

SERVICE TALK

LA REVISTA DEL FORO DE LA GESTIÓN DE SERVICIO TI



**UN CONGRESO
SIN CRISIS**

**ITIL
ABRIENDO PUERTAS**

**PROPIEDAD
INTELECTUAL DE ITIL**

itSMF
ESPAÑA

TELVENT SE UNE AL CLUB DE LA ISO 20.000

PILAR DEL CASTILLO LLAMA A APOSTAR POR LA INVERSIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

La eurodiputada y ex ministra de Educación Pilar del Castillo ha subrayado durante el Congreso Nacional de itSMF la urgente necesidad de que las empresas y administraciones públicas españolas realicen una decidida apuesta por la inversión en Tecnologías de la Información y por la potenciación de la formación en esta área para combatir la crisis y la actual explosión del desempleo y poder retomar la senda del crecimiento.

Las declaraciones de Pilar del Castillo han tenido lugar esta mañana en el Palacio de Congresos de Madrid durante la apertura del III Congreso de itSMF, asociación de la que es presidenta honorífica y que está dedicada a promover la adopción de soluciones de gestión de servicios de TI de alta calidad por parte de las empresas y administraciones públicas españolas.

Según Pilar del Castillo, “los problemas y las soluciones a la actual situación de crisis tienen un nítido diagnóstico pero no se avanza decididamente en la puesta en práctica de acciones que contribuyan a su solución”. A su juicio es necesario que España haga suyos los objetivos de la Unión Europea de “dar prioridad a la innovación y a las tecnologías de la información si queremos tener algún lugar entre las primeras economías del mundo”.

Durante su ponencia inaugural, del Castillo ha indicado que aunque “la dimensión internacional de la crisis financiera es evidente, en la realidad de la economía en España existen una serie de problemas profundos, esencialmente vinculados a una baja competitividad y productividad, que nos sitúan en peores condiciones hacia el futuro que los países más dinámicos de la Unión Europea”. “Nuestro modelo de crecimiento ha pivotado en el sector inmobiliario, en buena parte vinculado al desarrollo del turismo, y en una expansión del sector servicios, también el financiero, muy interrelacionado con lo anterior. Ha sido un modelo de crecimiento básicamente unidimensional sin posibilidad de recambio inmediato”.

La eurodiputada ha continuado diciendo que “ciertamente tenemos un déficit de competitividad en el mercado exterior por la escasez de valor tecnológico añadido de nuestros productos. Para que nuestras empresas sean más competitivas debe haber una decisión y una responsabilidad inquebrantables de invertir en tecnología y en formación. En aquellos países donde no se haga así va a haber muchas dificultades”.

En su análisis, Pilar del Castillo también ha invocado “la responsabilidad” de la Administración Pública, insistiendo en la necesidad de coordinación entre los Ministerios de Industria y Ciencia e Innovación para impulsar la formación y el desarrollo de las Tecnologías de la Información en nuestro país. Finalmente, ha destacado la labor de la asociación itSMF España, “una plataforma -según ella- que promueve la sensibilización y la responsabilidad en este sentido”.



UN CONGRESO SIN CRISIS



Tras la intervención de Pilar del Castillo, el III Congreso de itSMF retomó su agenda con la participación especial de expertos internacionales así como con la celebración de unas 22 ponencias cuyas temáticas giraron en torno a la calidad de los modelos de gestión de servicios TI mediante la adopción de estándares como ITIL o ISO20000 o sobre experiencias prácticas de las empresas.

Mark Gemmell, Vicepresidente de itSMF España, ha valorado muy positivamente esta tercera edición del Congreso al comentar que “pese a la crisis y las consecuencias que está originando en otro tipo de eventos como es el caso de SIMO, consideramos que la expectación que ha generado nuestro congreso anual ha colmado los objetivos de la asociación. No sólo repetimos asistencia en cuanto a número de participantes y de empresas respecto al año pasado, sino que experimentamos un importante avance cualitativo en relación a la presencia de empresas usuarias finales de tecnología, es decir no proveedores de tecnología, administraciones públicas y universidades”.

“Creemos –ha añadido Gemmell- que el espíritu eminentemente práctico del congreso de este año, basado en las experiencias reales de las empresas en cuanto a su utilización de la tecnología engarza perfectamente con el mensaje lanzado por Pilar del Castillo en el sentido de que las empresas y las administraciones públicas deben invertir en tecnología para ser más productivas y competitivas”.

Al Congreso asistieron más de 300 personas y más de 40 ponentes entre los que destacaron:

- Pilar del Castillo, Eurodiputada y exMinistra de Educación
- Brian Johnson, Worldwide Practice Manager de CA
- Claude Duran, Director de Estrategia de Osatis
- Vernon Lloyd, invitado de NetMind
- Paul Wilkinson, invitado de New Horizons Madrid

La gran participación ha demostrado que vamos por buen camino, y que los próximos Congresos serán aún mejor.



Reconocimiento especial a:
Ana Araujo - Ministerio de Ciencia e Innovación
Vanessa Ruphuy - New Horizons Madrid
Y a todos los miembros del Comité de Marketing de itSMF

Patrocinadores preferentes

Gracias a nuestros patrocinadores preferentes por apoyar la traducción de los libros principales de **ITIL V3**



SOBRELLEVANDO LA TORMENTA ECONÓMICA

La Unidad Central de Servicios necesita hacer una milla extra para que puedan obtener reconocimiento capear el temporal económico actual dice Markos SYMEONIDES, Director de Sistemas de Axios.

Dado que la crisis crediticia continúa y los periódicos publican a diario historias de incertidumbre económica, las unidades centrales de servicio de TI en todos los sectores están afrontando una presión creciente para reducir presupuestos y aumentar la eficiencia.

Para las personas que trabajan en los sectores bancario y financiero, esta presión es particularmente aguda, con los consejos de dirección exigiendo más resultados con menos inversión. Según un reciente estudio realizado por Deloitte, siete de cada 10 Jefes de Finanzas del Reino Unido creen que la crisis de crédito empeorará. Con esto en mente, la unidad central de servicio debe tener en cuenta la forma de actuar más como una función empresarial estratégica en lugar de una función independiente para evitar los recortes de empleo y proteger los presupuestos en los próximos meses.

Sacar lo máximo de sus activos de TI Maximizar los activos que tenemos es esencial para todos los equipos de TI, especialmente en un clima de recesión económica. Como un primer paso, la comprensión de lo que se tiene y cómo se utiliza es fundamental. Sin este conocimiento es imposible saber si los recursos están satisfaciendo las necesidades de la empresa. Para el típico ejecutivo responsable de la unidad central de servicio que gestiona miles de recursos de TI, la infraestructura existente de auditoría puede parecer una tarea de enormes proporciones, especialmente cuando las oficinas se ubican en múltiples lugares. El aumento de las iniciativas de trabajo a distancia y la proliferación de dispositivos móviles, como ordenadores portátiles y BlackBerrys, también hacen la cuantificación y la gestión de los recursos de TI especialmente difícil.

A pesar de ello, la realización de una auditoría es esencial, ya que los rápidos avances tecnológicos significan que es demasiado fácil perder la pista de los recursos que se tienen. Por ejemplo, muchas organizaciones tienen viejos ordenadores almacenados en armarios y, aunque en muchos casos el propio equipo ya no es útil, estas piezas redundantes de hardware a menudo contienen software válido con licencias que puede ser utilizado. Teniendo en cuenta el precio de algunas licencias de software, no mantener de un inventario actualizado de estos recursos puede ser un costoso descuido.

Un mantenimiento adecuado de la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) puede ayudar a los profesionales de la unidad central de servicios, a hacer frente a estos desafíos mediante la evaluación de los costes de los recursos de TI e identificar oportunidades para reducir los gastos generales. Esto se logra por la eliminación de elementos no utilizados actualmente, tales como impresoras antiguas y las licencias de software que ya no son necesarios. Obtener el control y enumerar cada pieza de hardware y software también garantiza que la redistribución puede tener lugar en el futuro.

Una vez que una organización tiene un

inventario detallado de sus recursos de TI y la forma en que se utilizan, puede distribuirlos donde son necesarios y consolidarlos cuando no lo son. De este modo, los equipos de la unidad central de servicio pueden ayudar a asegurar los recursos desplegados estratégicamente y en consonancia con los objetivos del negocio.

