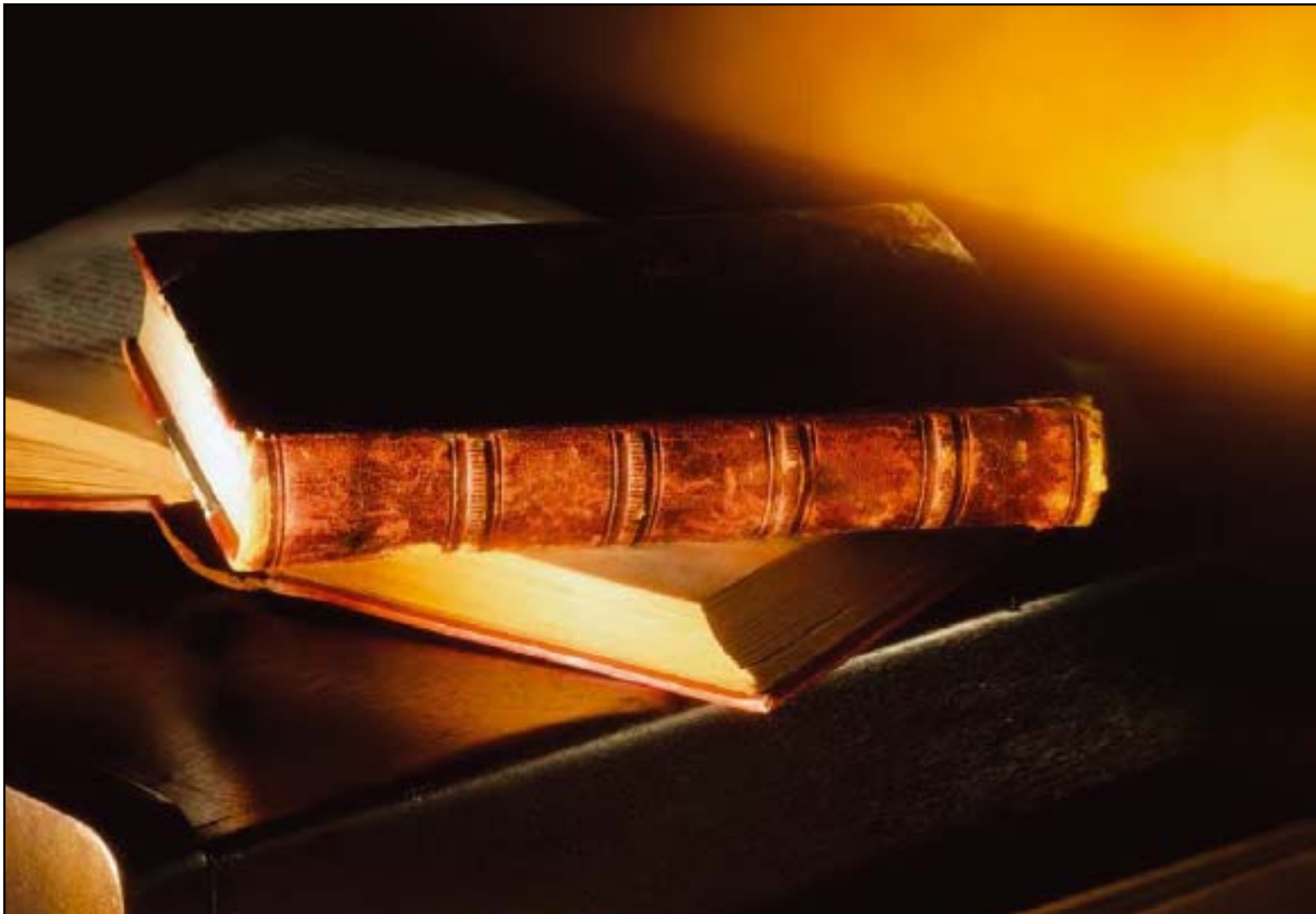


# SERVICE TALK

LA REVISTA DEL FORO DE LA GESTIÓN DE SERVICIO TI



# LA NUEVA GENERACIÓN ITIL<sup>®</sup>

# itSMF ESPAÑA

## EL GRUPO EL CORTE INGLÉS OBTIENE LA PRIMERA CERTIFICACIÓN UNE-ISO/IEC 20000 PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



El Corte Inglés y las empresas de su Grupo tienen como prioridad absoluta la satisfacción del cliente y la búsqueda de la excelencia en sus actividades comerciales, prestando todos sus servicios con la máxima garantía y calidad, en aras de mantener el prestigio de la marca, el liderazgo del sector y la confianza de los clientes.

