

SERVICE TALK

LA REVISTA DEL FORO DE LA GESTIÓN DE SERVICIO TI



APMG SERVICIOS DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

APMG SERVICIOS DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN



El Grupo APM (APMG) es una empresa mundial que proporciona servicios de acreditación y certificación. Como Acreditador Oficial de OGC, APMG dirige ahora la carrera de certificados OGC al completo, incluyendo ITIL y PRINCE2, nuestro objetivo clave para los certificados ITIL es hacerlo ambos accesibles y aceptables en todo el mundo. Los exámenes serán estandarizados, por lo que alguien que obtenga dicho certificado en China sabe que ha obtenido el mismo estándar reconocido internacionalmente que un candidato de Europa. Esto asegurará la calidad y la integridad del futuro mercado ITIL. También somos responsables de marcar un estándar para que los entrenadores acreditados para proporcionar un formación ITIL tengan los necesarios para entregar el programa que ofrecen. Esto significa que los candidatos pueden elegir proveedores acreditados de formación con confianza. APMG es una de las primeras empresas de tamaño medio en establecer una tabla de Ética y Estándares para controlar su práctica de empresa y así ayudar a asegurar que apoya a las industrias a las que sirve de una forma transparente y responsable. Hemos estado entregando certificados y acreditaciones de parte de OGC durante diez

años y la gente con la que trabajamos, nuestra comunidad Organización Acreditada de formación (ATO), valora nuestro compromiso de proporcionar esquemas de acreditación que añaden valor sin burocracia innecesaria. Para más detalles sobre esquemas de certificación y acreditación visite: www.apmggroup.co.uk o llame al +44 (0)1494 452450

Examen de estructura La Comisión Internacional de Examen, bajo el liderazgo de Sharon Taylor, ha propuesto una estructura de tres niveles para los certificados. Los tres niveles son:

- Nivel Básico comparado con la Fundación V2
- Los Hijos del Ciclo de Vida y la Capacidad sustituyen al Profesional y al Director de la V2
- Nivel Avanzado

Los niveles se crean basándose en la taxonomía de Bloom de aprender, con el nivel básico evaluando el conocimiento y la comprensión de un individuo. El nivel de dirección evalúa la comprensión y la aplicación y el nivel avanzado evalúa la aplicación y el análisis.

Los tres Institutos de Examen (EIs) APMG, BCS/ISEB y EXIN ofrecerán el certificado de fundación desde el 13 de junio de 2007.

La recomendación de la Comisión es que un curso se debe dar en tres días incluyendo el tiempo de examen.

El examen de Fundación seguirá el mismo formato que la Fundación V2, a saber, un examen tipo test de 40 preguntas con el libro cerrado y de una hora de duración.

Los otros certificados están en desarrollo y se esperan anuncios sobre ellos inminentemente. Habrá un certificado vinculante para facilitar que alguien con un certificado V2 reciba un curso corto para adaptar su conocimiento de acuerdo a las mejoras en la V3.

Al lado del desarrollo del certificado, APMG ha encargado un producto de información de entrenadores para todos los EIs por lo que las ATOs pueden informarse de la diferencia entre la V2 y la V3.

Los detalles de todos los certificados y los cursos están disponibles en las ATOs y también pueden encontrarse en las páginas pertinentes de cada uno de los EIs en www.apmggroup.co.uk www.exin-exams.com y www.iseb.org.uk

Más información sobre los certificados ITIL V3 está disponible en www.itil-officialsite.com

Desarrollo natural: El nuevo Aspecto de ITIL

El crecimiento, la proporción, la estructura, la armonía y el concepto de lifecycle son encapsulados todos en las imágenes de las portadas de la biblioteca principal, que muestran rayos X de organismos de crecimiento natural.

Tenga solamente dos ejemplos: la hoja, usada para ilustrar la Estrategia de Servicio, es una pieza sumamente estructurada de ingeniería natural que canaliza recursos para ayudar a construir la estructura mayor. La concha de nautilus que ilustra el Diseño de Servicio es una de las grandes maravillas de la naturaleza, combinando la forma perfecta y la función en un solo armonioso diseño.

Portadas de la Biblioteca Central.



¡La fecha que estaba esperando!

Estamos encantados de anunciar que las cinco publicaciones principales, que juntas comprenden la versión 3 ITIL, se publicarán el 30 de mayo de 2007. Habiendo sufrido una revisión principal, la nueva guía basada en el ciclo de vida del servicio incorpora lo mejor de las dos versiones anteriores y la mejor práctica actual probada para ITSM.

Los cinco títulos que forman el corazón de práctica ITIL son:

- Estrategia de Servicio
- Diseño de Servicio
- Transición de Servicio
- Operación de Servicio
- Mejora de Servicio Continua

Cada manual cuesta £.85, si se compra individualmente, pero el juego entero puede comprarse por un precio rebajado de £.299. Puede encontrar más detalles de cada uno, así como precios para las versiones de los multimedia y en línea pueden sobre la Mejor Práctica de Gestión en www.best-management-practice.com/ITILRefresh. Usied podrá pedir los cinco títulos principales desde el miércoles el 21 de febrero de 2007 en www.itsmf.es

Las cinco publicaciones principales están apoyadas por una Introducción Oficial y Guías de Elementos Claves con guías específicas de múltiples temas complementarios y un servicio integrado del modelo de ciclo de vida. Quien desee para estar actualizado con los últimos acontecimientos puede registrarse para el servicio de alerta (en lengua inglesa) en www.best-management-practice.com/ITILRefreshRegister

Declaración de Sharon Taylor, Arquitecto Jefe

El equipo de refresco reconoce que los vendedores en la comunidad ITSM quedarán impactados por los cambios que aparecen en la V3. Estamos para apoyar y ayudar a los Vendedores que apoyan ITIL a través de los productos y servicios que ofrecen, una oportunidad de participar en la reunión informativa de sesiones para educarlos sobre los cambios a ITIL. Pensamos que esto ayudará a establecer un campo de juego de nivel para todos los Vendedores y ayudarles en la toma de decisiones en cuanto a futuras estrategias de producto para apoyar el avance de ITIL.

