

VIII Congreso

Académico Internacional

en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Martes 28 de Mayo 2013 (URJC - Madrid)



Universidad
Rey Juan Carlos

itSMF
E S P A Ñ A

Modelo para la evaluación y mejora de Service Desk en el Ámbito de la Educación Superior

Autores: Jesús López Martínez
Victoriano Valencia García
José Carlos Holgado Martín

**Formando profesionales:
de la sociedad de
la información
a la sociedad de
los servicios**



Índice

1. Presentación
2. Punto de partida
3. Objetivos
4. Metodología aplicada
5. Próximas líneas de actuación
6. Conclusiones

1.- Presentación

Presentación

❖ Quién:

- SSII de la UAH
- Experiencia en sector privado -> EFQM



❖ Qué: 3 líneas de investigación:

- Outsourcing
- Continuidad de Servicio
- Service Desk



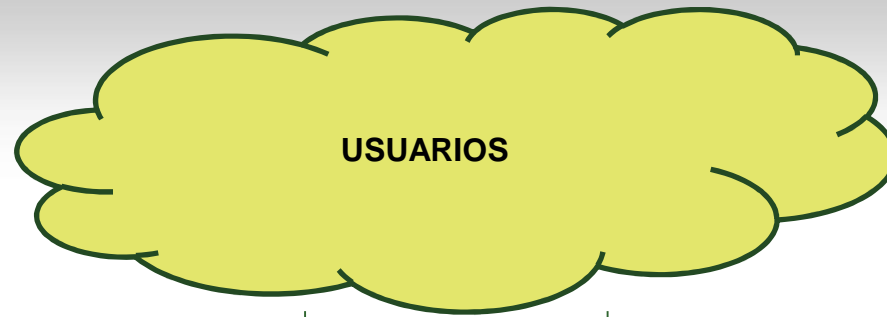
2.- Punto de Partida

¿De dónde venimos?

- ❖ Cuándo: Hace algunos años...
- ❖ Cómo: Implantando herramienta de soporte a la gestión de Incidencias
- ❖ Por qué:
 - Evolución: de la anarquía al orden
 - Coherencia: pautas a seguir
 - Eficiencia: hacer más y mejor (con menos)

