y es una importante fuente de energía, y me da inspiración para mi trabajo en Steria y el ITSMF ■

Formado el Consejo de Examen de la Versión 3 de ITIL

Después del nombramiento de Sharon Taylor como el Examinador Principal para los exámenes ITIL V3, APMG está encantado de anunciar la formación de su panel de examen internacional.

Los expertos siguientes han aceptado puestos en el panel:

- Pauline Angelico, Singapur / Australia
- Pierre Bernard, Canadá
- David Cannon, EEUU
- Rosemary Gurney, GB
- Signe-Marie Hernes Bjerkke, Norway (Escandinavia)
- Majid Iqbal, EEUU/India
- Vernon Lloyd, GB
- Ivor Macfarlane, GB
- Christian Nissen, Dinamarca (Escandinavia)
- Anthony Orr, EEUU
- Sergio Rubinato Filho, Brasil
- Wilfred Wah, Hong Kong
- David Wheelodon, GB
- Katsushi Yaginuma, Japón

Alan Harpham, Presidente, APMG, dijo: " La formación de este consejo de examen refleja las aspiraciones de OGC y APMG para desarrollar un conjunto de calificaciones para apoyar ITIL V3 con amplia aceptabilidad internacional. "

Sharon Taylor, Autora Principal y Examinadora ITIL V3, dijo: " Este consejo de examinadores trae una vista realmente internacional al desarrollo de calificaciones ITIL. Cada examinador en este panel ofrece la experiencia de muchos años, de categoría mundial en la industria de calificaciones ITSM, y representa las opiniones de vendedores, ATCs, consultores y consumidores de calificaciones ITIL. Todos estamos fuertemente comprometidos en la creación de un esquema de calificación que apoya las necesidades de nuestra comunidad global y asegurar que las



angular de reconocimiento profesional en Gestión de Servicio TI. Tal como la profesión crece y se desarrolla, también crea la necesidad de exámenes relevantes, bien estructurados y extensivos. Esto es una gran oportunidad de crear un conjunto dirigido-a-objetivo de exámenes que permite a candidatos aplicar el conocimiento de Dirección de Servicio en el contexto de su propio país, mientras ser estando seguros de que alcanzan el mismo nivel de reconocimiento que sus pares en el mundo entero. "

Si estás interesado/a en formar parte del Panel representando a España, contacta con el Comité de Publicaciones de ITSMF en la dirección de correo mmolina@itsmf.es

Contacta con ITSMF España. Comités de trabajo del ITSMF España

Comité	Coordinador	Empresa	email
Estándares	Luis Morán Abad	Telefónica	lmoran@itsmf.es
Marketing y Eventos	Mark Gemmill	REM Solutions	mgermmel@itsmf.es
Gestión y Operación	Isabel Diaz	New Horizons	isabel.diaz@itsmf.es
Casos Prácticos	Miguel Angel Fernández	SoluZiona	mefernandez@itsmf.es
Relaciones Institucionales	Luis Sánchez Fernández	Telefónica	lsanchez@itsmf.es
Publicaciones	Marlon Molina	New Horizons	mmolina@itsmf.es
Cataluña	Carlos Gutiérrez	Aventia	cgutierrez@itsmf.es

Junta Directiva

- Presidente Honorífico
Enrique Sanchez Hilara
- Presidente
Tom Fossset
- Vice-presidente
Mark Gemmill



El viaje de Yell al estándar BS 15000.

EN ESTE ARTÍCULO CONOCEMOS LOS PASOS QUE EL DEPARTAMENTO DE TI DE YELL HA DADO PARA ALCANZAR BS 15000. AL TIEMPO QUE SU DISTINTIVO VIAJE, EXPLORAMOS LOS BENEFICIOS FINANCIEROS Y OPERACIONALES CONSEGUIDOS, Y LAS MEJORAS RESULTANTES EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LOS DEPARTAMENTOS DE TI.