Prestando un excelente servicio al cliente Alinear la labor de los profesionales de TI a los objetivos del negocio es también crucial si se pretende que las empresas sigan siendo competitivas y seguir innovando. En la actual cultura organizativa centrada en el cliente, significa satisfacer las demandas de los usuarios, y por lo tanto, los profesionales de la unidad central de servicios de TI deben dedicar tiempo a refinar sus capacidades de servicio al cliente y de negocios. Al trabajar en pro de ello, es imperativo que el personal tenga acceso a la formación continua que les ayudará a desarrollar su carrera profesional y ampliar sus habilidades. La importancia de desarrollar estas habilidades se destacó recientemente por una Confederación de la Industria Británica (CBI) cuyo informe sugiere que las organizaciones que invierten en tecnología y en mejorar sus capacidades son más propensas a tener éxito en tiempos de dificultades económicas.

Las empresas inteligentes están reconociendo esto mediante la adopción de directrices ITIL para aumentar la alineación de TI y el negocio y mejorar el nivel de servicio. ITIL V3 ayudará a las organizaciones que desean llevar la excelencia de la gestión de servicios

al siguiente nivel mediante la adopción de un enfoque de ciclo de vida IT. El enfoque está vinculado estrechamente con la dirección estratégica de la empresa y describe la forma en que TI puede ayudar a la empresa en el logro de los objetivos de rendimiento de la organización. Aunque hay un amplio acuerdo en que V2 es más adecuado para empresas que buscan centrarse en los procesos de TI, V3 tiene un enfoque holístico para la mejora de los servicios y proporcionará los elementos básicos para lograr la norma ISO / IEC 20000.

Cuando se trata de la aplicación de ITIL en realidad, tácticas prácticas como la designación de un campeón de ITIL, la aplicación de planes de incentivos, o la reorganización de un equipo desde una estructura vertical tradicional, basada a en la función, a una horizontal basada en el negocio, son estrategias probadas que impulsan las mejores prácticas. Con el fin de combatir la resistencia al cambio una estrategia de comunicación es esencial para el éxito de programa de gestión del cambio. Un plan formal que demuestre claramente los beneficios del cambio, por qué, cuándo y cómo ITIL se está adoptando, ayudará a los mandos intermedios logrando aceptación de los usuarios de primera línea y apoyo desde arriba.

Seguir estas directrices sobre las mejores prácticas de servicios de TI significa que las unidades centrales de servicio pueden adherirse a los métodos estructurados de operaciones y actuar como algo más que un proveedor de servicios al conjunto de la empresa. Esto permite a los equipos de TI de-



tecar posibles deficiencias, con los actuales procesos de TI, y alienta mejoras pro-activas para entregar un mejor servicio de modo que los tiempos de resolución pueden acortarse. La adopción de tales medidas asegura que la función de TI evite estar demasiado centrada en la tecnología y en su lugar le permite servir directamente a las necesidades de la empresa. Al abrazar ITIL y el enfoque V3 en particular, las empresas pueden cambiar la percepción de los centros de unidad de servicio de TI, de ser un "centro de costes" a un "centro de beneficios" a los ojos de la empresa.

Mejorando la eficiencia

Estrucrar hasta la última gota de los presupuestos es también una prioridad máxima cuando se opera en una caída económica. Muchas organizaciones del sector público están liderando el camino al adoptar un modelo de servicios compartido a través de otras secciones como TI, Finanzas y Recursos Humanos. De acuerdo con el informe anual de la Oficina del Gabinete, "La Estrategia Transformadora del Gobierno", más de la mitad de los empleados del gobierno están usando ahora alguna forma de servicios compartidos. En las organizaciones que aún no han introducido un modelo de servicios compartidos, diferentes funciones suelen utilizar sus propias bases de datos dispares para hacer solicitudes y peticiones internas y externas. Como los datos en poder de los diversos sistemas de información están a menudo desactualizados y no son fiables, se traducen en que las respuestas a las peticiones son más lentas de lo previsto y, en última instancia, en un pobre servicio al cliente.

Para ayudar a evitar estos problemas, se aconseja a las organizaciones aplicar soluciones que racionalicen los procesos de TI y alinear la labor del equipo con las directrices de ITIL. Estas soluciones deberían ser fáciles de utilizar y evitar la necesidad de amplios programas de capacitación. Una vez en marcha, el software efectivo significa que todas las llamadas y consultas web pueden conectarse a un sistema central a fin de que puedan ser tratadas con prontitud. En muchas situaciones, una buena solución puede usarse a través de otras áreas de la empresa para ayudar a alinear a los procesos de cada función a los objetivos institucionales. Por ejemplo, el mismo sistema puede ser utilizado por el equipo de provisiones de modo que cuando los detalles de un proveedor cambien, la nueva información se almacene en un lugar central. El uso de esta tecnología es especialmente útil en el actual clima económico, ya que ayuda a reducir los costes y garantiza que los empleados tienen acceso a información actualizada y exacta.

Adaptándose al tiempo

En el actual entorno económico, garantizar que la estrategia de TI esté alineada con las metas del negocio es fundamental. Por lo tanto, sacar lo máximo de los activos existentes, entregar un excelente servicio al cliente y la mejora de la eficiencia deben ser las principales prioridades.

La Eficaz Administración de Servicios de TI necesita alentar a los departamentos de TI a participar plenamente en la empresa para satisfacer sus necesidades de una forma de control de calidad, rentable y medible. Auditar los recursos es una tarea importante que

debe hacerse sobre una base regular para asegurar que los equipos son conscientes de lo que tienen a medida que evoluciona el negocio. Satisfacer las expectativas del cliente también debería ser un objetivo importante. Seguir las directrices ITIL V3 ofrece a las organizaciones una gran oportunidad para garantizar que el equipo de la unidad central de servicio adopta una visión centrada en el cliente en todos los aspectos de su labor.

Por último, las soluciones que ayudan a las organizaciones a adherirse a ITIL les permite lograr un equilibrio entre la mejora de la eficiencia y reducir los costes. Al seguir los mejores procedimientos, establecidos por ITIL, los equipos de TI estarán en una posición fuerte para aumentar la productividad, reducir el número de consultas internas y acelerar el ritmo al que los incidentes pueden resolverse. Además, será capaz de anticipar y determinar las áreas que necesitan mejorar ahora, y en el futuro, a medida que las necesidades cambien. En el pasado, la Administración de Servicios de TI se ocupaba de los ordenadores estuvieran trabajando correctamente y los servidores funcionaran bien. Hoy en día el énfasis está sobre la adecuación de los recursos de TI a las prioridades del negocio y luego informar de la calidad de los servicios en métricas de negocio. Las unidades centrales de servicio que no se alejan del enfoque centrado en la tecnología tendrán dificultades para mejorar la eficiencia. Sin embargo, aquellos que son capaces de adaptarse rápidamente a las condiciones cambiantes y se convierten en orientados al servicio, estarán en condiciones de dominar las olas de incertidumbre económica.

LA FUNDACIÓN SFIA NOMBRA A itSMF COMO NUEVO MIEMBRO



La Fundación SFIA anunció hoy que itSMF ha aceptado su invitación para convertirse en el quinto miembro igualitario de la Fundación, que actualmente comprende BCS, el SIIG, el IET y las competencias electrónicas de Reino Unido. Ron McLaren, Gerente de Operaciones de SFIA dice "Una relación más estrecha entre nosotros es una medida natural que será bienvenida por nuestros usuarios. ITIL ha sido durante muchos años considerada la declaración definitiva de cómo administrar servicios de TI, mientras que SFIA se ha convertido en preeminente como una forma de definir las competencias necesarias".

Es fácil ver cómo las dos organizaciones sin fines de lucro, se complementan y enlazan a través de dos ofertas no comerciales que han obtenido aceptación como instrumentos de incalculable valor facilitando la gestión de las TI. El itSMF apoyó a la Oficina de Comercio Gubernamental en su desarrollo de ITIL V3, la visión definitiva de las mejores prácticas en la gestión y la prestación de los servicios de TI, aceptada en todo el mundo. SFIA - El Marco de Habilidades de la Era de la Información - ha adquirido más recientemente reconocimiento

internacional como la mejor forma de describir y cartografiar las habilidades profesionales requeridas por los profesionales de TI. El marco SFIA ha sido obtenido por organizaciones en más de 150 países. Se ha traducido al japonés, y se está traduciendo al chino.

Keith Aldis, CEO de itSMF dijo: "Este marco ocupacional ofrece reconocimiento a las personas de alta cualificación de nuestra industria, las personas que llevan a cabo las funciones clave soportan el negocio y que hacen realidad la provisión con éxito del negocio. Nuestra industria se está preparando para crecer rápidamente y las habilidades de nuestros profesionales necesitan ampliarse, mejorar, aumentar la profundidad y la calidad y medirse. Tenemos que llamar la atención y los profesionales de TI tienen que ser vistos, escuchados y apreciados y podemos hacer todo esto adecuadamente estructurado a través de los regímenes de formación en que se basa el negocio".