Muchos Vendedores nos han preguntado por la posibilidad de proporcionar el contenido de ITIL previo a la publicación. Esto no es posible debido al gran número de Vendedores a escala mundial y las restricciones de protección de Propiedad intelectual hasta el lanzamiento formal público.

Los Institutos Acreditados de Examen de V3 son la excepción ya que ellos apoyan la parte formal del producto. V3 ofreciendo el esquema de calificaciones V3. La voluntad de El tendrá la restricción rigurosa de no divulgación y restricciones de uso para el contenido de V3.

Sin embargo, estamos felices de apoyar la preparación del vendedor a través de reuniones informativas y a este fin, lanzamos una reunión para calibrar el nivel de interés de los Vendedores para participar en reuniones en web informativas entregadas con el Arquitecto Principal y el equipo de autores. Si la respuesta a la encuesta indica un nivel alto de interés y patrocinio para reuniones informativas, continuaremos ofreciéndolas.

Contacta con iSMF España. Comités de trabajo de iSMF España

Comité	Estándares	Marketing y Eventos	Gestión y Operación	Casos Prácticos	Relaciones Institucionales	Publicaciones	Catalunya	Coordinador	Empresa	Telefónica	New Horizons	Soluziona	Telefónica	New Horizons	Aventia	email				
Luis Morán Abad	Mona Blegstraaten	Isabel Diaz	Miguel Arngar Fernández	Luis Sánchez Fernández	Marlon Molina	Carlos Gutiérrez	Luis Morán Abad	Mona Blegstraaten	Isabel Diaz	Miguel Arngar Fernández	Luis Sánchez Fernández	Marlon Molina	Carlos Gutiérrez	Luis Morán Abad	Mona Blegstraaten	Isabel Diaz	Miguel Arngar Fernández	Luis Sánchez Fernández	Marlon Molina	Carlos Gutiérrez

Junta Directiva	Presidente Honorífico	Presidente	Vicepresidente	Directivo
Enrique Sánchez Hilara	Tom Fossel	Mark Gemmill	Carlos López	



MOVIÉNDOSE HACIA ADELANTE Y HACIA ARRIBA

ASEGURARSE DE QUE LOS PROFESIONALES TI RECIBEN LA FORMACIÓN ADECUADA ES ALGO MÁS QUE UNA CONJETURA CULTA Y SE HA CREADO UN GRUPO DE TRABAJO MIRANDO CALIFICACIONES Y CERTIFICACIONES PARA AYUDARNOS A ELEGIR LA DIRECCIÓN CORRECTA. ROSEMARY GURNEY DE WARDOWN CONSULTING NOS HABLA DE LAS ÚLTIMAS INVESTIGACIONES SOBRE EL TEMA QUE PUEDE RESULTAR UNA LECTURA DIFÍCIL PERO ESENCIAL SI NUESTRAS TABLAS DE REALIZACIÓN VAN A CONTINUAR AUMENTANDO.

Como parte de mi trabajo para el grupo de trabajo de ITIL dentro de ESC (Subcomité Ejecutivo) de Requisitos y de las Certificaciones, decidimos investigar las relaciones con las juntas de examen, EXIN e ISEB, y descubrimos que pensaban realmente los profesionales sobre el estándar de la educación en la dirección del Servicio TI.

Seguimos la mejor práctica, compilamos una encuesta sobre el cliente y nos propusimos preguntar a los miembros del ITSMF, y a los no miembros también exactamente qué les gustó o disgustó sobre los esquemas de certificación existentes, y cómo les gustaría ver el asunto entero desarrollado en el futuro.

Para cuando las estadísticas de la encuesta fueron recopiladas por última vez, los días anteriores a la conferencia en Brighton, había recibido una asombrosa estadística de casi 1.800 aciertos y de 560 encuestas terminadas - una tasa de respuesta de 35 por ciento. Lo que fue aún más impresionante era que más de la mitad de las encuestas dieron detalles completos del respondiente, incluso aunque el examen podía completarse de forma anónima, y muchos respondedores llegaron a grandes longitudes en las áreas de texto libre para ampliar sus ideas y opiniones.

Gracias a todos los que dedicaron tiempo y esfuerzo para darnos tener sus opiniones, nos han establecido un desafiante objetivo para analizar todos los datos antes de principios de noviembre pero todo era por una buena causa pues como podemos ver en los resultados, los miembros de 3 semanas antes de que la conferencia comenzara,

Vernon Lloyd, presidente de Calificaciones y Certificados ESC, y yo nos dimos cuenta de que todavía teníamos que crear una presentación para llenar un espacio de 90 minutos al final del segundo día. Comigo preparé un artículo para volar a Dubai para enseñar y Vernon a punto a emprender un viaje de dos semanas a Canadá, tuvimos nuestra única reunión para planearla cara a cara a las 6:00 PM, en un pequeño café de autopista Little Chef en la M1. No deje que nadie intente engañarle con que este trabajo es glamoroso. Otra del grupo de trabajo, Maggie Krieger, también se vio implicada en este punto al hacer mucho del número calculando y clasificando las respuestas de texto libre, y le estamos muy agradecidos por su tiempo y esfuerzos.