Históricamente, principalmente conocida por sus directores de Páginas Amarillas británicas, Yell se ha desarrollado durante más de 35 años para convertirse en un negocio internacional líder en directorios que opera en el mercado de anuncios clasificados en medios de comunicación impresos, on-line y basados en medios telefónicos en el Reino Unido y los EEUU.

El departamento de Servicios de Información (SI) en Yell, en el Reino Unido proporciona un servicio a cada uno de los tres productos de consumo británicos de Yell - más de cien ediciones de sus directorios de Páginas Amarillas, de las que 28 millones de copias son entregados en casas y empresas; su principal motor de búsqueda local y medio publicitario Yell.com, y su servicio de información telefónico, Páginas Amarillas 118 24 7.

Hay alrededor de 4.000 clientes internos en Yell

en el Reino Unido y eso incluye a empleados y contratistas en dos centros de datos y siete call centres regionales.

Como el jefe de la gestión de servicio, Phil Ives primero se interesó en la revisión del acercamiento de la empresa a la gestión de servicio de TI cuando él obtuvo el Certificado del Gerente en la Gestión de Servicio en 1997.

Esto le proporcionó una buena base para demostrar de arriba hacia abajo el compromiso de Yell en el futuro con las mejores prácticas en la gestión de servicio de TI. Desde el principio, el objetivo del equipo de Phil era el servicio de calidad en el mejor coste posible.

Para ayudar a la visión de Phil, Yell desarrolló procesos de gestión de servicio basados en las mejores prácticas perfiladas por ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de TI).

La publicación del Estándar BS 15000 británico para la dirección de servicio en 2003 amplió el

alcance detallado dentro de ITIL. Yell por lo tanto empieza a ampliar sus capacidades para mostrar que podía ofrecer la mejor calidad posible.

Phil, ahora el jefe de servicios de información de Yell en el Reino Unido, empezó a estudiar seriamente el conseguir BS 15000 en cuanto el estándar fue publicado. Para Phil, BS 15000 era el siguiente paso natural, ayudando a mejorar áreas fuera del alcance de ITIL.

El estándar proporciona la prueba documentada de capacidad, mientras que ITIL no tiene ningún programa de certificación formal.

DIFERENCIA

Otra diferencia principal entre ITIL y BS 15000 es que el primero sobre todo está preocupado con la tecnología, mientras que el estándar requiere que las organizaciones tomen una visión más pragmática de dirección de servicio.

Esto sincronizaba bien con la declaración de misión del departamento del Servicio de Información de Yell, que Phil declara como: "Trabajamos con el negocio para entregar los proyectos que necesitan alcanzar sus objetivos y aseguramos que los sistemas trabajan todos los días, y hacen lo que se supone que hacen."

OBJETIVOS DUALES

Phil también reconoció que BS 15000 ayudaría a alcanzar el objetivo dual de mejorar la satisfacción del cliente en tandem con la calidad. En esencia, BS 15000 fue logrado no porque buscaba marcar una casilla, apuntarse el tanto, sino porque le ayudaría a mejorar lo esencial. BS 15000 también satisfizo la estructura de Yell, ya que la empresa externaliza alrededor del 30 por ciento de sus funciones, incluyendo el helpdesk, algunas operaciones de base de datos y mucho soporte técnico.

El carácter distintivo es que aquellos servicios de valor añadido se mantienen en la casa, y los servicios comunes son externalizados, y BS 15000 es excelente ayudando a manejar los servicios corrientes.

La externalización en este nivel puede fallar a

no ser que haya algunos procesos internos muy logrados. Cumplir las exigencias de BS 15000 significaba estrictamente documentar procesos y roles en un estándar acordado. Esto satisficó las exigencias de Yell perfectamente.

Para alcanzar BS 15000, Yell fue evaluado y revisado en 21 procesos en total, agrupados en ocho áreas. De estos 21 procesos, hay 13 procesos específicos de gestión de servicio contenidos en cinco de las áreas.