Notas

La Fundación SFIA existe para poseer y mantener el Marco de Habilidades de la Era de la Información. La Fundación es una organización sin ánimo de lucro que consta de tres organismos profesionales y el Sector Skills Council para los profesionales de TI en el Reino Unido. Dichas organizaciones son la BCS (British Computer Society), la IET (La

Institución de Ingeniería y Tecnología), IMIS (El Instituto para la Gestión de Sistemas de Información) y e-Skills del Reino Unido. Los directores de la Junta de la Fundación SFIA son Malcolm Sillars (BCS), Mike Bridgefoot (IET), Ian Rickwood (IMIS) y Terry Hook (e-Skills Reino Unido). Ian Rickwood es el presidente de la Fundación. Ron McLaren es el director de Operaciones.

El nuevo Director de la Junta de la Fundación SFIA es Aldis Keith, director general de itSMF.

itSMF Reino Unido (itSMF)

El itSMF es el único foro verdaderamente independiente e internacionalmente reconocido para los profesionales de la gestión de Servicios de TI en todo el mundo. Fundada en 1991, itSMF Reino Unido es una organización sin ánimo de lucro y un destacado jugador en el curso sobre el desarrollo y la promoción de las mejores prácticas de Gestión de Servicios de TI, estándares y calificaciones. A través de una red accesible de expertos de la industria, fuentes de información y eventos, itSMF proporciona un foro para los miembros que permite el intercambio de opiniones y experiencias y la participación en el desarrollo continuo de las mejores prácticas, proporcionando un valor significativo a sus empresas. A nivel mundial, itSMF cuenta en la actualidad con más de 6000 empresas miembro, empresas de primera clase y del sector público por igual, que abarca más de 70.000 personas repartidas en los más de 40 capítulos.

DANDO LA VUELTA AL MUNDO CON ITIL



UN INFORME DE PA CONSULTING SOBRE LA MADUREZ DE LAS PRÁCTICAS ITIL EN EL MERCADO INCLUÍA UNA MIRADA A LAS DIFERENCIAS ENTRE ESTADOS UNIDOS Y GRAN BRETAÑA EN TERMINOS DE LA ADOPCIÓN DE ITIL VERSIÓN 3. EN ESTE ARTÍCULO ECHAMOS UN VISTAZO A LOS CONTENIDOS DEL INFORME, CONSEGUIMOS LA VISIÓN DESDE ESTADOS UNIDOS Y APRENDEMOS QUE LA DISTANCIA PERCIBIDA EN TERMINOS DE DESARROLLO DE ITIL A TRAVÉS DEL ATLÁNTICO PUEDE QUE NO SEA TAN GRANDE COMO PIENSAN ALGUNOS



El informe de PA Consulting, "Evitar pieles de plátanos - Cómo asegurarse de que su programa de mejora de servicios (SIP) no resbala", fue conformado por un muestreo de alrededor de 50 empresas en la Conferencia y Exposición de 2007 itSMF de Reino Unido

y para la comparación, incluía los resultados de un estudio similar llevado a cabo en los EE.UU. Las preguntas simplemente pedían a los encuestados que valoraran la madurez de los procesos de ITIL dentro de su organización, con una puntuación de 0 lo que indica que el proceso estaba ausente, hasta 5 que indica que estaba plenamente implantada y procesos optimizados.

Los dos gráficos a la derecha muestran las puntuaciones relativas de los EE.UU. y el Reino Unido que respondieron a la encuesta. Antes de estudiarlas en detalle las diferencias entre los mercados de EE.UU. y de Reino Unido, el informe observa el sentido general de las cifras. Los tres procesos de ITIL versión 2 más maduros son la gestión financiera, la gestión de incidentes y la gestión del cambios. Estos resultados reflejan los resultados de la encuesta anterior del Reino Unido en 2006 y los resultados de la encuesta de los EE.UU. en 2007.

La gestión de incidentes y la gestión de cambios son por lo general los primeros procesos que se abordarán en un programa de implantación de ITIL y esto explicaría su mayor puntuación. La relativa madurez de la gestión financiera sin embargo, es más probable que sea debida a los rigurosos requisitos de las empresas para la gestión fiscal que ya existe en la mayoría de las empresas hoy en día, junto con la atención adicional que ejercen en este ámbito por leyes tales como la Ley Sarbanes-Oxley.

El proceso menos maduro es la gestión de disponibilidad con más del 50 por ciento de las empresas encuestadas obteniendo una puntuación inferior a dos. De forma preocupante, casi una de cada cinco empresas no mide la disponibilidad en absoluto, y un tercio más aplica medidas incompatibles con algunas de sus aplicaciones o componentes. Con poca atención a la gestión

gestión o pocos datos detallados de disponibilidad, es muy difícil ver cómo los servicios de TI se proporcionarán de forma fiable a la empresa en el futuro. Los

cinco nuevos procesos de ITIL V3 cubiertos en la encuesta son el cumplimiento solicitud, relación con el proveedor, relación comercial, conocimiento de servicios y gestión de la seguridad de la información. Los resultados mostraron que el proceso de ITIL V3 más maduro es la gestión de la seguridad de la información. Sin embargo, todavía hay más un tercio de los encuestados que

no han definido procesos para la gestión de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

El proceso menos maduro es la gestión del conocimiento, específicamente el uso de los datos para apoyar otros procesos, como la gestión de incidentes y gestión de problemas. Parece que, aunque la mayoría de los conjuntos de herramientas de gestión de servicios contienen la funcionalidad para soportar este proceso, el enfoque para capturar la información correcta, mantenerla actualizada y utilizarla como parte de los procesos diarios de la organización de TI, está resultando difícil de aplicar.

Tal vez sorprendentemente, el promedio global la puntuación media general de madurez para el procesos de ITIL V2 y los procesos de ITIL V3 seleccionados es idéntica. De modo que, a pesar de que estos procesos han sido diferenciados sólo recientemente como parte de la última versión de ITIL, está claro que han sido parte de la operación de TI hasta ahora y se encuentran en un nivel similar de madurez.

Sin embargo, los nuevos y actualizados procesos y funciones de ITIL V3 permiten ahora a los gestores de TI articular mejor los cambios exactos que proporcionarán beneficios al negocio como parte de un programa centrado en la mejora del servicio.

GRÁFICO 1: Distribución de las puntuaciones de la madurez a través de la gama 1-5 para el Reino Unido en 2007

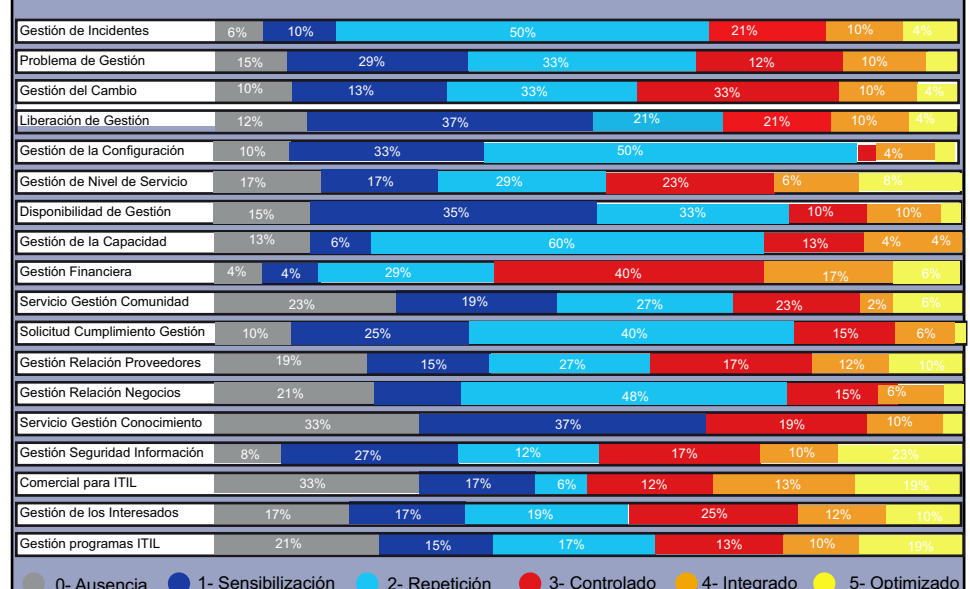
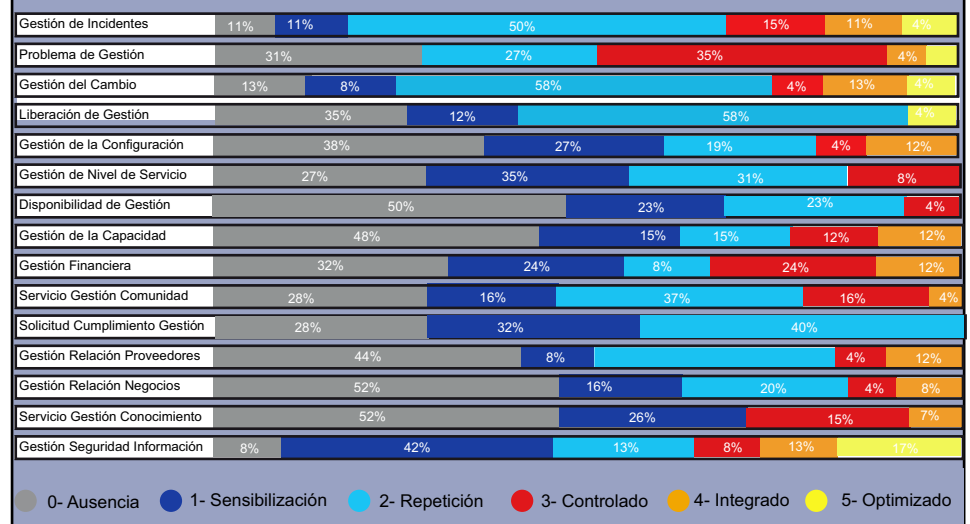