Uno de los aspectos que contribuye decisivamente a la consecución de estos objetivos es la innovación en los procesos tecnológicos que soportan los negocios del Grupo. En el espíritu de mejora permanente, una vez más, El Corte Inglés se ha adelantado a otras grandes empresas españolas y ha obtenido la certificación UNE-ISO/IEC 20000, que supone el reconocimiento por un órgano independiente como AENOR, de las evidencias necesarias para garantizar la excelencia en la

gestión de sus sistemas de información y en las demás actividades relacionadas con la informática corporativa.

Este hito completa las certificaciones UNE-ISO/IEC 9001:2000 y CMMI-nivel 3 conseguidas previamente por la informática del Grupo para sus actividades de producción y de desarrollo de software, respectivamente. Este conjunto de certificaciones, reconocidas a nivel mundial, facilita la innovación de los procesos y el incremento de la productividad. Para alcanzar la Certificación, El Corte Inglés ha promovido internamente desde el año 2004 más de cien proyectos, tanto de carácter metodológico como de mejora de sus procedimientos de trabajo y de la tecnología, necesarios para la mejor gestión de la informática. Durante este periodo de tiempo, más de 300 profesionales del Grupo han sido

formados exhaustivamente en los procesos de prestación y soporte del servicio a que hace referencia la Norma, estando en la actualidad certificados por el Instituto EXIN (Examination Institute for Information Science) más de la mitad de ellos.

El esfuerzo realizado se ha traducido en la mejora de la gestión de los servicios que presta la informática, tanto a nivel de la sistematización y trazabilidad de los procesos que los soportan como de la eficiencia de los mismos.

En definitiva, es un paso más del Grupo El Corte Inglés para garantizar la calidad en el servicio al cliente, incluidas aquellas empresas, instituciones o particulares que demandan servicio de consultoría.

## Aprobaciones de producto

A través de su sociedad estratégica con la Oficina de Gobierno de Comercio, el Grupo APM controla un servicio de gestión de proyecto y herramientas de software. El servicio permite a los vendedores demostrar el grado de alineación de sus productos con los principios del Portafolio de Mejor Práctica del OGC.

Este servicio ahora está siendo ampliado para cubrir publicaciones y otros productos relacionados con la gestión de Proyectos y Programas. Los vendedores que ya tienen una Licencia de Marca Registrada OGC válida también pueden solicitar tener sus productos aprobados por APMG.

Puede encontrar más información sobre la acreditación de herramientas de software visitando APMG's el sitio Web en [www.apmggroup.co.uk](http://www.apmggroup.co.uk).

Como trabaja el esquema Los aspirantes someten su solicitud para la aprobación de APMG. Además, se agradece a los aspirantes que sometan cualquier otro material que ellos piensen que puede apoyar su solicitud, o ser de importancia para ello.

La cantidad de esfuerzo requerido para la evaluación de aprobación es determinada por el asesor y consistirá en una revisión a fondo de la funcionalidad del producto, la

adhesión a OGC la Mejor Práctica, y prácticas de marketing.

El asesor producirá un informe basado en sus conclusiones, esto se enviará al Consejo de Certificación para la aprobación, así como al aspirante de la información. El informe proporcionado por el asesor no será publicado sin el acuerdo del aspirante.

Una vez el aspirante, el asesor y APMG están de acuerdo en la publicación, se envía a la sección relevante del sitio Web de Grupo APM y APMG aprobará al aspirante para mostrar la marca de aprobación sobre su producto.

El informe también se envía a los editores de revistas relevantes para su publicación. Los productos aprobados pueden llevar la marca de aprobación APMG. El informe relacionará la conveniencia del producto al máximo los principios de la guía OGC operacional especificada, funcionalidad, y llamadas en el material de marketing. El proceso de evaluación de aprobación es visto como una revisión sumamente detallada del producto con criterios estrictos y también con los elementos indicados anteriormente.

El informe de evaluación será una declaración de hecho (como juzgado por el asesor), no será aprobado por OGC y esto no decidirá la

## LA NORMA UNE-ISO/IEC 20000



La norma ISO/IEC 20000, derivada de la británica BS 15000, se ha popularizado como guía de las mejores prácticas en la Gestión de servicios de tecnologías de la información por todo el mundo, proporcionando una norma de referencia común a toda empresa que ofrezca, o utilice internamente, servicios de tecnología.