El departamento de TI comenzó por poner en práctica nuevos procesos de gestión de servicio; incidente, problema, configuración, cambio, entrega, nivel de servicio, disponibilidad, continuidad de servicio de TI y la capacidad y de gestión. La gestión financiera fue puesta en práctica el año siguiente. Mientras ponía en práctica estos procesos, Yell condujo revisiones regulares internas y revisiones de cuentas y también fue revisada externamente en varias ocasiones.

CONSEJO

Yell ha crecido hasta la certificación por etapas y ha realizado comprobaciones cuidadosas ante cada coyuntura. Phil dice: "Hasta 2003 nosotros

teníamos evaluaciones regulares internas y externas sobre los diez procesos que habían sido puestos en marcha, medir y comprobar nuestro progreso.

Entonces ampliamos los procesos de revisión para considerar las 21 áreas de gestión de procesos de BS 15000 - áreas y turnos, recientemente certificados en febrero de 2005.

"Los procesos finales puestos en práctica fueron la seguridad del proveedor y la gestión de la relación de negocio.

El hecho que la gestión de la relación con el negocio era una de las últimas partes puestas en marcha es simbólico porque en todas partes del viaje por ITIL a BS 15000, el foco ha estado en conservar la excelencia técnica, pero también en aprender a comunicarse mejor con otras divisiones del negocio.

Phil dice que este enfoque ha pagado dividendos. "Hemos notado la satisfacción y el respeto de los Clientes en la calidad del servicio que reciben, y sus comentarios positivos para la gente de TI, y el modo que ellos están en su trabajo, ha crecido enormemente durante los pocos años pasados," dice.

Una parte importante de transformar prácticas



de funcionamiento y de inculcar un acercamiento orientado al negocio, a la gestión del servicio ha venido via reestructurando al personal, usando los principios tomados de BS 15000. Colin Rudd, miembro de largo tiempo del iSMF y director de ITEMS Limited, era parte del equipo de proyecto de Yell y ha ayudado a preparar a más de 100 empleados. Colin acredita la importancia de extender los principios de BS 15000 a través de todas las capas de Yell. El dice: "había muchos niveles diferentes de entrenamiento en todas partes de IS, dependiendo del nivel de la implicación personal. El equipo dominante de proceso han estado todos en los cursos de Gerente de Gestión del Servicio o de Fundación. Tiene que ser una aproximación de arriba hacia abajo para encajar en la cultura de Servicio de Información". Colin agrega que la formación fue intensa pero al final, todos los miembros de SI tienen el mismo mindset, que es vital si el equipo debe continuar mejorando.

BS 15000 ha impactado perceptiblemente la manera en la que Yell funciona, y destaca de hecho los desafíos enfrentados por la mayoría de departamentos de SI hoy en día. Phil dice:

"la tecnología parece trabajar actualmente y el proceso proporciona el camino de modo que la gente pueda hacerla trabajar. Si usted está trabajando en un proceso, no es necesario estar vacilando y de reinventando el proceso cada vez". Yell ha descubierto que la integración estrecha y la gestión de los procesos requeridos para alcanzar BS 15000 pueden mantener el control sobre una operación extremadamente complicada.

Phil dice: "un proyecto reciente incluyó la relocalización de uno de los centros de datos de Yell sin incurrir en ninguna pérdida de servicio de datos. El equipo de proyecto logró la relocalización del centro de datos y la mejora de la red de unos 150 servidores en cinco movimientos efectuados durante la noche y en fin de semana, terminados en Marzo este año."