GRÁFICO 2: Distribución de las puntuaciones de la madurez a través de la gama 1-5 para Estados Unidos en 2007



LAS PUNTUACIONES DE RU FRENTE A LAS PUNTUACIONES DE EEUU

En promedio, las puntuaciones de la madurez de los EE.UU. fueron significativamente más bajas que las obtenidas en el Reino Unido (un promedio de 1,4 frente a 2,0 en ITIL V2 y los procesos seleccionados de ITIL V3). Sin embargo, las pautas que surgieron fueron muy similares a los del Reino Unido siendo la gestión de incidentes, la gestión de cambios y la gestión financiera los procesos de ITIL V2 más maduros, y la disponibilidad el menos maduro.

En general, mientras algunas empresas están en el extremo superior de madurez de ITIL (en promedio el 15 por ciento de los encuestados del Reino Unido se autocalificó como cuatro o cinco para los procesos ITIL V2 y V3), la mayoría todavía tienen mucho camino por recorrer para lograr su ambición (en promedio, el 35 por ciento de los encuestados del Reino Unido se calificó a sí mismo con un dos o menos).

La parte final de la encuesta de la empresa británica intentaba averiguar la calificación de madurez de los casos de negocio, la gestión de los interesados y los procesos de gestión de programas. El análisis indica que sigue habiendo un gran proporción de empresas que se están embarcando en SIP (Programas de mejora del servicio) sin las bases necesarias para el éxito. Por ejemplo, un tercio de las organizaciones no tienen casos prácticos para la implantación de ITIL y el 25 por ciento de las organizaciones no tienen SIP en absoluto.

Hubo una diferencia significativa entre las respuestas de los sectores público y privado.

LA RESPUESTA DE LOS EEUU

Robert Stroud es parte de la junta de directores de itSMF USA y pertenece a la dirección ejecutiva de itSMF Internacional. Aquí nos habla de lo bien que ITIL se está asentando en EE UU.

¿VES ALGÚN ÁREA EN EL QUE LOS EEUU TENGAN ALGUNA VENTAJA SOBRE EUROPA EN TÉRMINOS DE LA ADOPCIÓN DE ITIL?

"Mediante el aprovechamiento de la experiencia de implantación adquirida en Europa ha permitido a las implementaciones de ITSM utilizar la experiencia para implantar con mayor rapidez. La atención en América del Norte está normalmente en la gestión de cambios de la empresa buscando producir cambios con un mínimo impacto en el negocio para asegurar los niveles de servicio. Resumiendo, hay un importante enfoque en los niveles de servicio, la experiencia de usuario y los procesos de soporte".

EN EL RU, LA CONCIENCIA DE ITIL HA TARDADO VARIOS AÑOS EN ASENTARSE ¿A QUÉ

VELOCIDAD VA EL RECONOCIMIENTO DE ITIL EN EEUU?

"Si usted menciona ITIL a la mayoría de los CIOs son conscientes de ello y lo más probable es que le dirija al Vicepresidente de Operaciones o al Vicepresidente de ITSM que es el responsable para ese viaje. El itSMF, los proveedores y los profesionales han trabajado juntos para comunicar el valor

y los beneficios de la gestión de servicios de TI. ITIL e ITSM ha sido oportuna para muchas organizaciones de EE.UU. ya que buscan automatizar su infraestructura de TI con el fin de permitir que los preciosos recursos humanos de TI sean asignados a añadir valor mediante la innovación"

¿QUÉ BENEFICIOS ESTÁN VIENDO LAS EMPRESAS AMERICANAS AL USAR ITIL?

"Las organizaciones de EEUU están utilizando ITIL para ofrecer soluciones que están alineadas con el negocio. Este valor se obtiene a través del ahorro real de costes operativos en terminos en relación con mejores niveles de servicio, la calidad a través de la automatización, y la previsibilidad de los resultados con procesos repetibles. Se han obtenido beneficios adicionales con empresas de cotización oficial con procesos que están documentados permitiendo el cumplimiento de las implementaciones de la Ley Sarbanes Oxley de su organización. En muchos casos se está implantando ITIL con el marco de gobierno de TI COBIT (Objetivos de Control para las Tecnologías de la Información) para proporcionar aportaciones a una cuenta de resultados equilibrada."

En promedio, el sector público se autoevaluó con un punto de madurez un 0,7 superior en estas cuestiones (2,8 frente a 2,1). La experiencia sugiere que la razón de esto reside en la política del sector público

de usar las mejores prácticas de la gestión de proyectos, tales como PRINCE2, más consistentemente que las empresas que operan en el sector privado.

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

Junta de Gobierno

Junta Directiva
Presidenta Honorífica: Pilar del Castillo
Presidente: Tom Fossett
Vice-Presidente: Mark Gemmell
Directivo: Carlos López-Alonso



Coordinador	Comité	Empresa	e-mail
Estándares	Luis Morán	Telefónica	lmoran@itsmf.es
Marketing y Eventos	Vanessa Ruphuy	New Horizons Madrid	vruphuy@itsmf.es
Observatorio	Antonio Folgueras	Universidad Carlos III	afolgueras@itsmf.es
Gestión y Operación	Isabel Díaz	New Horizons Madrid	sdiaz@itsmf.es
Casos Prácticos	Leopoldo Osorio	Indra	losorio@itsmf.es
Relaciones Institucionales	Luis Sánchez	bIPM	lsanchez@itsmf.es
Publicaciones	Marlon Molina	New Horizons Madrid	mmolina@itsmf.es
Catalunya	Jorge Infante	Universidad Pompeu Fabra	jinfante@itsmf.es
Andalucía	Moisés Robles	AGAEX	mrobles@itsmf.es

LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE ITIL®

Marlon Molina
Miembro del Comité Internacional de
Calidad y Certificación IQC



En los últimos años ITIL se ha subido en una ola que le ha mantenido en la cima de los marcos de referencia de TI. Hoy es un estándar de facto y otros marcos, métodos y estándares hacen referencia a ITIL. Se ha hecho tan popular que de hecho muchas personas y empresas han pasado a creer que ITIL es un genérico, y nada más lejos de la realidad.

ITIL® es una marca registrada de la Corona Inglesa. El uso de dicha marca está controlado de forma exclusiva por OGC (Office of Government Commerce) que es una dependencia directa del Departamento del Tesoro Británico (Ministerio de Hacienda). Más aún, con la llegada del refresco de ITIL, que hoy llamamos Versión 3, OGC ha encontrado una oportunidad de oro para reforzar los controles sobre la marca.



Fig. 1 Logo de ITIL

A mediados del año 2007 y con la llegada de la Versión 3, OGC reforzó sus acuerdos para el uso de la marca y de los productos. Acordó con TSO (The Stationary Office) el control de las publicaciones, entendiéndose como publicación todo aquello que sea susceptible de registro y de tener un ISBN, y con APM Group la explotación de la marca y las certificaciones.

Como consecuencia de estos acuerdos, los únicos entes autorizados a usar el logo de ITIL son TSO y APMG, y nadie más.

Esto implica que se puede ver el logo de ITIL únicamente en los libros que formen parte de la biblioteca oficial de ITIL, en las publicaciones adicionales de TSO, en los exámenes de certificación y en los comunicados de APMG donde se requiera.