RESULTADOS

Para empezar con la encuesta hicieron algunas preguntas básicas para recopilar estadísticas generales, por ejemplo: "¿a qué sector industrial pertenece su organización?"; Teníamos mucho interés en establecer que aunque esta encuesta era sobre la formación y la certificación, y con suerte conduciría la manera en la que éstas se manejan en el futuro) que el sector de formación o aquellos con algún otro interés comercial en la provisión de la formación no tenía una influencia excesiva. Estábamos por lo tanto muy contentos de ver tal mezcla de tipos de industria: el 30 por ciento de las respuestas vinieron de proveedores de servicios dirigidos TI, el 15 por ciento de gobierno central y local y el 11 por ciento de proveedores de formación. Aquí están algunas de las respuestas clave:

¿CÓMO CREE USTED QUE SE ADECUAN LOS CERTIFICADOS ITSM ACTUALES A LOS PAPELES DE TRABAJO TIPOOS Y LAS TRAYECTORIAS DE PROGRESIÓN DE CARRERA? (TODAS LAS RESPUESTAS EN PORCENTIALES)

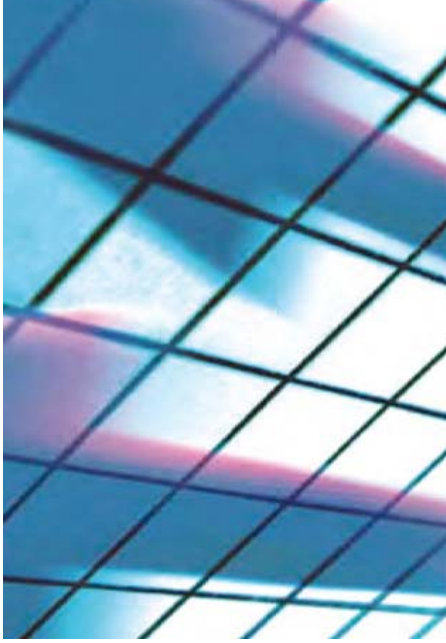
Extremadamente bien	19.82
Bastante bien	68.04
No muy bien	11.43
Muy mal	1.07

¿CÓMO ESTÁ LISTED DE SATISFECHO CON LOS PROGRAMAS EXISTENTES PARA LOS CERTIFICADOS ACTUALES?

Extremadamente satisfecho	19.11
Bastante satisfecho	54.64
NI satisfecho ni insatisfecho	20.18
Bastante insatisfecho	4.64
Muy insatisfecho	1.79

¿QUÉ DE LAS SIGUIENTES DISCIPLINAS SON LAS MÁS RELEVANTES PARA LISTED EN SU PAPEL ACTUAL? Centro de servicio al usuario y gestión del incidente

Gestión del problema	66.96
Cambio, configuración y gestión de lanzamiento	65.36
Gestión de nivel del servicio	75.18
Gestión de realización y capacidad	73.57
Disponibilidad y planificación de contingencia	40.54
Gestión financiera	45.54
Gestión de la seguridad	34.64
Gestión de la aplicación	25.89
Gestión de infraestructura ICT	24.64
	3.107



para asegurar un desarrollo profesional consistente y continuo".

Aquí hay algunas visiones de aquellos que no ven la necesidad de calificar más de una vez. "No creo que sea necesario re-certificar ya que parte del ethos total es la mejora continua en cualquier acontecimiento. Es mejor contratar a profesionales cualificados en foros en curso, por ejemplo, por lo menos cada dos años donde la atención cuenta para un reconocimiento continuado."

"La re-certificación es simplemente un esquema de hacer dinero."

"Pienso que la (re)instrucción es totalmente inadecuada para la dirección del servicio, que no va a cambiar radicalmente en algunos años."

¿DEBERÍA HABER UN MAPA DE PROGRESIÓN DE LÍNEA CARRERA ENTRE LAS CALIFICACIONES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y LAS CALIFICACIONES DE POSTGRADUADOS Y UNIVERSITARIOS EN UNA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA?

si	70.18
no	28.93

Aquí está lo que algunos de los demandados tuvieron que decir sobre la unión de una educación universitaria:

"Ya que ahora vivimos y trabajamos en un entorno más orientado al servicio, sería excelente tener unas calificaciones profesionales reconocidas por la industria integradas en programas de educación universitaria."

"Para mejorar continuamente la calidad de los graduados que entran en la industria es esencial que estén armados con lo básico, el lenguaje y las ventajas de dirigir cualquier operación con eficacia. A pesar del sector o la empresa, los beneficiarios de ITIL (la biblioteca de infraestructura TI) para las organizaciones pequeñas o grandes solo pueden mejorar el negocio británico en general."

Si embargo había opiniones en contra: "No creo que las calificaciones ITIL existentes estén cerca del estándar postgraduado ni tampoco cerca del universitario. Una de las ventajas de ITIL es el uso de la experiencia de alguien más que apenas sólo una calificación. Haría que los directores certificaran más difícilmente y necesita ampliarse en cómo influenciar el cambio, trabajar a través de los equipos, la dirección etc."

"Mientras que una unión sería útil para establecer el nivel de calificación de la gestión del servicio TI en relación con otros, por ejemplo, el nivel del título, no todos los empleados que trabajan en TI y/o la dirección del servicio habrán venido necesariamente a través de la trayectoria universitaria."