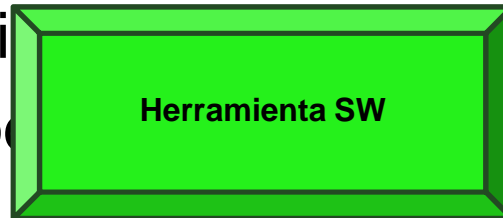


Retos

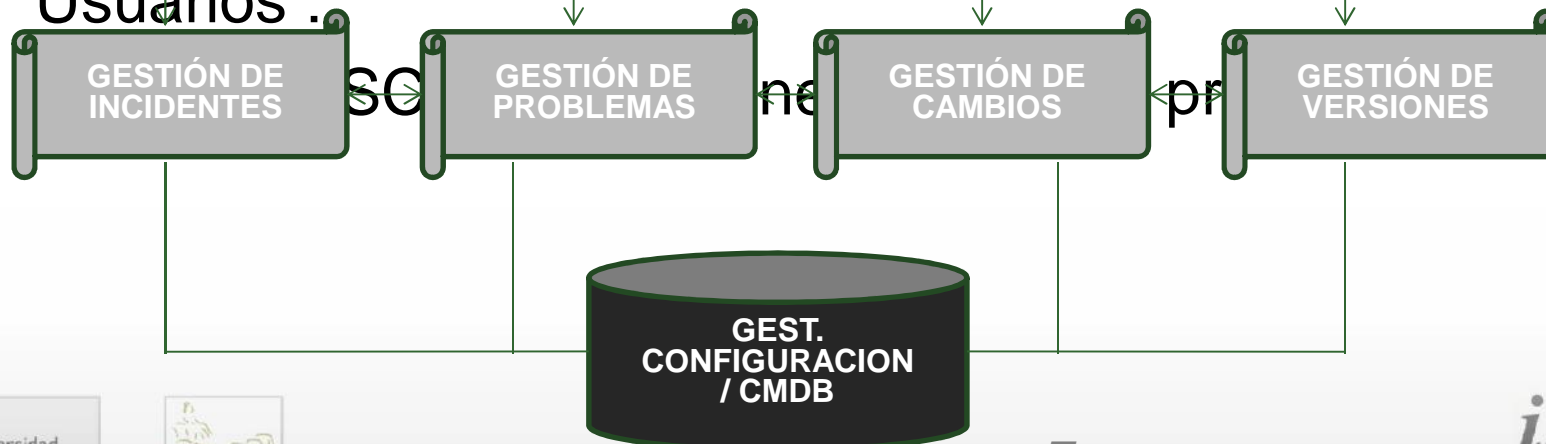


❖ ~~Implantar herramienta ITIL® NO ES implantar metodología ITIL:~~

- Implica cambios internos
- Involucra a todos



❖ ~~Centro de Servicios (SD) NO ES Centro de Atención a Usuarios :~~



3.- Objetivos

¿A dónde vamos?

❖ Roadmap:

- 2010-2011 Implantación herramienta Service Desk basada en ITIL
- 2012 Comienzo de investigación en materia Service Desk
- 2013 1ª etapa ->ITGSM
- 2014: ...
- 2015: ...