Hay otros usos relativos a ITIL, y que siguen enmarcados dentro del uso y respeto de la propiedad intelectual. Estos son por ejemplo otras publicaciones de autores independientes, las actividades de itSMF (incluyendo publicaciones), los actos formativos, o cursos de formación, y cualquier otro evento.

itSMF Internacional e itSMF UK (dueño de la marca itSMF), llegaron a un acuerdo tanto con TSO como con APMG para el uso de ITIL (no el logo), y para promover las Buenas Prácticas de la Gestión del Servicio de TI. Tanto es así, que una parte de las ganancias de las publicaciones y de los exámenes de certificación se entregan a itSMF Internacional para que forme parte de sus presupuestos anuales.

itSMF está autorizado a asociar su logo a ITIL, no al logo de ITIL, sino a la marca ITIL. Así los eventos, congresos, seminarios, reuniones y otros pueden llevarse a cabo sin ninguna violación a los derechos por Propiedad Intelectual.

Respecto de las publicaciones, itSMF ha creado junto con Van Haren Publishing (VHP), una marca llamada "ITSM Library", que aún cuando es un nombre genérico, se ha registrado para asociar el logo de itSMF a publicaciones alternativas de temas asociados a ITIL y otros como ISO 20000, por ejemplo.

El otro campo regulado es la formación y la certificación, que desde la perspectiva de OGC están unidas. La formación de ITIL sólo puede impartirla un Centro que ha recibido la autorización para tal efecto, estos

Centros se denominan ATO (Authorized Training Organization), y pueden hacer uso de la marca y el logo siempre y cuando denoten la autoridad para la misma. Por ejemplo si es directamente con APMG harían uso de un logo como la figura 2. APMG también a delegado autoridad en otras entidades para mantener un canal de calidad en la formación de ITIL, tal es el caso de EXIN, que por



Fig. 2 Logo de acreditación

ejemplo tiene una delegación en España y representación local, así también crea un canal de comunicación regional.

Ninguna otra persona o entidad, sea privada o pública puede ofrecer formación usando el nombre, marca o logo de ITIL. Es por esta razón, que a excepción del examen de fundamentos de ITIL, todos los demás exámenes están unidos a la formación; es la forma en que OGC garantiza un nivel de calidad y también un pago de regalías para mantener la investigación, el desarrollo y la protección de marca.

Por último quedan las referencias a ITIL. Bajo los canales establecidos, nadie puede hacer referencia a ITIL salvo APMG. De esta forma, se ha creado un Comité que puede evaluar (previo pago) programas, produc-

tos, y otros medios para determinar su nivel de afinidad con ITIL. Para estos efectos debe contactarse directamente con APMG en el Reino Unido. Todas las demás referencias, y que no incluyan como base principal a ITIL, se pueden hacer usando la frase "basado en ITIL®".

Se considera que se ha hecho uso como base principal a ITIL cuando se hace referencia en el documento, libro, tratado, o medio, en más de un 25% del total del mismo a contenido que se encuentre bajo marca y protección de la Propiedad Intelectual. Si hace una publicación usando la palabra ITIL como título debe pedir una cesión de marca a APMG.

Actualmente, OGC ha realizado varias notificaciones por mal uso de la marca a empresas en todas partes del mundo (incluyendo España). De forma regular se buscan sitios web, anuncios, eventos y otros que hagan mal uso de la propiedad intelectual. En España algunas empresas han recibido dicha notificación.

El único sitio oficial para comunicaciones y otros (incluyendo el uso de la marca), es www.itil-officialsite.com, ahí puede encontrar la información oficial y al final de página los datos de contacto de las 3 organizaciones responsables y autorizadas de la marca (OGC, APMG y TSO). En esta web, también puede encontrar el nombre de las personas que han obtenido una certificación de ITIL y que han permitido que sus datos se publiquen, esta es la forma oficial y legal de validar la certificación de una persona.

Si desea reportar el mal uso de la propiedad intelectual de ITIL®, por favor escriba a la siguiente dirección de correo, es preferible que escriba el correo en idioma inglés, pero de igual forma se aceptan todos los demás idiomas aunque esto demora el tiempo de atención: OGCInfringements@tso.co.uk.

VIRTUALIZACIÓN: SUPERANDO LOS PROBLEMAS

LA PROMESA DE UN MEJOR USO DE LOS RECURSOS, MENORES COSTES Y UNA REDUCCIÓN POTENCIAL EN COSTES DE ELECTRICIDAD Y EN EDIFICIOS, ESTÁ PROPORCIONANDO PODEROSAS RAZONES PARA PASARSE A LA VIRTUALIZACIÓN. PERO EL CENTRO DE DATOS VIRTUAL LEVANTA ALGUNOS NUEVOS PROBLEMAS SIGNIFICATIVOS EN LAS ÁREAS DE RENDIMIENTO, CONFORMIDAD Y SEGURIDAD, SEGÚN DWAYNE MELANCON, VEICEPRESIDENTA CORPORATIVA Y DE DESARROLLO DE NEGOCIO EN TRIPWIRE.

Mientras la infraestructura física proporciona una clarivisión del rendimiento de cada componente individual, la virtualización elimina esa transparencia. Sin visibilidad de la máquina de virtualización, las organizaciones no pueden identificar lagunas en la seguridad, asegurar que los cambios de sistema no afecten al rendimiento o confiar en el cumplimiento de las normas tales como Sarbanes Oxley.

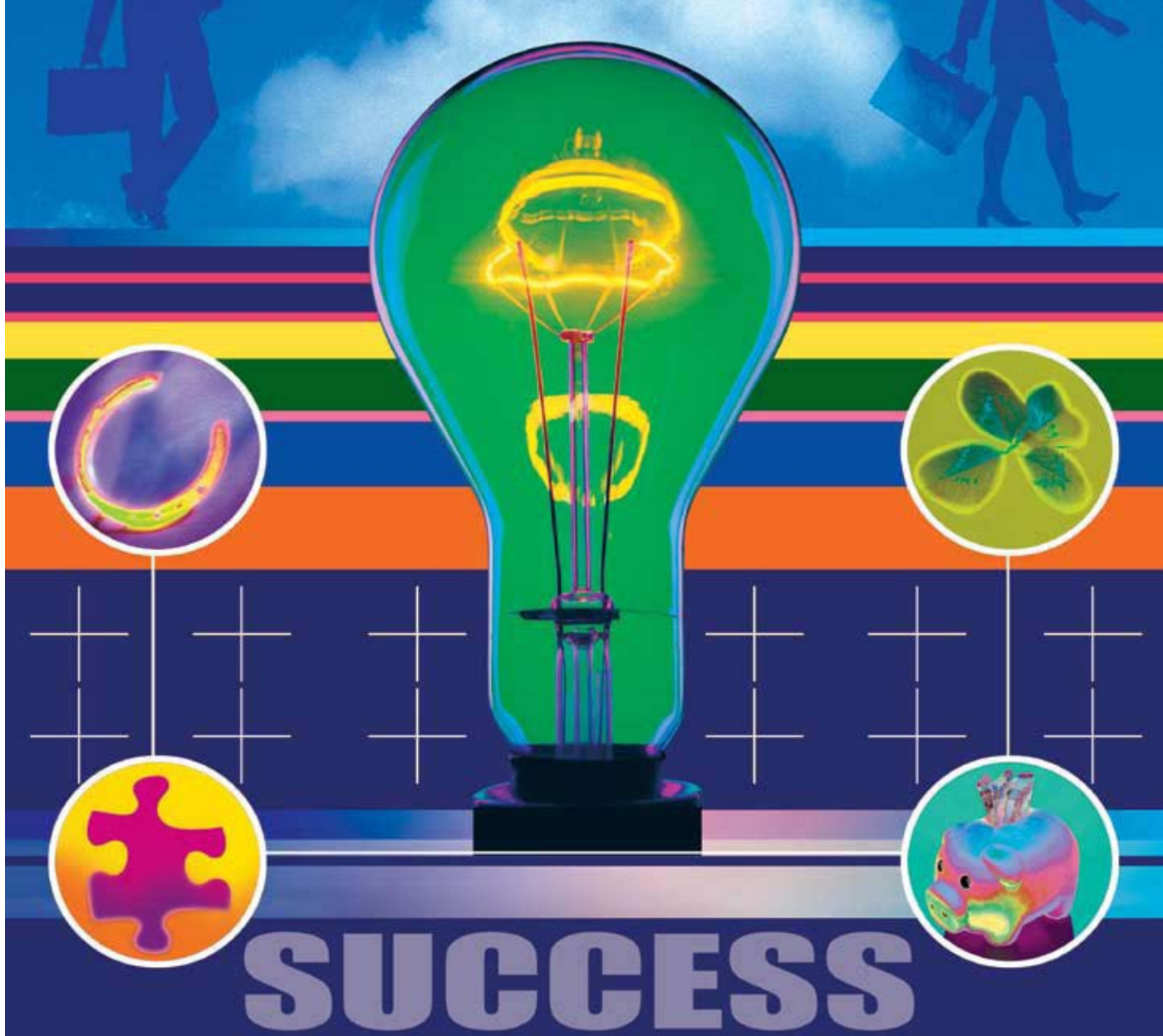
Hoy quizá sólo el 15 o el 20 por cien de las aplicaciones funcionando en infraestructuras virtuales son sistemas de producción: la mayoría de las organizaciones están usando la tecnología solo para

entornos de pruebas. Pero los analistas creen que el número de aplicaciones de producción crecerá hasta el 45 y el 60 por ciento de todas las instalaciones en los próximos dos años a medida que apirenten las presiones de costes. En la carrera desbocada por conseguir beneficios en costes hay un riesgo muy real ya que las empresas se están pasando a la virtualización muy por delante de su capacidad para entender y manejar la tecnología. ¿Pero a qué coste para el riesgo y la seguridad? La virtualización añade una gran complejidad a la infraestructura de TI, aunando un gran número de aplicaciones y servicios

en un centro de datos consolidado. Las herramientas de gestión tradicionales basadas en silos no proporcionan información sobre el rendimiento operativo de los sistemas virtuales, dejando a una organización completamente ciega a la impacto de los cambios, planeados y no planeados, sobre la estructura general.