"Hay mucha gente inteligente actualmente en TI que no tiene títulos."

Los resultados de las preguntas alrededor de la futura dirección del ITSMF en el área de la formación y de la certificación eran poco concluyentes, sin reacciones apasionadamente positivas o negativas recibidas. Estos resultados por lo tanto requerirán una deliberación adicional del comité en la determinación de si se deben tomar más en serio.

En el siguiente tema de la Revista Service Talk, miraremos más detalladamente el significado de los resultados y de la clase de discusión que comenzó en la Conferencia.

Rosemary Gurney es *director de Wardown Consulting*

entrega del servicio es que tuve que escribir dos respuestas a una pregunta, debido a la ambigüedad. Eso se debe mejorar." "Preferiría ver estos exámenes disponibles a través de enseñanza a distancia o disponibles para impartirse en el lugar de trabajo bajo condiciones supervisadas."

"El conocimiento es una cosa, el funcionamiento real en el lugar de trabajo, con las entradas de aquellos afectados por su actividad, es la única manera real de probar su verdadera capacidad."

¿CREE LISTED QUE DEBE CONSIDERARSE LA RE-CERTIFICACIÓN PARA CIERTAS CALIFICACIONES?

Fundación - Después del nuevo lanzamiento	12.86
Fundación - Después de un determinado de años	18.93
Fundación - No	67.14

Profesional - Después del nuevo lanzamiento

Profesional - Después de un determinado número de años	17.86
Profesional - No	35.71
Profesional - No	34.29

Director - Después del nuevo lanzamiento

Director - Después de un determinado número de años	20.89
Director - No	34.29
Director - No	36.96

De nuevo, aquí están algunas de las respuestas de la gente a favor de la re-certificación: "Usted necesita demostrar que aún está aprendiendo, desarrollando y aplicando la mejor práctica. Su calificación debe, por lo tanto, ser válida para ,por ejemplo, cinco años. Después de ese tiempo se le invitará a que re-solicite su calificación."

"Creo que el trabajo del curso te da más profundidad de conocimiento que ampliar para un examen. Sugierita renovar y actualizar los cursos seguidos por un número 'x' de partes del trabajo del curso para conseguir la re-certificación."

"Dependiente de la frecuencia del cambio debería haber una opción de retomar la certificación apropiada en 'nueve meses'."

"La re-acreditación en el nivel profesional/director debería ser adecuado dependiendo de la importancia de un nuevo lanzamiento. Como mínimo debería haber una forma de revisión cada tres años más o menos,

Aquí hay algunas sugerencias para mejorar los mecanismos de examen que se mejoraron: "Creo que el curso de directores es correcto y ofrece un gran tanto por ciento de experiencia práctica. El curso de fundación que creo es demasiado corto y creo que no te prepara para el curso de director"

"El nivel de director se supone que es el nivel 'guru' para la gestión del servicio TI, pero contestar a preguntas es sólo una cuestión de repetición de lo que hay en los manuales de formación - si usted sale del curso y responde a su propia manera, sabrá mucho teoría a muchos expertos que saben mucha teoría pero ningún conocimiento práctico de la realización - pueden ser buenos en la formación pero son inútiles para una organización que intenta poner en práctica la gestión del servicio. Las exámenes tienen que analizar el conocimiento práctico o tener una forma de conocer esto."

"Parte de mis errores en el examen sobre la

EL GRAN TEMA DE LA SEGURIDAD

LA SEGURIDAD TI A MENUDO SE TRATA COMO UN APARTE DEL RESTO DE LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO DICE KARSTEN SEMT DE MICROSOFT, CUANDO DEBERÍA SER LO PRINCIPAL PARA NUESTROS PROCESOS Y PENSAMIENTO. TRAZANDO PARALELOS ENTRE LA SEGURIDAD Y LA VIDA DIARIA, PODEMOS COMENZAR A ENTENDER LA IMPORTANCIA DE OCUPARSE DE LOS SISTEMAS EN CADA NIVEL POSIBLE.

Si usted menciona la seguridad TI la mayoría de la gente comenzará a pensar en el software antivirus que funciona en su escritorio o los firewalls que se ocupan de la seguridad de su entorno. La única cosa que usted puede casi garantizar es que le hablarán sobre tecnología. La seguridad es una de las disciplinas más viejas y practicadas del mundo aunque hay demasiada poca atención sobre su importancia en TI a pesar de las historias de terror alrededor de los incidentes relacionados con la seguridad que incluyen un excesivo tiempo de inactividad, la pérdida de datos vitales y la falta de conformidad que conduce a las compañías a ser llevadas al juzgado.

La mayoría de los gestores de la seguridad no tienen hoy en día a ser tecnológicos puros, de hecho tienden a ser gente de seguridad del mundo real con un interés pasajero en cómo la tecnología puede ayudarles. Pero dentro de TI todavía nos centraremos en las herramientas que nos permiten estar seguros. La gente se divide a menudo de acuerdo a la gestión de la seguridad en un proceso de ITIL, posiblemente debido a las herramientas usadas para soportar el proceso que aparece más maduro que el proceso si mismo. Otros problemas vienen de la falta de contenido en la literatura alrededor del proceso. La mejor manera de entender la seguridad y de buscar métodos de asegurar su propio entorno es aprender de las prácticas que se han desarrollado durante miles de años, y entonces asegurar que los procesos se ocupan de permitir a la gestión de la seguridad funcionar.