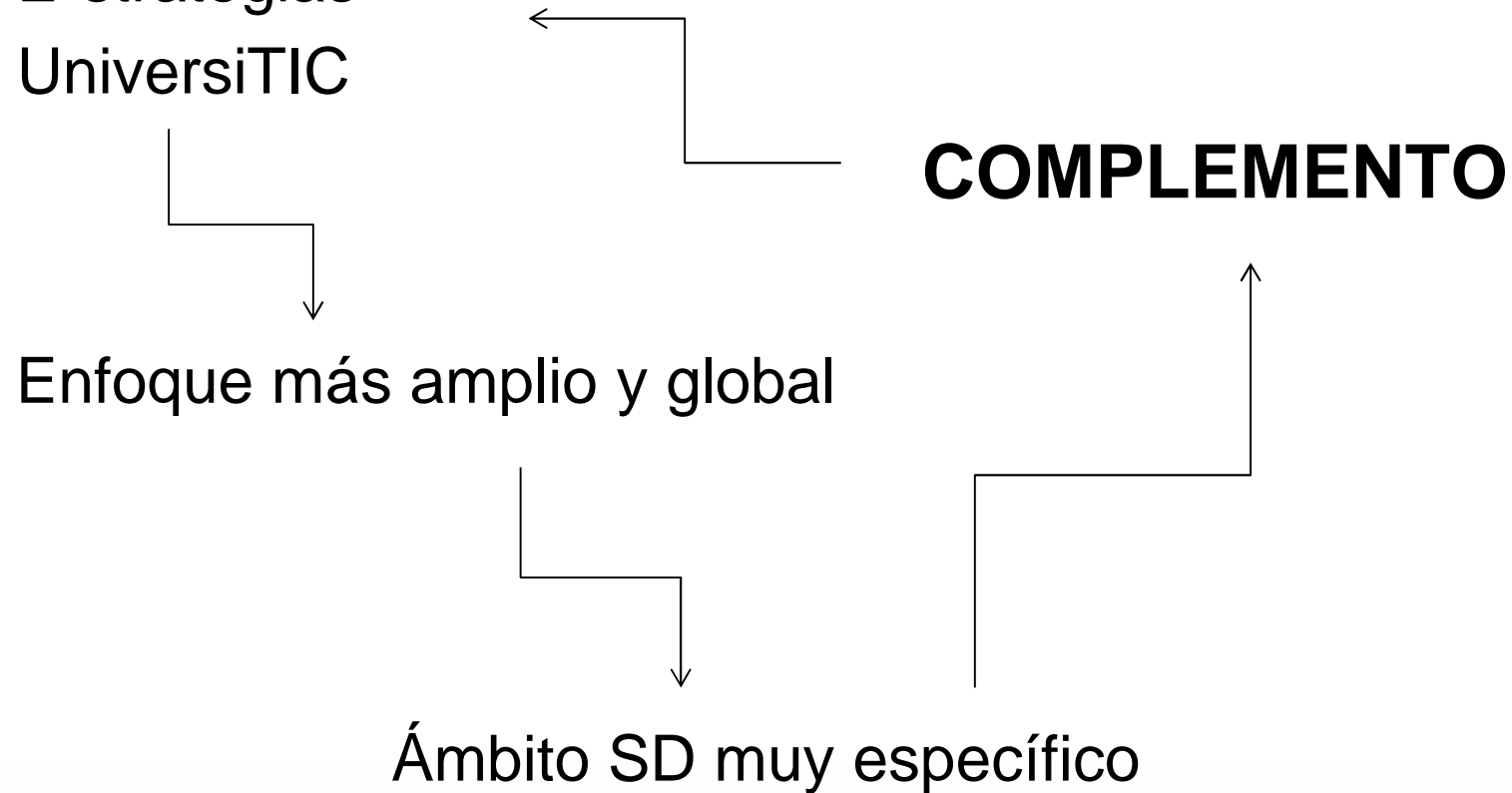
**MODELO
DE
EFICIENCIA
Y
MEJORA**

4.- Metodología aplicada