Si una visión en este entorno virtual, ¿cómo puede cualquier organización asegurar que las máquinas están probadas y configuradas correctamente o imponer el nivel requerido de rigor sobre los cambios en el sistema?





El proceso se vuelve cada vez más complejo cuando las organizaciones aceptan el hecho de que el mundo virtual y el mundo físico y co-existirán en el futuro previsible. A partir de la infraestructura básica que ejecuta el middleware virtual para las aplicaciones legadas y desarrolladas internamente, que son demasiado complejas para migrar al mundo virtual, la infraestructura física seguirá desempeñando un papel fundamental en cualquier centro de datos.

Es esencial, por lo tanto, que las organizaciones pongan en marcha las políticas, procesos e instrumentos de vigilancia necesarios para dar soporte a toda la infraestructura de TI física y virtual. Fundamentalmente, las organizaciones necesitan extender los rigurosos procesos vigentes en el entorno físico para abarcar también una aplicación virtual basado en la implantación de las mejores prácticas. Esto asegurará que cualquier negocio pueda obtener inmediatamente los beneficios de coste asociados con un mundo virtual sin menoscabo de la fiabilidad del centro de datos o comprometer el cumplimiento de las normas.

LA PRESIÓN DE LA CONFORMIDAD

De hecho, los órganos reguladores se están tomando muy en serio los pros y los contras del mundo virtual. El entorno virtual, con sus continuos cambios, plantea grandes nuevos retos de conformidad, especialmente en el ámbito de las auditorías. ¿Cómo puede saber una organización si una máquina virtual

es conforme si ya no existe? ¿Cómo seguir el historial de cambios para los auditores en un mundo virtual? Ciertamente, estas cuestiones están ahora pasando al primer plano ya que un número cada vez mayor de organizaciones estudian virtualizar los sistemas de producción críticos.

La industria de las tarjetas de pago, por ejemplo, tiene una serie de directores de desarrollo estudiando las implicaciones de la virtualización sobre su estándar de seguridad de los datos. La buena noticia es que la virtualización añade algunas capacidades potentes, especialmente para aquellas organizaciones que han optado por ejecutar múltiples servicios en un único sistema para reducir al mínimo los gastos de hardware, creando un único punto de entrada de alto riesgo.

Ejecutando cada uno de esos servicios por separado dentro de la máquina virtual proporcionará más seguridad mediante la creación de diferentes servicios. Sin embargo, si el middleware virtual se ve comprometido, estos servicios son también vulnerables, en efecto el problema simplemente ha sido trasladado a la máquina virtual. El PCI Standards Council está comenzando ahora a definir las políticas para incluir la infraestructura virtualizada, y otros órganos reguladores, sin duda, seguir el ejemplo. Pero los principios subyacentes siguen siendo los mismos:

- Gestión asume la responsabilidad de la eficacia de los controles
- Procesos y políticas fuertes

- Responsabilidad basada en los hechos soportada por control y auditoría en tiempo real. Al igual que en el entorno físico, en tiempo real la vigilancia del cambio es esencial para garantizar que las organizaciones siguen cumpliendo - o tengan una alerta temprana de los incidentes que puedan afectar al estado de conformidad.

CONFIANZA VIRTUAL

Según Gartner, el 60 por ciento de la producción máquinas virtuales será menos seguras que sus homólogas físicas en 2009. Y los analistas temen que las implementaciones virtuales mal configuradas y mal gestionadas resulten en interrupciones en el servicio y en periodos de inactividad que socavarán la confianza en la tecnología y potencialmente paralizar la adopción en general.

Sin embargo, controlando continuamente el rendimiento de toda la infraestructura virtual y física, las organizaciones no sólo reducirán los errores y elevarán el rendimiento, sino que también contribuirán a la adopción de la virtualización cada vez mayor a través de una organización. La visibilidad garantiza que todos los cambios en la infraestructura, tanto física como virtual, se producen en pleno apoyo del negocio, en el cumplimiento con las políticas y procedimientos y que las excepciones son tratadas con rapidez antes de que puedan causar perjuicios comerciales.



ITIL: ABRIENDO MÁS PUERTAS

THE ENHANCED TELECOMS OPERATIONS MAP (eTOM) (MAPA DE OPERACIONES DE TELECOMUNICACIONES MEJORADAS) ES UN PROCESO-MARCO DESTINADO A GESTIONAR LAS OPERACIONES RELACIONADAS CON LAS TELECOMUNICACIONES. LOS PROPIETARIOS DEL MARCO ESTÁN TRABAJANDO CON EL ITSMF PARA ALINEAR SUS PROCESOS CON ITIL. ESTE ARTÍCULO EXPLORA EL SIGNIFICADO DE ETOM, EN QUÉ DIFIERE Y SE COMPLEMENTA CON ITIL Y COMO EL DESARROLLO CONJUNTO ESTÁ COGIENDO

ITIL y eTOM tienen orígenes similares y desempeñan papeles similares en sus respectivos ámbitos y es por ello que se han producido sugerencias en el pasado que los marcos pueden entrar en conflicto si se ejecuta dentro de la misma organización.

Como veremos de este artículo, este conflicto es no es un gran problema en realidad, y hay en marcha movimientos para desarrollar vías para que los marcos de trabajo en juntos de la forma más sinérgica posible.

Matthew Burrows es el jefe de consultoría para la división de telecomunicaciones de TuringSMI y está trabajando con itSMF y con el TeleManagement Forum (TM Forum), como parte de un grupo de trabajo conjunto para alinear eTOM e ITIL.

Matthew retoma la historia, explicando los antecedentes y estructura de eTOM, antes de pasar a examinar la historia de ITIL y eTOM y la forma en que se están acercando.

eTOM es propiedad del TM Forum, una industria asociación mundial con más de 650 miembros. El objetivo del TM Forum es ayudar a los miembros a transformar los procesos de negocio, operaciones y sistemas para gestionar y dar valor a la información on-line, las comunicaciones y los servicios de diversión. Parte de esto se entrega a través del modelo del Sistema de Soporte Operacional de Próxima Generación (NGOSS), del cual eTOM forma parte. NGOSS es una iniciativa para mejorar la eficiencia y reducir los costos relacionados con la explotación de las redes de telecomunicaciones, permitiendo a los proveedores de servicios cambiar su forma de pensar acerca de sus negocios y operaciones.

NGOSS es un marco global e integrado para el desarrollo, el reclutamiento y el despliegue de sistemas y software de soporte a las operaciones y al negocio. Está disponible como una caja de herramientas de las especificaciones y directrices acordadas por la industria que cubren las áreas clave técnicas y de negocio.

El Mapa de Operaciones de Telecomunicaciones Mejoradas proporciona una visión centrada en el negocio de una empresa de telecomunicaciones. Efectivamente, el modelo eTOM es un modelo de proceso multi-nivel que representa el conjunto completo de los

procesos de negocio en uso dentro de un operador de telecomunicaciones. El modelo comienza en el nivel 0, que consta de tres secciones; Estrategia, Infraestructura y Producto; Operaciones y Gestión de Empresas, que apuntala el ciclo de vida completo de los productos y los servicios prestados al cliente (véase Figura 1).

La sección de operaciones se divide en cuatro principales etapas del ciclo de vida en el nivel 1; buscar en estas secciones con cierto detalle ayuda a entender lo que eTOM hace y cómo funciona.

Operaciones de soporte y disposición: responsable de prestar un servicio de gestión, apoyo logístico y administrativo a los demás grupos de procesos, y para garantizar la disposición operacional en las áreas de cumplimiento, garantía y zonas de facturación.