Hay algunas reglas simples de la seguridad que podemos tomar del mundo real para ayudarnos a entender mejor la necesidad de la gestión de la seguridad. Escuchando las noticias usted oír toda clase de historias sobre fraude, enfermedad, crimen y terrorismo. Por lo tanto ¿qué diferencia hay entre esta visión y la que tenemos de nuestra red? Si el mundo es inseguro, ¿por qué se debe ver una red como segura? Siempre me decían que la confianza se gana y este refieren es uno de los muchos de nosotros hemos utilizado en un punto u otro del negocio.

¿Le daría usted las llaves de su coche a un completo desconocido que se ofrece a limpiar su coche gratis? Se que no. Para ser honesto me cuesta mucho prestarle mi coche a mi esposa, no porque pueda robarlo sino que estoy preocupado de que pueda dañarlo. La ley estipula que usted necesita una licencia para conducir un coche porque conseguir una licencia que usted necesita para demostrar habilidades adecuadas en la vía. Asimismo, es vital que tengamos una manera clara de asegurar los niveles de habilidad de aquella gente a la que dejamos libremente en nuestros sistemas TI. Por lo tanto, no voy dar acceso completo a cualquier persona sólo porque esté en mis sistemas TI a menos que esté seguro de que es digno de confianza y competente. La persona puede estar esperando para robar información o, sin el nivel de habilidad necesario, puede romper realmente algo involuntariamente.

Lo que la gente no entiende es cuántos de nosotros estamos usando sistemas que están actualmente abiertos para que los use cualquiera, o están en un estado donde podrían ser forzados a abrirse con técnicas básicas.

Una razón por la que la seguridad TI se pasa por alto a menudo es porque las compañías no se consideran a sí mismas como blancos. Sólo porque no se le apunte específicamente, puede ser víctima de un oportunista. Si usted imagina a alguien que camina calle abajo y ve su ventana abierta de par en par y un bolso con dinero situado visiblemente sobre la mesa va a ser una oportunidad que muchos considerarán demasiado difícil de ignorar.

La amenaza interna

Los ataques no son siempre del exterior y a menudo son los ataques internos los que causan los problemas más grandes. Los ataques internos están muy entocados y pueden ser el resultado de espionaje industrial. Así como los Troyanos en Troya la única manera que un ataque acertado podía hacerse era desde el interior donde las defensas son más débiles, así que en un mundo técnico es vital que tengamos procesos internos en marcha, derechos convenientes de administración, e incluso más importante, personal apropiadamente defendido.

Los virus pueden venir en muchas amenazas y pueden producir una gama de resultados, en un sentido de TI, de un resfriado leve a la enfermedad terminal. Un virus puede mutar, sólo porque usted ha tenido un acceso de la gripe no significa necesariamente que usted no va a tener un tipo variable de gripe. Ellos encuentran nuevas vulnerabilidades que pueden explotar y es vital que aprendamos y nos adaptemos para asegurarnos que mantenemos nuestros remedios de TI al día, y hacemos todo lo que podemos para para evitar caer enfermos. Si el cuerpo humano manejará la gestión de defensas como nosotros actualmente dentro de TI, el cuerpo no duraría mucho.

Muchas organizaciones gestionan los parches de seguridad de sus productos Microsoft, pero ¿cuántos ponen parches a sus routers, su hardware y drivers, todos los cuales son susceptibles al ataque? La seguridad se percibe a menudo que tiene una compensación funcional y es vital que el equilibrio se aprecie. Imagínese si su banco le permitiera entrar, ir hasta la caja coger cincuenta libras y escribir un IOU. Obviamente esto aseguraría que no hubiera colas, no tendríamos que hacer ningún trabajo de papel y podríamos conseguir el dinero las 24 horas del día. Siendo realistas esto nunca va a suceder pues sería perjudicial para cualquier persona que use el servicio e igualmente es evidente al hablar de TI. Habrá siempre un grado de compensación pero debemos darnos cuenta del daño causado al ignorar los aspectos de la seguridad de los servicios TI. Aprender de la mejor práctica y de ITIL es clave;

el viejo adagio de 'un tonto con una herramienta es aún un tonto' todavía sigue siendo evidente y aunque hay muchos productos maduros para ayudar a la seguridad de la ayuda, el alcance es enorme y los productos se deben utilizar para apoyar el proceso, para no dirigirlo. Cuando nos vamos de vacaciones y vamos a un aeropuerto tenemos guardias armados, CCTV, facturación, control de pasaportes, exploración, controles adicionales para embarcar en el avión y, en algunos vuelos, personal de seguridad adicional a bordo. Este ejemplo demuestra que debemos trabajar con un modelo de fuerza en profundidad. Claramente documentando las políticas de seguridad, los procesos, los procedimientos y las tareas, se notará una mayor comprensión de la importancia de la seguridad a través de una organización y las herramientas pueden usarse para apoyar la estrategia de organización. Para ayudar a permitir el proceso, la gestión de la seguridad y del riesgo debe encargarse en todas las áreas del negocio y no utilizarse sólo como una idea de última hora. Durante demasiado tiempo la gestión del riesgo ha sido el pan y la mantequilla de un director de la seguridad o del cambio pero con toda sinceridad, ¿esperaría que una azafata entendiera los mismos riesgos que un policía? Entendiendo claramente que los riesgos que afectan a una organización pueden dirigir apropiadamente proyectos de seguridad, y asegurar que es una parte estándar de un ciclo de vida del proyecto. Esto parece fácil pero asegurarlo es posible es importante entender los activos que comparten su organización. En un mundo ideal un CMDB (base de datos de la gestión de la configuración) proporcionará un gran beneficio y simplificará la capacidad de realizar la gestión de la seguridad, pero por lo menos una comprensión completa de sus activos es una necesidad. Sin saber qué activos orientados a Internet tiene en su red, ¿cómo puede uno saber qué se tiene que parchear?