IMPACTO FINANCIERO
En términos del impacto financiero puro, Yell el mide éxito mirando los períodos de inactividad. Si los sistemas están parados, Yell no está vendiendo, o si una factura se atrasa ésta tiene una implicación en el flujo de liquidez. Esto es

particularmente verdad cuando miras los números implicados - el volumen de ventas de Yell solo en Reino Unido en el ejercicio presupuestario 2004/05 estaba justo por encima de los £660 millones. El beneficio puede verse afectado si se retarda un tiempo, así que la gestión del servicio es imprescindible al éxito de negocio. Más allá de las ventas directas y de los asuntos del libro de cuentas, la disponibilidad de los sistemas del servicio de campo puede reducir drásticamente la cantidad de recibo reunida por los trabajadores móviles. La gestión del cambio es también una tema enorme está bien cubierta por ITIL y BS 15000. La exactitud de la documentación y de la previsibilidad del impacto es importante para Yell pues entrega más de 500 cambios de aplicación a los sistemas cada año y alrededor 4.000 enmiendas de la infraestructura. Esto significa que en cualquier hora, el departamento de SI de Yell tiene alrededor 150 proyectos vivos y esto sólo se puede gestionar con éxito con una fantástica planificación y la clase de estructura de organización que BS 15000 proporciona. Otro ejemplo del pensamiento y de procesos

estructurados que ayudaban a Yell a superar la adversidad vino en marzo de 2004, cuando Yell perdió la comunicación y la operación en una de sus oficinas regionales principales debido a un fuego masivo a la una de las lunetas del cable de BT en la central Manchester. Pero gracias a que Yell tenía una estrategia de recuperación lista para poner en ejecución como parte de su plan de la continuidad del negocio, la interrupción era mínima y volvió a poner la oficina en su sitio de recuperación y estuvo completamente operacional el día siguiente. Phil dice: "debido a nuestro acercamiento basado en el proceso teníamos un plan muy bien pensado de la continuidad del negocio en marcha y esto fue un muy buen ejemplo del perfil donde ponerlo en acción y se resolvió sin la pérdida de servicio y ninguna pérdida de beneficios para Yell". Los procesos y el aprendizaje cosechado con el trabajo con BS 15000 han ayudado a Yell a sobresalir en seguridad. Además de la certificación de BS 15000, Yell está orgulloso de su Federation Against Software Theft (FAST) Gold standard. (estándar Oro Federación Contra el Robo de Software).

De hecho, los procesos de la gestión de activo del software (SAM en inglés) de Yell se han juzgado tan sólidos que ahora las aplicaciones FAST usan Yell como referencia para demostrar excelencia en este área.

RECONOCIMIENTO

Jim Merriman, el encargado con la responsabilidad total de la Base de datos, de Gestión de la Configuración (CMDB en inglés), para Yell, "Podemos supervisar situaciones excepcionales y quitar software malicioso, por tanto gestionar licencias y obligaciones contractuales y legales con eficacia. Si detectamos software ilegal o desautorizado se quita inmediatamente. La efectividad de CMDBs permiten que hagamos esto y son uno de los elementos más difíciles de la gerencia del servicio para implantarlo eficazmente en la arena de TI. Esta es la razón por la cual estamos tan orgullosos de nuestra certificación de BS 15000 y de la concesión del reconocimiento Oro FAST".

En 2004, el departamento de SI de Yell ganó la concesión del

Premio a la Excelencia en un Departamento de TI de la revista Computing, reconociendo ambos el viaje emprendido y la innovación demostrada en el esfuerzo hacia la excelencia. El auditor KPMG visita ahora Yell cada seis meses para asegurarse de que la conformidad de que se mantiene la conformidad BS 15000. BS 15000 es un viaje en continuo de mejora propia continua para el negocio.

RESUMEN

Para concluir la importancia del viaje de Yell a BS 15000, Phil Ives dice: "recomendaríamos BS 15000 a otras organizaciones. Ahora nos comunicamos con el mismo vocabulario, tenemos un acercamiento constante al marco, es audible por lo tanto puedes ser evaluado contra un estándar. Comercialmente suma en lo esencial, pero solamente si tienes la pasión para explicarlo. Es importante recordar que cualquiera puede alinear todas las acreditaciones, pero éstas tienen solamente valor cuando las utilizas. Lo hemos utilizado y hemos visto las recompensas resultantes."