

VIII Congreso

Académico Internacional
en Gobierno y Gestión del Servicio de TI

Martes 28 de Mayo 2013 (URJC - Madrid)

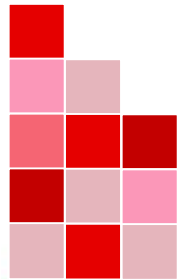


Universidad
Rey Juan Carlos

itSMF
E S P A Ñ A

Aumente el VOI (Value Of Investment) de su plataforma ITSM

Alvaro Jardón, Consultor de Osiatis



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



Speaker Bio & Company Information

❖ 2 minutes of introduction

- **Máster en Biotecnología por la Universidad de Oviedo.**
- **Consultor ITSM en Osiatis.**
- **Certificado en CCNA, RHCSA, ITIL, ISO 20.000 Auditor...**



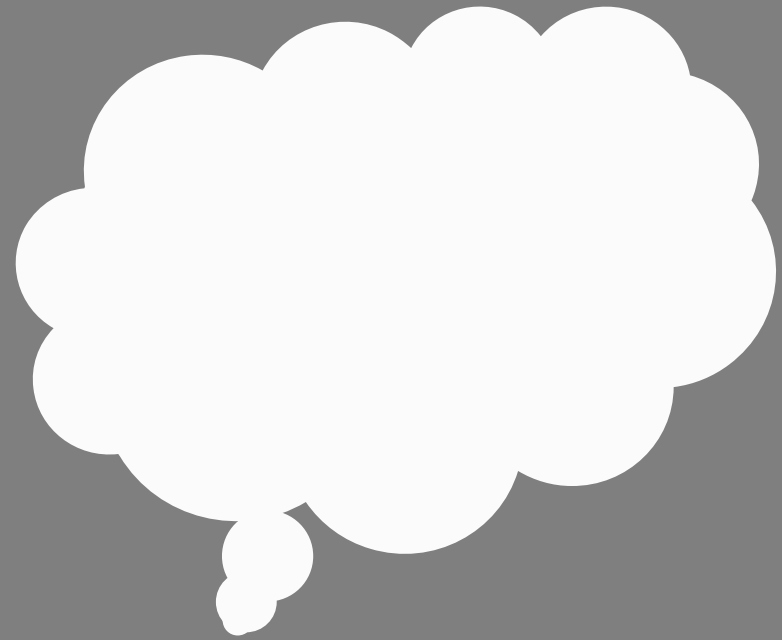
osiatis
THE IT SERVICES EXPERTS

Indice

- 1 Estado actual de las instalaciones de Service Desk
- 2 El factor de utilización como principal generador de valor
- 3 Mirando al futuro: modelo SMaaS
- 4 Conclusiones

1.

El estado de las instalaciones de Service Desk



1 El estado actual de las implantaciones de Service Desk

Importante inversión inicial hace unos años

Solamente utilizamos un pequeño porcentaje

Versiones antiguas y, en ocasiones, obsoletas

Falta de conocimiento y miedo a realizar cambios

Los expertos nos dicen que:

- En el **80% de las instalaciones** de ServiceDesk se utiliza **menos del 20% de la funcionalidad** del producto
 - Una herramienta de ServiceDesk actual puede cubrir **14 procesos** ITIL. ¿Cuántos tenemos implementados en nuestra organización?
- Más de la mitad de las instalaciones de ServiceDesk se encuentra en una versión obsoleta, con más de **4 años** de antigüedad
- La mayoría de organizaciones reconoce no haber realizado ningún cambio de configuración en su herramienta de gestión de TI en el último año

Muchas instalaciones de Service Desk siguen utilizándose como meras herramientas de “ticketing”, estáticas, con un reporting pobre, y con escasa relevancia en los procesos de gestión y decisión del departamento

Un contexto muy difícil

El actual contexto de crisis económica nos obliga a reducir el presupuesto al mínimo y centrarlo principalmente en el procesos CORE para el negocio. Sin embargo:

- Seguimos gastando dinero en **mantenimiento del fabricante** que no utilizamos
- Empleamos **recursos muy valiosos** en tareas de administración de una plataforma de Service Desk en la **que no son expertos**
- Gastamos tiempo y dinero obteniendo manualmente información y generando **informes** que podrían obtenerse automáticamente
- No implementamos **procesos** que podrían ayudarnos a ser más eficientes
- Seguimos gestionando las infraestructuras como **silos tecnológicos** y no utilizamos el Service Desk como punto de unión y base común para otras herramientas

2.
El factor de
utilización como
generador de
valor



② La herramienta más cara es la que no se UTILIZA

¿Cómo genera valor para la organización una herramienta de gestión de TI?