Signa los procesos

Si una organización es impactada por un incidente de seguridad, sin importar tipo u origen, debemos seguir procesos estándares de la gestión del incidente. Mucha gente ignora elevar incidentes de seguridad pero está totalmente dispuesta a quejarse cuando un servicio está bloqueado. Claramente, el registro de todos los incidentes de seguridad y la construcción de esto dentro de su marco de proceso permitirá manejar los incidentes apropiadamente, incluyendo el análisis de tendencias para frustrar la repetición del incidente. Es clave que los informes de métrica y de gestión relevantes comiencen cuando sea requerido. La métrica debe ser fácil de recoger, fácil de medir y fácilmente disponible; mantenerla sencilla asegura un proceso beneficioso. Los productos y la tecnología por sí solos no le darán un ambiente seguro y es vital que haya políticas y procesos en marcha para asegurar que la tecnología se maneja y se encarga apropiadamente en toda la organización.



Sharon Taylor presents at the 2005 ITSMF Conference

Una mirada en la máquina del equipo

SHARON TAYLOR ES LA ARQUITECTA DETRÁS DEL PROYECTO PRINCIPAL PARA REFRESCAR LA BIBLIOTECA DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI (ITIL). AQUÍ ELLA DETALLA LOS PROBLEMAS SUPERADOS, LOS RECURSOS QUE SON EMPLEADOS, Y PINTA UN CUADRO VIVO DE LO QUE ALCANZARÁ ESTE PROYECTO VITAL.

Durante los últimos meses he viajado por todo el globo difundiendo cuál será el futuro de ITIL. Cuando miro las caras en cada audiencia, me conmuevo por las diferentes expresiones que me dicen cosas como:

"Me alivia que no esté intentando cambiar ITIL."

"Quiero saber más sobre los detalles dentro de los libros nuevos."

"Me emociona ver que usted nos está trayendo el ITIL necesitamos."

Mi favorito es, por supuesto: "no, no, usted lo ha entendido mal!"

Estoy satisfecha por esto porque me dice que la comunidad de la gestión de servicio de TI todavía está muy implicada en preocuparse por lo que es y no es ITIL. Me dice que aunque nunca satisfaremos a todos totalmente, hay algo en el para cada uno. Me dice que la comunidad de ITSM es tan diversa en sus opiniones como siempre. Sobre todo, el feedback como este me dice que toda está bien. Si he aprendido alguna cosa este último año, es que la comunidad global de ITSM es próspera y está impacientemente por implicarse en la renovación. Como los ideales de la calidad del servicio superan las fronteras de los países, los matices

La comunidad de gestión del servicio de TI todavía está muy implicada en cuidar que es y no es ITIL. Esto me dice que aunque nunca satisfaremos a todos totalmente, hay algo en el para cada uno. Me dice que la comunidad de ITSM es tan diversa en sus opiniones como siempre. Sobre todo, el feedback como este me dice que toda está bien. Si he aprendido alguna cosa este último año, es que la comunidad global de ITSM es próspera y está impacientemente por implicarse en la renovación. Como los ideales de la calidad del servicio superan las fronteras de los países, los matices

COMO SE ESTÁ GESTIONANDO LA RENOVACIÓN

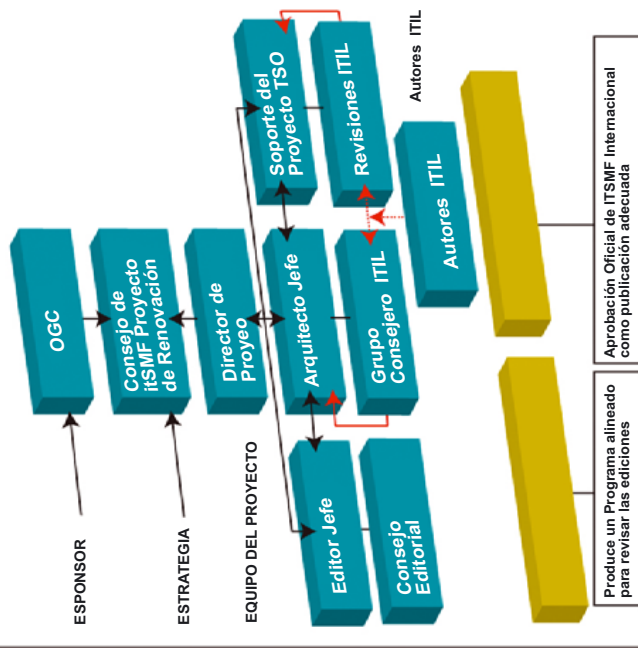


Figura 1.