Cumplimiento: las operaciones para suministrar a los clientes sus productos y servicios requeridos en de forma oportuna y correcta. Traduce la necesidad personal o de negocio del cliente en una solución, que puede ser entregada mediante los productos específicos en la cartera de la empresa. Este proceso informa a los clientes del estado de su orden de compra y garantiza su terminación a tiempo.

Fiabilidad: incluye todas las actividades para la ejecución de actividades reactivas y proactivas de mantenimiento para garantizar que los servicios prestados a los clientes están continuamente disponibles y funcionando a los niveles de rendimiento

del servicio. Se ocupa continuamente del estado de los recursos y supervisar la ejecución para detectar de manera proactiva posibles fallos.

Recoge los datos de rendimiento y los analiza para identificar posibles problemas y resolverlos sin impactar en el cliente. Este proceso gestiona los SLA e informa del rendimiento de los servicios al cliente. Recibe informes de problemas del cliente, informa al cliente del estado del problema, y garantiza la restauración y reparación.

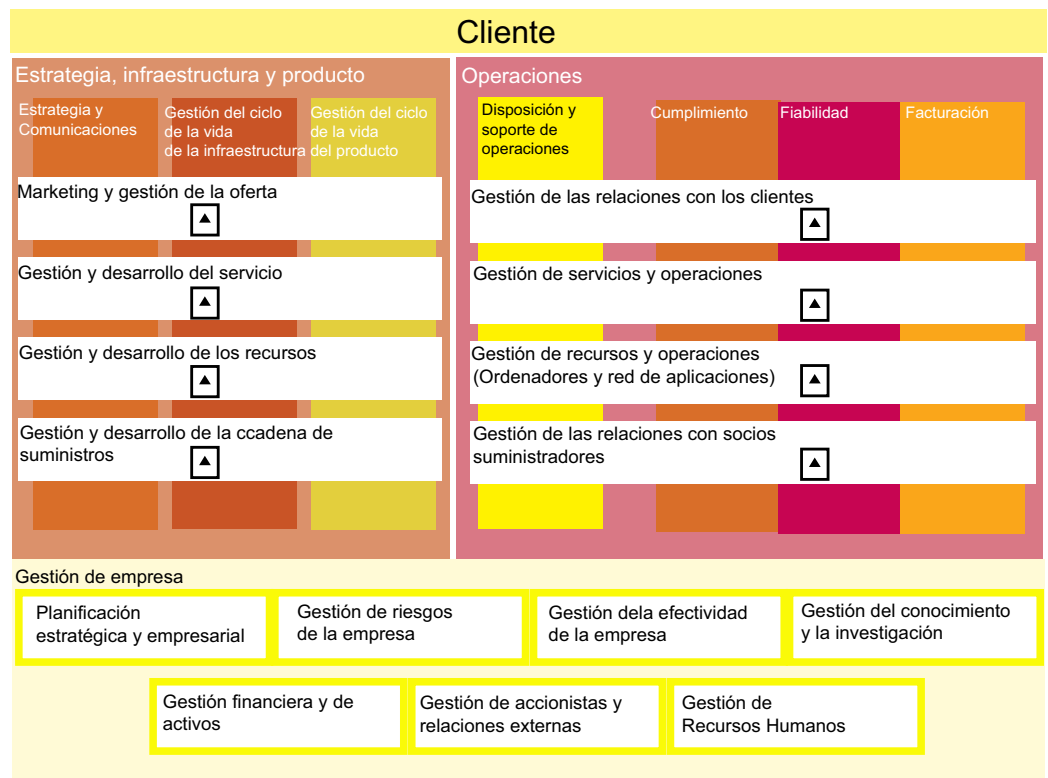
Facturación: incluye todo lo necesario para la recopilación de registros de uso apropiado, producción de facturas exactas y a tiempo, para proporcionar información de uso previa a la facturación, para procesamiento de sus pagos, y la realizar las recogidas de pago. Además, se ocupa de las peticiones del cliente, dispone de las peticiones del estado de facturación y se encarga de resolver los problemas a la satisfacción del cliente en el momento oportuno.

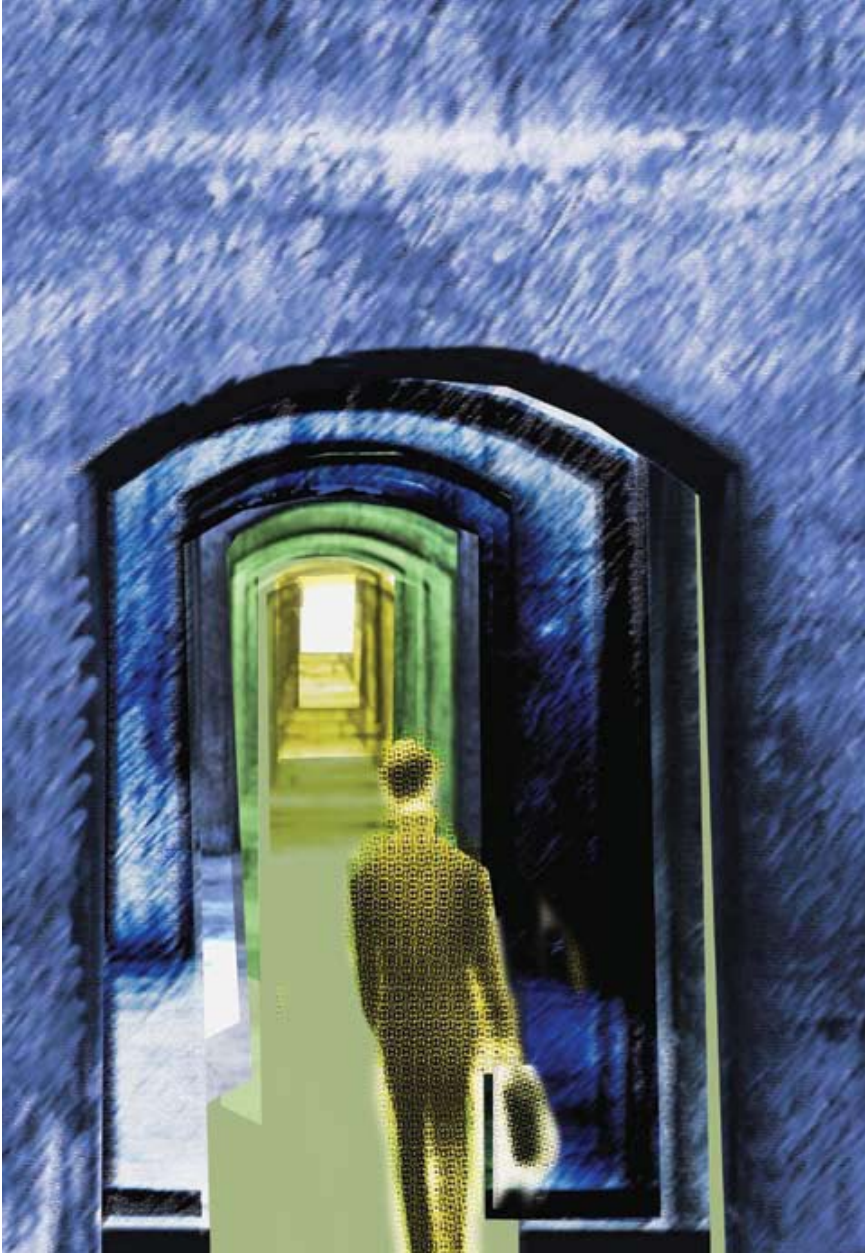
Este grupo de procesos también da soporte a los servicios de prepago.

eTOM e ITIL

eTOM es efectivamente un marco de procesos diseñado para apoyar el ciclo de vida del producto / servicio de las telecomunicaciones, que es casi idéntico al principio de ciclo de vida del servicio utilizado como base para ITIL Versión 3. ITIL se ha centrado tradicionalmente en

Gráfico 1. eTOM Levels 0, 1 y 2





TRABAJANDO JUNTOS

COMO HEMOS VISTO, LA RELACIÓN ENTRE ITSMF UK Y EL TMF HA SIDO FORMALIZADA Y AQUÍ HAY UNA DECLARACIÓN CONJUNTA DE LOS RESPECTIVOS CEOS DE LAS DOS ORGANIZACIONES, KITH ALDIS Y KEITH WILLETTS.

Tanto el ITSMF como el TM Forum reconocen que ambos marcos tienen puntos fuertes y débiles

que, si se combinan, tendrían grandes beneficios para todos los sectores de la industria que participan en la prestación de servicios convergentes al mercado. Por lo tanto, estamos cooperando activamente para poner ITIL y en eTOM un curso convergente; abordar cualquier cuestión interconectada y garantizar que hay más soporte integrado para los usuarios.