Primer paso: análisis interno

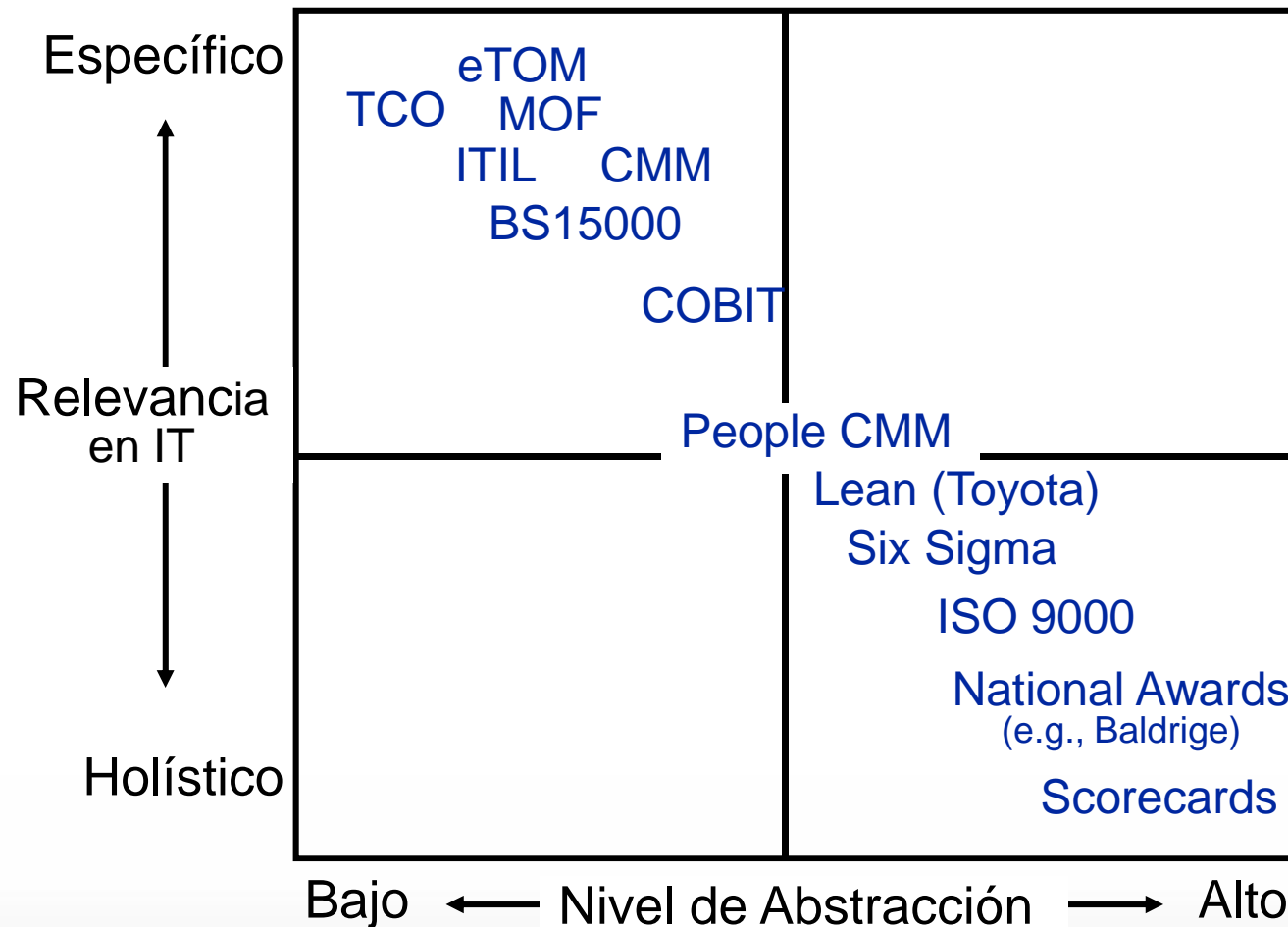
❖ Iniciativas dentro de las Universidades:

- E-strategias
- UniversiTIC



Segundo paso: revisión de literatura

- ❖ Qué buscamos: concreción, especificidad, imparcialidad, enfoque en SD



Fuente: GARTNER en www.itsmf.it/documenti/conferenze%20pdf/genova/Gartner.ppt

Por qué ITIL®

❖ eTOM ->

- Más enfocado a negocio -> menos apropiado para el entorno universitario
- Menos extendido que ITIL

❖ MOF ->

- Framework propietario (Microsoft) -> herramientas Microsoft
- Menos extendido

❖ Más Universidades con procesos/funciones/software orientado a ITIL

Por qué complementar ITIL

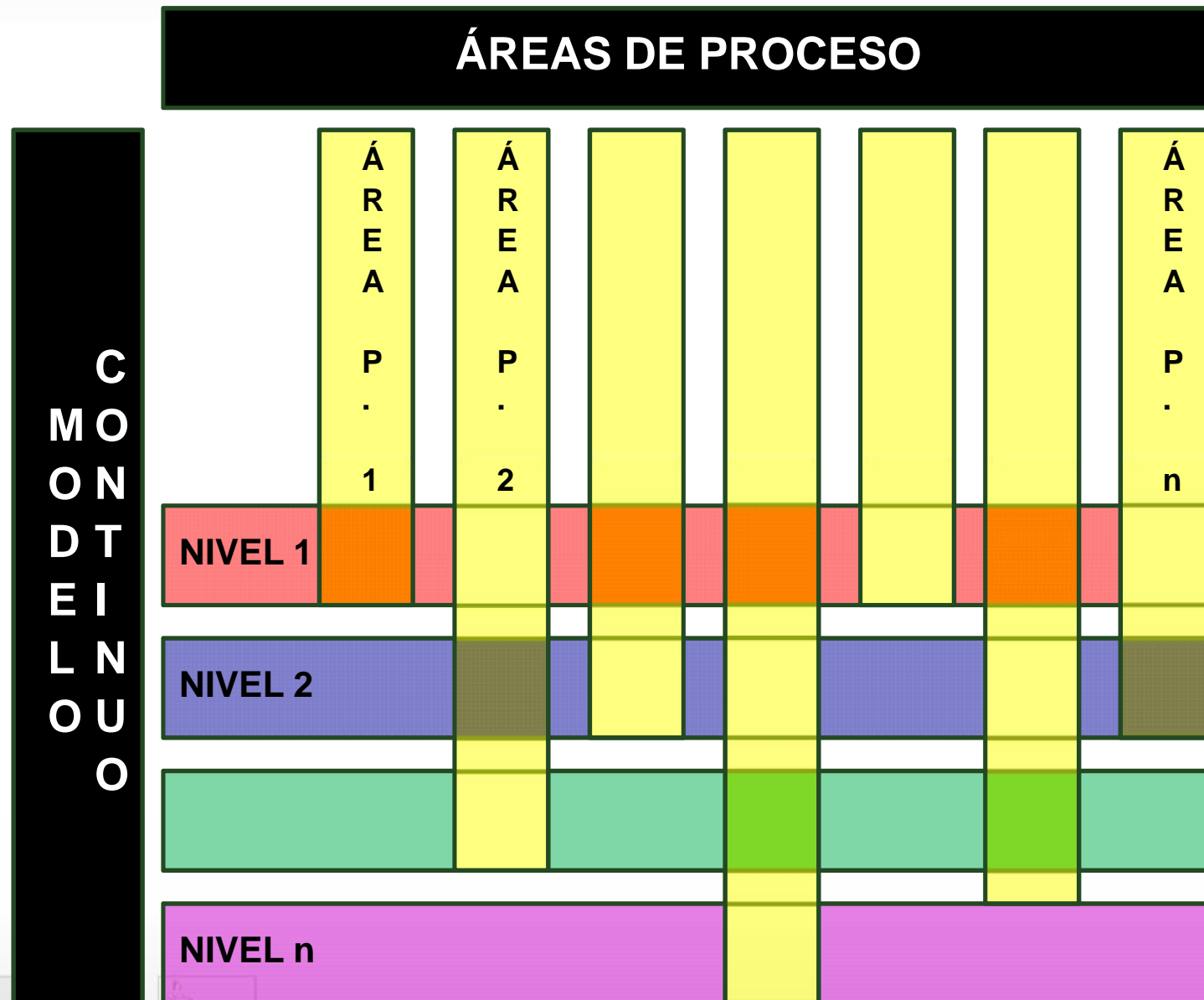
- ❖ ITIL no proporciona:
 - Evaluación cuantitativa
 - Modelo de madurez
 - Pautas de mejora “a medida”

CMMI for Services

❖ CMMI-SVC plantea:

- Áreas de proceso
- Modelo de madurez:
 - escalonado: conjunto de áreas de proceso
 - Continuo: área de proceso individual

CMMI-SVC (modelo continuo)



Modelo de madurez para SD (I)

❖ CMMI-SVC modelo continuo =>

- **Nivel 0 o incompleto**: objetivos básicos sin lograr
- **Nivel 1 o realizado**: función implementada pero no institucionalizada
-> SIN GARANTÍAS DE CONTINUIDAD
- **Nivel 2 o gestionado**: procedimientos con arreglo a políticas
-> RESULTADOS CONTROLADOS

Modelo de madurez para SD (II)

- **Nivel 3 o definido**: alineación del SD con procesos globales
-> DIRECCIÓN IMPLICADA
- **Nivel 4 o cuantitativamente gestionado**: objetivos cuantitativos de calidad
-> MEJORA
- **Nivel 5 u optimizado**: mejora continua de procesos organizacionales
-> SD INTEGRADO EN OBJETIVOS GLOBALES