EL PRODUCTO ITIL

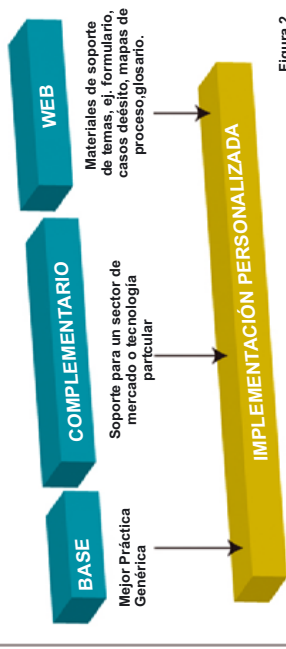


Figura 2.

de la lengua y de la interpretación de la gestión del servicio deben formar la base de los principios en la restauración. Como principal arquitecta de la renovación de ITIL, he pasado algunas noches de insomnio preocupándome de hacerlo bien, de conseguirlo a tiempo y de encontrar el equilibrio perfecto para guardar la lealtad a ITIL de que gozamos hoy. Pero estoy durmiendo mucho mejor actualmente. Tengo un equipo de los expertos alrededor del mundo que son más que felices de decirme lo que pensais y ser el punto de apoyo del balance.

A medida que la comunidad de ITSM espera la entrega de la nueva versión de ITIL abunda la especulación. Agradezco al ITSMF por permitirme un cierto espacio en este número de ServiceTalk para aclarar a los especuladores y compartir con vosotros la parte interior de la renovación

LOS CONCEPTOS CLAVE

- ITIL no se quiebra en lo fundamental y seguirá habiendo los principios de base que han soportado la prueba de estos 20 años en el corazón de ITIL
- el paisaje de ITSM ha cambiado dramáticamente en 20 años e ITIL debe reflejar en sus mejores prácticas esos cambios evolutivos que se han convertido en nuestra realidad en ITSM
- hay mucho más en el mundo de ITSM que ITIL, e ITIL debe proporcionar la sinergia y la alineación con otras partes del mundo del ITSM
- la gestión del servicio es más que TI, e ITIL debe reconocer y demostrar su capacidad para entregar eso.

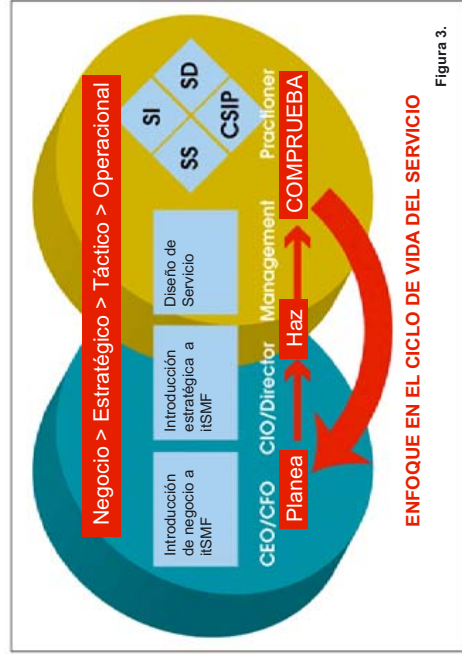
En la conferencia de este año del ITSMF, el tema era gestión pragmática del servicio. Dentro del proyecto de renovación de ITIL, hemos tomado el mismo acercamiento; a veces por diseño calculado, otras veces por una inesperada oportunidad. Esta parece que es la manera en que se desarrollan las prácticas de ITSM. El diseño calculado era brillantemente simple. Hable con el mundo, escuche lo que dicen y presente el modelo de ITIL para reflejar eso. Después de todo, todos necesitamos que ITIL sea útil ¿verdad? Bien, incluso la idea más brillante no es tan simple. El reflejo de 6000 opiniones puede ser horrible incluso para una arquitecta principal privada de sueño, pero lo hemos hecho. En septiembre de 2007, cuando hayan ido los expertos, los autores, los arquitectos, los redactores y los gestores, usted verá que nosotros también. Pero no necesitáis esperar ese tiempo para conseguir una idea del ITIL nuevo. Vosotros habéis sido una parte de él hasta ahora.

LA MÁQUINA DEL EQUIPO

En el corazón de la actividad de

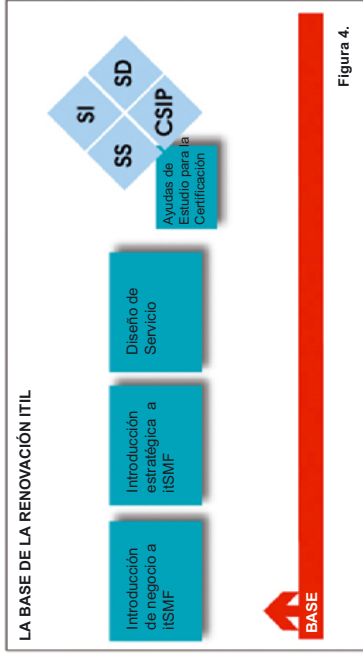
con quien ITIL necesita estar al mismo paso. Este es el consejo de renovación de ITIL. El papel del consejo es asegurar que los temas y las implicaciones más amplias de la renovación son consideradas, que las acciones son tomadas y comunicadas para asegurar que los productos nuevos de ITIL continuarán apoyando y siendo apoyados por los responsables de:

- esquemas de las calificaciones tales como ICMB, EXIN, ISEB
- estándares formales incluyendo la ISO



ENFOQUE EN EL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

Figura 3.



LA BASE DE LA RENOVACIÓN IITL

Figura 4.

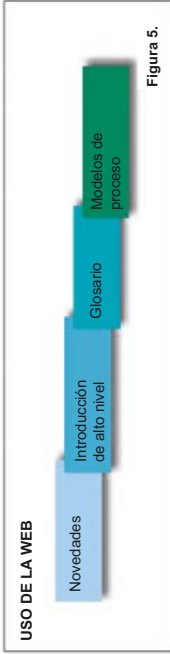


Figura 5.