### Empresas que tienen ISO 20000 en España:

1. T-Systems
2. British Telecom
3. Soluziona
4. Fujitsu-Siemens
5. El Corte Inglés
6. Telefónica de España

ISO/IEC 20000 cubre todos los procesos explícitos de la biblioteca ITIL, estándar de facto para la prestación y el soporte del servicio informático así como para la gestión de su seguridad. El Grupo El Corte Inglés ha colaborado, junto con AENOR y una multinacional española, en el proyecto piloto de certificación bajo la nueva norma UNE, aprendiendo al mercado a través de su filial Informática El Corte Inglés, su experiencia y conocimiento en la gestión de los sistemas de información.

## Contacta con itSMF España. Comités de trabajo de itSMF España

Comité	Coordinador	Empresa	email
Estándares	Luis Morán Abad	Telefónica	<a href="mailto:lmoran@itsmf.es">lmoran@itsmf.es</a>
Marketing y Eventos	Mona Blegstraaten	New Horizons	<a href="mailto:mblegstraaten@itsmf.es">mblegstraaten@itsmf.es</a>
Gestión y Operación	Isabel Diaz	Soluziona	<a href="mailto:isabel.diaz@itsmf.es">isabel.diaz@itsmf.es</a>
Casos Prácticos	Miguel Ángel Fernández	Telefónica	<a href="mailto:mafernandez@itsmf.es">mafernandez@itsmf.es</a>
Relaciones Institucionales	Luis Sánchez	New Horizons	<a href="mailto:lsanchez@itsmf.es">lsanchez@itsmf.es</a>
Publicaciones	Marlon Molina	New Horizons	<a href="mailto:mmolina@itsmf.es">mmolina@itsmf.es</a>
Catalunya	Carlos Gutiérrez	Aventia	<a href="mailto:cgutierrez@itsmf.es">cgutierrez@itsmf.es</a>

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

clasificación del producto en su clase. La evaluación estará vinculada explícitamente a una edición específica o la versión del producto. Un informe puesto al día puede ser publicado sujeto a que el aspirante pague los honorarios a basados en tiempo de un revisor para evaluar las mejoras. Esto también se aplica a cualquier traducción en otras lenguas. Beneficios a clientes

- La verificación que la calidad del producto ha sido revisada y evaluada por APMG.
- Garantía de que el producto es conforme a la Guía de Mejor Práctica OGC.
- Garantía de que el producto cubre sus peticiones de marketing.
- Confirmación independiente o verificación de la capacidad del producto.
- La publicación del informe de evaluación hace un en PMI Today y en el sitio Web APMG gratuitamente.

Los detalles de las herramientas de software que han sido evaluadas hasta ahora pueden encontrarse en las páginas Web de Servicio de Evaluación de Instrumento de Software del APMG.

Si quisiera más información sobre el Esquema de Aprobación, por favor, póngase en contacto con Nosotros.

## La Suite de ITIL de Publicación del Ciclo de Vida-ebook PDF: Usuario único.

Las cinco publicaciones principales en la Biblioteca Principal de Retiro de ITIL: Estrategia del Servicio (SS en inglés), Diseño del Servicio (SD), Transición del Servicio (ST), Operación del Servicio, Mejora Continua del Servicio (CSI). Beneficiate de un considerable descuento comprando los cinco títulos juntos.

ISBN: 9780113310517

**450€** + IVA



### Mesa Debate: Implantación de ITIL cuando existen contratos de outsourcing. 25 septiembre 2007

El martes 25 de Septiembre a las 17.00 horas se celebró la mesa debate de ISMF España, que trató sobre implantación de ITIL cuando existen contratos de outsourcing. Se debatió sobre las particularidades que existen a la hora de implantar ITIL cuando la empresa tiene uno o varios proveedores de outsourcing. Y, en sentido contrario, cómo afecta el hecho de utilizar las mejores prácticas de ITIL en las decisiones de los servicios de outsourcing.

- Agenda:
1. Presentación de conclusiones del Grupo de Trabajo de ISMF sobre ITIL y Outsourcing.
  2. Ponencia: "ITIL y Outsourcing. La experiencia de Cuatrecasas". Realizada en Barcelona por Waller Henríquez, Responsable Departamento de Infraestructura de Cuatrecasas Abogados.
  3. Ponencia: "ITIL y Outsourcing: la experiencia de Altiadis". Ponente: Bonifacio Villalobos, director adjunto de la División de Tecnología de Sopra Profí.
  4. Debate

### Mesa Debate: Lanzamiento de ITIL v3 y su impacto en la industria. 26 junio 2007

El día 26 de Junio a las 11:30 horas se celebró la séptima mesa de debate de ISMF España, que organiza el Comité de Estándares, sobre el tema "Lanzamiento de ITIL v3 y su impacto en la industria".