Evaluación

❖ Funcionalidades SD (ITIL) ->

Conceptos ->

Parámetros ->

Métricas ->

Consulta ->

Ponderación ->

Valoración ->

Agregación ->

UBICACIÓN EN EL MODELO

Conceptos a evaluar

CONCEPTO	NIVELES DE MADUREZ QUE COMPRENDE
Disponibilidad	1-2
Fundamentos	1-2
Procedimientos: funcionamiento del SD	2-4
Procedimientos: SLAs	3
Procedimientos: mediciones	4
Procedimientos: Interrelaciones entre procesos	3
Procedimientos: CMDB	2-3
Organización interna	2-4
Gobierno	3-5

Conceptos a evaluar (II)

SERVICE DESK

M O D A L I D A D E L O R E D I Z A D O		D I S P O N I B I L I D A D	G E S T I O N	F U N C I O N A M I E N T O	S L A	A N Á L I S I S	I N T E R R E L A I C O N E S	C M D B	O R G A N I Z A C I Ó N	G O B I E R N O	
	NIVEL 1	Yellow	Orange	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	NIVEL 2	Green	Yellow	Green	Blue	Blue	Blue	Yellow	Green	Blue	Blue
	NIVEL 3	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow
	NIVEL 4	Orange	Orange	Yellow	Orange	Yellow	Orange	Yellow	Orange	Yellow	Orange
	NIVEL 5	Purple	Purple	Purple	Purple	Purple	Purple	Purple	Purple	Purple	Purple

Objetivos deseables

- ❖ Conocer fortalezas y debilidades
- ❖ Tener claro hasta dónde queremos llegar
- ❖ Analizar el modo de llegar hasta donde queremos
- ❖ Ponerlo en práctica

- ❖ Situación ideal: Nivel 4



- ❖ Nivel 5: TIC como eje central de negocio y no como soporte al negocio -> no en Universidades

5.- Próximas líneas de actuación

Próximas líneas de actuación

- ❖ Cierre de encuestas
- ❖ Análisis global de resultados
- ❖ Aplicación del modelo de madurez a casos concretos
- ❖ Análisis de resultados particulares para cada caso
- ❖ Establecer:
 - Fortalezas
 - Debilidades
 - Objetivos
 - Acciones específicas para lograrlos.

6.- Conclusiones

Conclusiones

- ❖ Mundo TI complejo -> TI + improvisación = CAOS
- ❖ SD crucial en la gestión de TI, como elemento intermediario -> imprescindible gestionarlo bien
- ❖ Reflexión personal: aprovechemos el conocimiento

¡ Muchas gracias !



Datos de contacto:

Jesús López Martínez

•Email: j.lopez@uah.es

•Web: www.uah.es



Referencias

ITIL: van Bon, J.; de Jong, A.; Kolthof, A.; Pieper, M.; Tjassing, R.; van der Veen, A.; Verheijen, T.,
"Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3", sep. 2007, ISBN: 978 90 8753 057 0

GARTNER: La Rosa, Mariagrazia, "L'approccio Gartner all'analisi e al miglioramento dei processi ICT" p.3, Convention itSMF Italia, Genova, 14/12/2004 (último acceso 20/05/2013 de www.itsmf.it/documenti/conferenze%20pdf/genova/Gartner.ppt)

eTOM: "Business Process Framework (eTOM) - Working Together: ITIL and eTOM" v11.2 @TM Forum 2011 (último acceso 23/04/2013 de <http://www.tmforum.org>)

MOF: Microsoft® Operations Framework, "Cross Reference ITIL® V3 and MOF 4.0" may.2009

CMMI-SVC: CMMI Product Team, "CMMI® for Services, Version 1.3 - Technical report", Nov.2010, CMU/SEI-2010-TR-034

E-STRATEGIAS: Josep M. Duart, Francisco Lupiáñez, "E-strategias en la introducción y uso de las TIC en la universidad", may.2005, ISSN 1698-580X

UNIVERSITIC: Javier Uceda; Losé Pascual Gumbau; Faraón Llorens Largo, "Descripción, gestión y gobierno de las TI en el SUE", julio 2011, ISBN: 978-84-938807-0-5