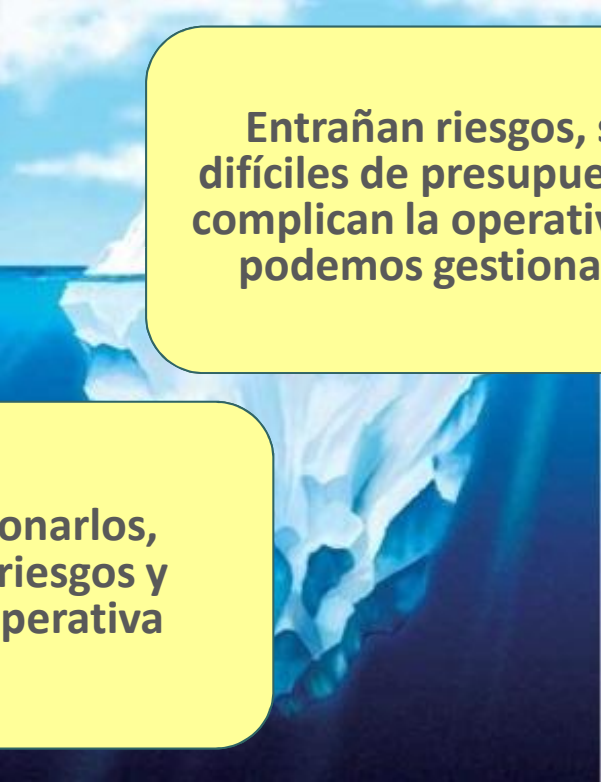
- Un herramienta de gestión de TI NO es una aplicación de negocio, por tanto, no genera valor directamente
- Nos ayuda a realizar de forma más **eficiente, rápida y automática** labores de soporte y mantenimiento que son **necesarias** para que funcione el negocio
- Por tanto, la **posesión** de una herramienta de gestión de TI no tiene ningún valor en sí mismo. Solamente la **utilización** genera valor
- El valor puede ser generado por la utilización directa, o indirectamente por la utilización de herramientas que se apoyan o construyen “por encima”

Una herramienta de **Service Desk** es el “**ERP**” del departamento de TI y, como tal, los costes de no UTILIZARLO de forma correcta e intensiva constituyen un lujo que, en tiempos de crisis, no nos podemos permitir

La herramienta más cara es la que no se **UTILIZA**

Los **COSTES** de una solución de Service Desk (descontada la inversión inicial):

- Mto. Fabricante
- Servicios Partner

An image of an iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is visible above the water, while the much larger part of the iceberg is submerged below the surface. This visual metaphor represents hidden costs and risks.

Entrañan riesgos, son difíciles de presupuestar y complican la operativa. No podemos gestionarlos

Puedo gestionarlos, traslado los riesgos y aseguro la operativa

también **OCULTOS:**

• Tiempo administración
• Coste de obtención de
• Normas

- Mayor pérdida de servicios críticos
- Ineficiencias
- Ausencia de procesos
- Coste de **OPORTUNIDAD**