En esta mesa de debate se presentó la nueva versión 3 de ITIL, publicada en este mismo mes. Fue una oportunidad para conocer de la mano de uno de los autores la nueva visión de los procesos y mejores prácticas de ITIL y su impacto en las áreas de tecnologías de la información.

Se contó con la participación como ponente de Michael Nieves de Accenture, co-autor y "guirú" del libro de Estrategia del Servicio de ITIL v3, y cómo éstas se trasladan a la estrategia de TI. Michael Nieves expone la filosofía de ITIL v3, sus procesos y principales diferencias con ITIL v2. Será una oportunidad de conocerlo y de realizarle preguntas sobre ITIL v3 y el libro de Estrategia del Servicio.

Se abrió un turno de preguntas y respuestas para analizar los libros y procesos de ITIL v3. Impacto en la Industria, Formación y Certificación, Cuestionarios de Evaluación de Madurez, etc. La ponencia se realizará en inglés con traducción simultánea en castellano y se grabó, con lo que se colgará en el área privada la sesión.

La agenda de la mesa fue la siguiente:

- Horario: de 11:30 h. a 14:30 h – 26 de Junio.
- Ponencias:
- Visión general ITILv3 (30 minutos) - Michael Nieves de Accenture.
  - Estrategia del Servicio a fondo(1 hora) - Michael Nieves de Accenture.
  - Turno de Preguntas: Estrategia del Servicio(30 minutos) - Carlos López de HP y Oscar Rozalén de Comunicarse
  - Turno de Preguntas: Impacto ITILv3 en la industria(30 minutos) - Moderador y coordinador Quint

Mesa presidencial: Luis Morán de Telefónica, Michael Nieves de Accenture, Alfonso Gutiérrez de Accenture, Carlos López de HP y Oscar Rozalén de Comunicarse.

Asistencia Gratuita para miembros de ISMF y sus invitados. Os esperamos a todos.

El Comité de Estándares ISMF España

# Tu Biblioteca ITIL, La Biblioteca Principal

siguientes idiomas:

- Portugués brasileño
  - Francés
  - Alemán
  - Japonés
  - Español (Castellano y Latinoamericano)
- Los cinco libros principales estarán aproximadamente en 12 meses en los siguientes idiomas:
- Árabe
  - Chino
  - Holandés
  - Hindú o Urdu.

El Portfolio Complementario.

Serie guía de elementos clave.

Estos concisos libros de bolsillo, producidos con ISMF International, proporcionarían una guía referencial manejable para cada una de las publicaciones principales:

- The Official ITIL Service Strategy Pocketbook
- The Official ITIL Service Design Pocketbook
- The Official ITIL Service Transition Pocketbook
- The Official ITIL Service Operation Pocketbook

Hay dos tipos de de acceso a la suscripción online: nominal y uso concurrente.

- Los usuarios nominales: tienen acceso a través de usuario y contraseña.
- Los usuarios concurrentes: ofrece un mayor acceso a los consejos y está basado en el número de usuarios accediendo al contenido al mismo tiempo.

Por ejemplo si su compañía tiene 500 empleados pero solo espera que diez accedan a los consejos simultáneamente una licencia para diez usuarios concurrentes sería lo apropiado.

Para más información u obtener una cuota por favor envíe un e-mail a ITILOnline.tso.co.uk

- Práctica
- Elementos clave
- Roles y responsabilidades
- Riesgos, Oportunidades y optimización
- Mensajes y lecciones clave

Consejos más detallados, incluirán enlaces a estructuras externas, métodos y estándares.

Ayuda de La Fundación Oficial de Estudio de ITIL

Esta ayuda oficial de estudio, aprobada por el acreditador oficial AFM/C, es adecuada para el Examen de Fundación V3. Este libro contendrá los detalles del Esquema de Calificación Oficial de ITIL así como un introducción de máximo nivel al Ciclo de vida del Servicio y cada uno de los cinco títulos principales para ayudar a los candidatos a pasar su examen de fundación. Se incluirán preguntas de ejemplo.

Todas las publicaciones oficiales principales están en diversos formatos para asegurar que se cubren todas las necesidades de los usuarios.

Los libros están disponibles individualmente o como colección completa.