Una buena cantidad del trabajo ya se ha hecho. El Foro de TM está en las etapas finales de completar su propio examen de eTOM a fin de estrechar el alineamiento con ITIL y las dos organizaciones están llevando a cabo un programa conjunto para identificar nuevas oportunidades para una colaboración más estrecha - los frutos iniciales de este trabajo se espera que comiencen a rodar este verano. Hay una buena dosis de impulso entre los miembros de ambas organizaciones para que esto ocurra, y para que veamos una posición clara sobre el uso de ITIL y eTOM como apoyo de la necesidades de las empresas. Esto se basa en la afinidad entre los dos marcos, y puntos fuertes complementarios reales, de modo que cada uno puede beneficiarse cuando se unen.

la actividad de proporcionar y gestionar sistemas e infraestructuras para soportar los procesos de negocio. eTOM es el marco de proceso negocio para las telecomunicaciones, e ITIL por lo tanto, podría ser considerado como un subconjunto de estos procesos, que abarca los que son propiedad y están operados por la tecnología o la función de TI.

Hay superposición, pero es posible que los procesos de eTOM y de ITIL convivan y se apoyen uno a otro, como parte de un marco de procesos maduro para operadores de telecomunicaciones. Lamentablemente, en muchas organizaciones ha habido conflicto entre operaciones de red, que tienden a utilizar eTOM, y operaciones de TI que por lo general están más alineadas con ITIL.

Las razones de este conflicto incluyen terminología incoherente entre estas dos mejores prácticas, y una falta de conocimiento y experiencia de ambos marcos. Por ejemplo, eTOM se refiere a «errores», que son casi idénticos a un «incidente» en la terminología de ITIL.

Hay solapamientos y sinergias con la creciente convergencia del nivel de la tecnología, donde los productos de telecomunicaciones y servicios son dependientes de la red de telecomunicaciones y las capacidades de TI, los sistemas y la infraestructura.

Cuando se produce un fallo o una de-



gradación servicio degradación se produce, los equipos operacionales a menudo deben trabajar juntos para restablecer el servicio. Los complejos de no tocar, la terminología incompatible y los procesos independientes a menudo resultan en que se tarda más de lo necesario en restablecer un servicio. Algunas organizaciones se han ocupado de estos temas mediante la consolidación en torno a un único conjunto de procesos y herramientas, por lo general optan por ir o bien con eTOM o con ITIL, o, a veces, la creación de un modelo híbrido.

¿CÓMO SE COMPARAN eTOM E ITIL?

MIKE KELLY, QUE TRABAJA EN EL PROGRAMA DE CONFORMIDAD DE eTOM Y NGOSS EN TMF, OFRECE UNA COMPARACIÓN DE ITIL Y eTOM

eTOM

- Modelo de empresa Telco
- Norma internacional ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones)
- Catálogo Prescriptivo
- Jerarquía de procesos
- Marco de procesos
- Un programa para la dirección de procesos para los proveedores de servicios
- Lenguaje común de los procesos ITIL
- Gestión de los servicios de TI/TIC
- Directrices no prescriptivas
- Marco de mejores prácticas
- Métodos para entregar servicios controlados y optimizados
- Vocabulario estándar

El resumen de Mike es éste: eTOM e ITIL no están en conflicto, eTOM puede usarse para construir ITIL, usando elementos de procesos de eTOM.

Telvent obtiene la certificación ISO 20.000 para su Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

Esta distinción de ámbito internacional convierte a Telvent en una de las pocas empresas en España que la obtiene.

Madrid, 24 de junio de 2008.- Telvent (NASDAQ: TLVT), la compañía de tecnologías de la información para un mundo sostenible y seguro, ha obtenido la certificación conforme a la norma ISO 20.000-1:2005 para el Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (SGSIT) de su división Global Services, proveedor neutral de servicios de tecnologías de la información (TI) de Telvent, mediante auditoría externa realizada por British Standard Institute (BSI). A través de esta certificación, se reconoce la alta calidad de las soluciones de gestión de servicios TI que Telvent ofrece, basados en las mejores prácticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library), el estándar más reconocido a nivel mundial para la gestión y operación de la infraestructura de tecnologías de la información.

Para lograr la certificación ISO 20.000-1:2005, Telvent ha realizado un serie de adaptaciones internas que han impactado en múltiples aspectos de la organización; desde sus procesos de gestión de servicio TI, mediante la adaptación de los mismos a la Norma, hasta su tecnología, con el diseño e implementación de soluciones de gestión de servicios de última generación conjuntamente con su partner tecnológico BMC Software. Asimismo, la certificación ha tenido un impacto sobre los profesionales de Telvent, que han adoptado nuevos roles y

responsabilidades, así como en los equipos de trabajo, que han vivido un cambio cultural orientado a valorar la importancia del sistema de gestión y el lugar que ocupan en él.

"La obtención de la norma ISO 20.000-1:2005, nos permite garantizar a nuestros clientes la integridad y seguridad en la amplia gama de servicios de TI que ofrecemos, además de satisfacer sus demandas presentes y futuras y las de los partners, adaptando nuestra oferta", comentó Manuel Sánchez, presidente de Telvent. Y concluyó: "Operar con un único sistema de gestión integrado es una ventaja que garantiza la aplicación de las mejores prácticas bajo un entorno de mejora continua en la calidad de los procesos."

BSI acredita la conformidad del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información de la división Global Services de Telvent, con un nivel alto de integración y planificación de la norma, e incluye los servicios de outsourcing tecnológico de sistemas de información en las fases de definición, planificación, gestión, control y mejora de estos servicios. Telvent logra, de esta forma, distinción a nivel internacional en calidad corporativa y se une al reducido número de empresas que consiguen esta importante certificación en España.

Esta certificación es un modelo de gestión realmente eficaz, imprescindible para la

óptima administración y gestión de los servicios TI que ofrece Telvent a través de su división Global Services, así como para incrementar al máximo el nivel de satisfacción de sus clientes. Este sistema de gestión supone para Telvent un impulso más en su apuesta por las prácticas ITIL como garantía de éxito en el desarrollo de su negocio, y se integra con otras ya vigentes en la compañía como Gestión de Calidad (ISO 9001), Gestión Ambiental (ISO 14001), Gestión de la Seguridad de la Información (ISO 27.000) y métodos de evaluación de la excelencia empresarial basados en EFQM.

Acerca de Telvent Telvent (NASDAQ: TLVT) es una compañía global cotizada en el mercado de valores tecnológico norteamericano NASDAQ y uno de los componentes del índice de valores CleanTech Index™ - el primer y único índice de valores formado por compañías tecnológicas "limpias" ("cleantech"). Telvent, la compañía de tecnologías de la información para un mundo sostenible y seguro, es especialista en productos, servicios y soluciones integradas de alto valor añadido en Energía, Transporte, Medio Ambiente y Administraciones Públicas, así como Global Services. Su tecnología innovadora y experiencia demostrada ayudan a gestionar de forma eficiente y segura los procesos operativos y de negocio de las empresas líderes mundiales. (www.telvent.com)

Contacto de Relación con Inversores

Barbara Zubiria
Tel. +34 902 335599
Email: barbara.zubiria@telvent.com
Lucia Domville
Tel. +1 646 284 9416
Email: ldomville@hfgcg.com

Contacto de Comunicación

Patricia Malo de Molina
Tel. +34 954 93 71 11
Email: comunicacion@abengoa.com





*it*SMF[®]

The IT Service Management Forum

de los miembros para los miembros

La única organización internacionalmente reconocida e independiente dedicada a la gestión del servicio de TI. Es una organización sin ánimo de lucro propiedad de sus miembros y funcionado principalmente por ellos.

itSMF es global con capítulos en todo el mundo, dando a los miembros el acceso a una red de expertos en industria y de los observadores todos listos para intercambiar ideas y experiencias para evitar duplicar errores y de mejorar a la gestión del servicio.

Las reuniones regionales regulares y una Conferencia&Exhibición anual más facilidades basadas en Web se combinan para proporcionar una experiencia enriquecedora y fructífera de aprendizaje. Además hay grandes descuentos al comprar materiales de las mejores prácticas.

El itSMF beneficia a los profesionales del servicio de TI en todos los niveles dentro de una organización. Proporciona la última información de la industria, facilita compartir el conocimiento y ayuda a los miembros durante cada fase proceso de la gestión del servicio de TI.

*ayudando a desarrollar y
promover las mejores
prácticas y estándares en la
gestión del servicio IT*

estabilidad en un mundo cambiante

c/ Bravo Murillo n86, 1ªplanta
28003 Madrid

Tel: 915 354 206
Fax: 911 412 447
email: info@itsmf.es
gestion@itsmf.es