3. Respuestas a los retos
planteados.
Modelo SMaaS



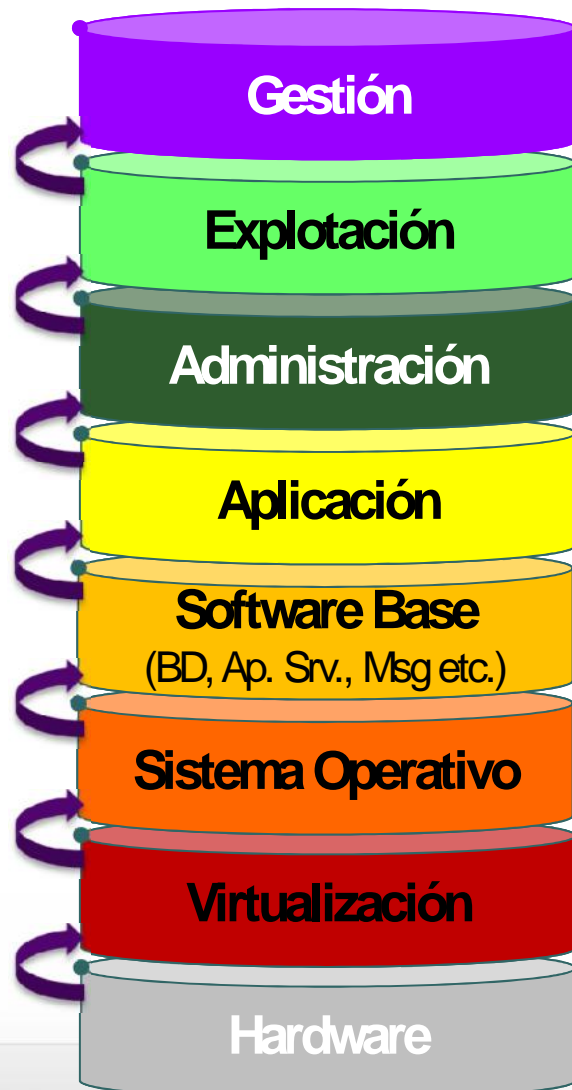
3 Modelo de servicio orientado al USO

El modelo **SMAaaS** permite orientar a servicio el mantenimiento, soporte y evolución de su plataforma de Service Desk o herramienta de gestión de TI:

- **Soporte correctivo:** cualquier incidencia o consulta sobre la plataforma es gestionada por especialistas, ahorrando el “tedioso” acceso directo al fabricante
- **Soporte evolutivo:** garantiza que la herramienta está siempre adaptada a las necesidades cambiantes de la organización y en una **versión actualizada**
- **Soporte estratégico (PMC):** permite establecer objetivos y prioridades de mejora, estableciendo qué **iniciativas generan realmente valor** para la organización y uniendo la tecnología con los procesos.

Delegar en un **especialista** la gestión y evolución de mis herramientas de gestión de TI me permite reasignar **riesgos** y **liberar recursos** para funciones CORE de mi negocio

SERVICIO DE TI (Arquitectura):