PDF Descargable

Un PDF descargable de usuario individual, permite el acceso a la biblioteca mientras avanza y los títulos están disponibles individualmente o como conjunto.

Suscripción Anual Online  
La suscripción anual es la única manera de tener acceso instantáneo a los últimos textos autorizados incluyendo acceso a todas las correcciones, revisiones e impresiones ocurridas durante el año.

La funcionalidad básica de la suscripción online incluye: navegación fácil, bookmarking, historial, enlaces cruzados entre capítulos y títulos y un diccionario de ventanillas emergentes.

Las futuras mejoras de este servicio incluyen: un mapa de proceso interactivo que enlaza con los títulos que tienes en tu portfolio, resultados destacados de búsqueda cubriendo la biblioteca principal, roles, KPIs y procesos.

Hay dos tipos de de acceso a la suscripción online: nominal y uso concurrente.

- Los usuarios nominales: tienen acceso a través de usuario y contraseña.
  - Los usuarios concurrentes: ofrece un mayor acceso a los consejos y está basado en el número de usuarios accediendo al contenido al mismo tiempo.
- Por ejemplo si su compañía tiene 500 empleados pero solo espera que diez accedan a los consejos simultáneamente una licencia para diez usuarios concurrentes sería lo apropiado.

Para más información u obtener una cuota por favor envíe un e-mail a ITILOnline.tso.co.uk

El conjunto Ciclo de Vida Principal Completo  
Los títulos pueden comprarse individualmente pero hay un ahorro sustancial cuando se compran conjuntamente los cinco libros principales: ITIL Lifecycle Publication Suite.

También ofrecemos paquetes flexibles para aquellos que quieren un acceso mixto. Por favor envíe un e-mail a ITILOnline.tso.co.uk para tratar sus necesidades.

Traducciones

Los cinco libros principales estarán disponibles aproximadamente seis meses después de la versión en inglés en los

# Diseño del Servicio

POR VERNON LLOYD Y COLIN RUDD



## ¿QUÉ HAY EN VUESTRO LIBRO DE DISEÑO DEL SERVICIO?

Nuestro libro trata sobre la producción y el mantenimiento de la política TI, arquitecturas y documentos, con el objetivo de ayudar a los gestores del servicio a soluciones de servicio TI y procesos apropiados e innovadores. Los conceptos incluyen objetivos de diseño de servicio y elementos, seleccionando el modelo de diseño de servicio, coste de modelos, análisis de riesgos y beneficios, poniendo en práctica el diseño de servicio, la medida y el control.

## ¿EN QUÉ SE DIFERENCIA DE LOS LIBROS ANTERIORES DE ITIL Y POR QUÉ NECESITABÁIS HACER CAMBIOS?

La diferencia clave es que en v2 el material se expandió en tres libros diferentes. Ahora la estructura entera de ITIL es escrita alrededor del ciclo de vida del servicio, es más fácil poner en práctica y pensar en el diseño total. De lo que estamos hablando es de diseñar servicios de TI para responder a las exigencias de negocio. El cambio principal con esta versión de ITIL es que diseñamos soluciones para responder no sólo a las exigencias funcionales, sino también a las partes no funcionales del negocio lo que significa gestionar el funcionamiento del servicio. Otro modo de mirar a TI consiste en que TI hace lo que dice en el envase pero ahora tenemos que demostrar que esto ha funcionado. Se critica a TI por no alinearse con el negocio y esperamos cambiar esto con este libro.

Hemos dicho que el papel del equipo de diseño de servicio es: "el diseño de los servicios de TI apropiados e innovadores, incluyendo sus arquitecturas, procesos, política y documentaciones, para responder a las exigencias acordadas de negocio actuales y futuras." Nuestro mantra era la evolución no la revolución y esto es un tema importante de v3. Creamos el diseño holístico ya que no tiene sentido diseñar un servicio si lo instalas y no puedes medirlo.

## ¿CUÁL VISLUMBRÁIS QUE SERÁ LA PARTE MÁS CONTROVERTIDA DE VUESTRO NUEVO LIBRO?

Lo más difícil de hacer era de definir el alcance de cada uno de los libros. ¿Dónde empieza y acaba realmente el diseño del servicio? ¿Cómo aseguramos que todos estos procesos trabajan juntos como un flujo integrado de procesos? ¿Cómo podemos asegurar que todos funcionan en el mundo real? Los proveedores de servicio de TI tienen un juego de exigencias cambiantes y siempre va a haber gente que tiene opiniones diferentes sobre el modo correcto de hacerlo y discrepar con lo que hemos hecho.