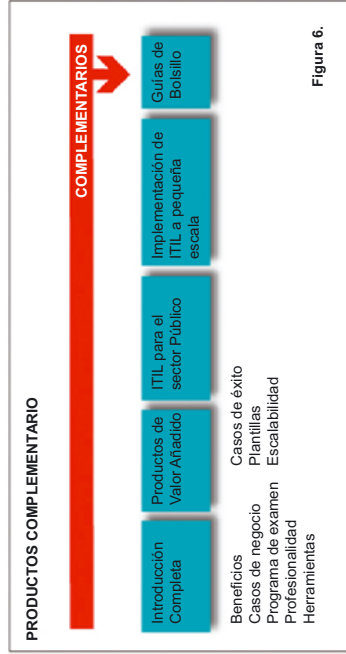


Figura 6.

el diseño y la introducción (SI) del servicio
 HACER: Los procesos de operación del servicio (SS, SD)

COMPROBAR: Los procesos de la intervención del servicio, del funcionamiento y de la medición (CSI) continua: Los procesos de la mejora del servicio

LA BASE
 La base son los procesos y direcciones fundamentales de mejores prácticas que soportan el tiempo y su importancia y utilidad para la comunidad de ITSM. (Véase El Cuadro 4).

La nueva versión de ITIL adoptará un foco robusto del ciclo de vida del servicio de la cuna-al-sepulcro, considerando los elementos del negocio de la empresa, estratégicos, tácticos y operacionales del ciclo de vida del servicio.

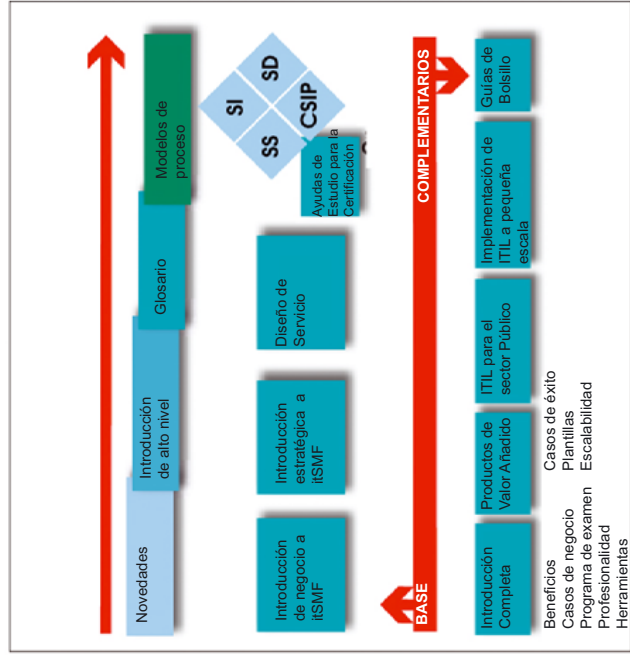
Cada producto en la base reflejará el ciclo de vida y los enlaces en los elementos, y será consistente en su disposición, estructura y navegación físicas. Cada producto ayudará a cada elemento en el ciclo de vida del servicio para demostrar la medida y el valor para el otro.

LA WEB
 La nueva versión de ITIL proporcionará productos de valor añadido que están libremente disponibles para el público. El equipo cree que estos serán extremadamente provechosos en la adopción y la puesta en práctica prácticas. Estos serán puestos al día con frecuencia durante el desarrollo del contenido de la base y como los cambios de la industria exigen. (Véase El Cuadro 5.)

EL COMPLEMENTARIO
 Los productos complementarios serán específicos del tema a la base y a las mejores prácticas relacionadas de ITSM, dentro de las estructuras de proceso. Este acercamiento básico será realizado para ampliarse a niveles más profundos de la gestión del servicio. (Véase El Cuadro 3.)

EL PAQUETE PROPUESTO
 No se puede decir lo suficientemente a menudo que el nivel del interés y la participación de la comunidad de ITSM desde usuarios a los vendedores y de todos entre medias son los que están haciendo del proyecto de la renovación un éxito. Dos grupos dominantes que han dado un paso adelante para dar su tiempo son el Grupo Asesor de ITIL (IAG) y el Comité Ejecutivo de las Publicaciones Internacionales (IPESC).

IAG
 Este es un grupo de expertos
www.itstmf.es



internacionales que representan los puntos de vista de la comunidad global de ITSM. Sobre una base en curso a través del desarrollo de producto, el IAG está revisando y ayudando a dar forma a lo que se convertirá en el contenido de la nueva versión de ITIL.

IPESC
 Este comité del iSMF internacional tiene miembros de 30 países. El IPESC ha hecho su marca en la industria como cuerpo reconocido que endosa formalmente las publicaciones de ITSM de mayores niveles y calidad, y eso puede ser beneficioso para la comunidad del iSMF. El IPESC está orgulloso haber sido consultado por el OGC y el equipo del proyecto de renovación de ITIL para ser el cuerpo oficial que aprueba todos los productos nuevos de ITIL.

Necesitamos mantener ese ímpetu y nivel de implicación. La máquina del equipo está buscando siempre a miembros de la comunidad de ITSM que deseen contribuir al proyecto. Estamos buscando a individuos o a equipos con campos de interés generales o particulares en el ciclo de vida del servicio para los revisores, los miembros del jurado del QA, las traducciones a otros idiomas y, por supuesto, autores.

CONCLUSIÓN
 Así que aquí tienen, un marco para la versión siguiente de ITIL. Los detalles