Potenciar el Service Desk como piedra angular de la gestión de TI

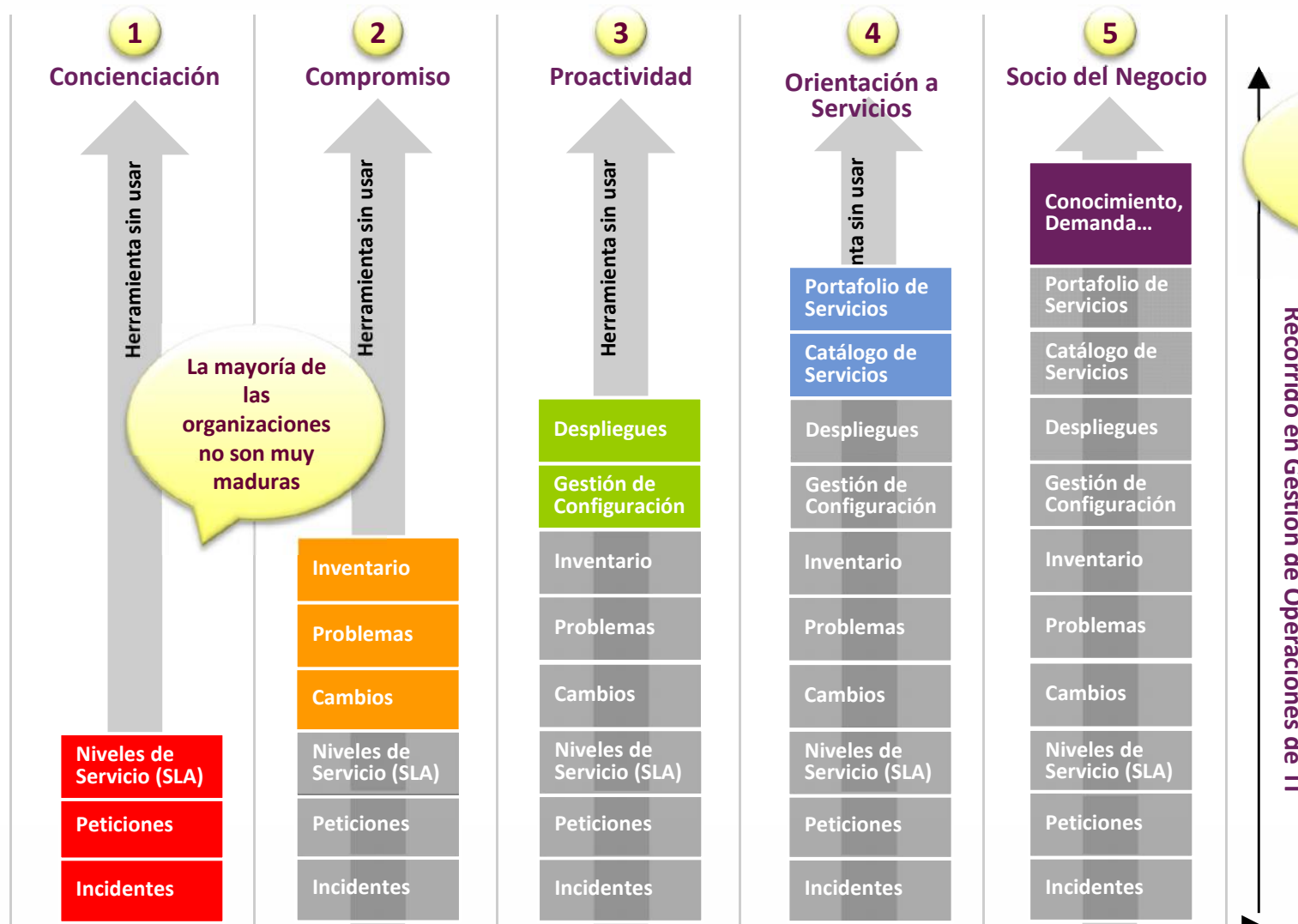
Además de todo lo dicho, disponer de un Service Desk maduro y bien soportado sienta las bases para abordar con éxito otros proyectos de TI que me permiten seguir ahorrando y generando valor. Por ejemplo:

- **Gestión de proveedores y servicios externalizados:** permitiendo optimizar la prestación, profesionalizando y homogeneizando la gestión de los servicios
- **Gestión de la configuración, de los activos y del inventario:** base para los procesos de decisión, operación, compliance y gestión de riesgos
- **Gestión de la demanda y del portfolio:** mejorando la capacidad de analizar, filtrar, priorizar y atender las necesidades de la organización

CRISIS significa 'cambio' o 'transformación'. Y en tiempos de cambio, **no hay nada más costoso que no hacer nada.**

Modelo de Madurez

Adaptado de:  Manage the Future of IT™

El alineamiento con el negocio no es sencillo

Recorrido en Gestión de Operaciones de TI

Madurez

4.
Algunas
conclusiones



4 Conclusiones

- Tenemos herramientas de ServiceDesk muy potentes que estamos **infrautilizando** y dejando de actualizar
- **El valor (VOI)** se genera solamente a través del **uso**
- En TI, es muy difícil **madurar en el modelo de gestión** y optimizar la operación sin contar para ello con la herramienta de Service Desk como piedra angular del proceso
- Delegar en un **especialista** me permite gestionar mejor los **riesgos y los costes**. Y sobre todo...
- Centrarme en tareas de mayor **aportación de valor** para mi negocio

Conclusiones



"It takes all the running you can do, to keep in the same place. If you want to get somewhere else, you must run at least twice as fast as that!" "



merc

it!

¡ Muchas gracias !



Alvaro Jardón

- Email:** ajardon@osiatis.es
- Web:** www.osiatis.es
- Linkedin:** <http://www.linkedin.com/in/ajardon>

osiatis
THE IT SERVICES EXPERTS