## ¿POR QUÉ OS INVOLUCRÁSTEIS EN ESTE PROYECTO Y QUÉ GRADO DE DIFICULTAD TUVO ESCRIBIR EL LIBRO?

Era una escala de tiempo muy apretada sobre todo teniendo en cuenta que todavía tenemos trabajos diarios a los que dedicar nuestro tiempo. Tratamos de reunir tanta información de tantas fuentes como pudimos para informar la escritura del libro. La mejor práctica no es la opinión de una persona, se basa en múltiples ideas.

Ambos hemos estado en ello durante años ahora y tenemos una red buena de contactos sobre las que probar nuestras ideas. Al hacer esto, ves lo que funciona, para quien y por qué, y tu trabajo es tomar las mejores partes de todo esto. Comenzamos a hablar de la escritura del libro seriamente en julio de 2006; tenía que estar terminado hacia febrero para el ajuste de tipo y corrección. Hubo que trabajar de sol a sol pero fue fantástico ser la parte de ello. Siempre estás ligeramente temeroso de cuál será la reacción, necesitas una piel gruesa y hombros anchos, pero también necesitas el oído fino para elegir que es válido y que no lo es de todo el feedback. La presión estos días viene del hecho que cada uno piensa que lo que él hace es la mejor práctica. Cuando trabajamos sobre la primera versión de ITIL, nadie sabía realmente nada sobre ello, así había menos presión y expectativa.

ITIL v2 tardó muchos años en completarse, no fue un esfuerzo concentrado, y para entonces había más expertos fuera para escudriñar que se escribió escrito comparándolo con la primera encarnación de ITIL.

El escenario para v3 es que ahora cada uno es un experto en ITIL, por supuesto, y cada uno tiene una opinión concientemente a lo que debería estar en la nueva versión. Una de las cuestiones que tienes como autor es que algunos 'expertos' se oponen diametralmente a otras opiniones de expertos. Para representar esto, en algunas áreas tienes que ser polémico, de otra manera llegas a la mediocridad. También tuvimos que asegurarnos que conseguimos la información sobre otros libros durante el proceso de escritura porque no se puede escribir en el aislamiento. Nosotros teníamos tele conferencias semanales para destacar exactamente lo que hablamos hecho y asegurarnos que todo seguía cabiendo bajo el paraguas ITIL.

## SOBRE LOS AUTORES

VERNON LLOYD



Vernon ha estado en la industria de servicio de TI durante más de 35 años desarrollando una variedad de roles operacionales y de dirección. Ha trabajado para el TI Fox durante 17 años y actualmente es el director internacional de cliente. Vernon ha realizado la consultoría y formación de numerosas organizaciones en los sectores públicos y privados. Ha ayudado a escribir varios libros sobre ITSM y fue el autor principal de muchos libros del ITIL v2, incluyendo el Apoyo de servicio y la Entrega de servicio. Es colega y presidente electo del Instituto de gestión de servicio de TI.

Su contribución a la gestión del servicio fue reconocida por el ITSM de Gran Bretaña, con la presentación del prestigioso premio Paul Rappaport al logro de toda una vida.

COLIN RUDD



Colin ha estado trabajando en la industria de TI durante más de 35 años e internacionalmente es reconocido como una autoridad líder en la gestión de servicio. Ha estado muy implicado en el desarrollo de la Biblioteca de infraestructura de TI, como autor y responsable de las tres versiones y era también responsable del diseño marco de la versión 2 ITIL. Ha servido como presidente del Instituto de gestión de servicio de TI y es el presidente del consejo de dirección de normas del ITSMF británico, en el cual ha sido una fuerza motriz para el establecimiento de la certificación de gestión de servicio y los esquemas de calificación.

## EN EL MUNDO REAL

### ¿CÓMO FUNCIONARÁ EL LIBRO DE DISEÑO DE SERVICIO EN EL MUNDO REAL?

Si investigas, muchas de las organizaciones en este momento han desarrollado su gestión de servicio mirando dos de los libros de ITIL - el apoyo de servicio y a entrega del servicio. El problema es que lo han puesto en práctica separadamente, de modo que no hay bastante cooperación y la infraestructura de proceso entera es por lo tanto muy inmadura. El Diseño de servicio le hace considerar el impacto que tu entrega tendrá en un ambiente vivo y al construirlo desde la etapa de planificación, crearás una entrega de servicio mucho más cohesiva y eficaz.