



Eduardo Martínez

Director General de EasyVista España.

"Un software ITIL perfecto debería de ser..."

Aquel que cada cliente aprovecha al máximo, en todas sus funcionalidades y posibilidades, obteniendo así todo su valor y maximizando el retorno que obtiene en base a la inversión realizada"

Director General de EasyVista España. Cuenta con 16 años de experiencia en el sector de TI, es licenciado en Ciencias Matemáticas por la Universidad Complutense de Madrid y desde hace 6 años trabaja en EasyVista, fabricante de software especializado en herramientas de Gestión de Servicios y Activos de TI en modalidad SaaS alineadas con "estándares" como ITIL e ISO 20.000.

Pregunta: ¿Qué tres acciones de futuro "rompedoras" le gustaría que itSMF España realizara?

Creo que el reto principal de itSMF España a futuro, al igual que ocurre con otros capítulos de itSMF en más países, es saber identificar cuál debe ser su evolución más allá de ITIL. Aunque ha habido muchas iniciativas en ese sentido, considero que aún han sido intentos algo tímidos. Y es que ITIL ya se ha convertido en una "commodity" para muchas empresas.

**Pregunta: ¿Valora que su organización y sus empleados se encuentren certificados?
¿Qué certificaciones valora más?**

Comenzamos con los procesos de certificación de los empleados de EasyVista y del propio producto hace ya bastantes años y seguimos trabajando en esta línea. Estas certificaciones en las personas son importantes porque muchas veces ayudan a estructurar un conocimiento que ya se tiene pero que es necesario organizar. Respecto a los productos, me parecen también muy importantes y siguen siendo un criterio para filtrar soluciones en función de los requisitos de cada cliente.

Pregunta: ¿Qué echa en falta en los planes de formación relativos a Gobierno y Gestión del Servicio que existen actualmente en el mercado?

Aunque se ha avanzado mucho en estos últimos años, me parece fundamental incluir más ejemplos prácticos de aplicación e implantación de todas estas recomendaciones y mejores prácticas. Además veo que es algo que reclaman muchos clientes finales.

Pregunta: Eduardo, actualmente lideras o participas en algún proyecto que te apasione, relativo a ese Gobierno y Gestión del Servicio. ¿Qué nos podrías contar de él?

En mi empresa estamos en este momento tratando de dar un paso más allá en el soporte a la Gestión del Servicio de TI desde el punto de vista de herramientas, lanzando novedades de aplicación de Business Intelligence a esta disciplina. De esta forma pensamos que vamos a ser capaces de dar una mejor cobertura al Gobierno de TI ya que creemos que esta es una de las líneas de evolución claves de los próximos años.

Pregunta: Si fuese el director de una empresa que no ha adoptado formalmente buenas prácticas en la Gestión del Servicio, ¿Qué consejos y ventajas me daría para adoptar ITIL?

Probablemente te diría que te estás quedando por detrás del mercado ya que a día de hoy ITIL empieza a ser una "commodity". Por ello te recomendaría abordar un proyecto de este tipo contando con el apoyo de tu Dirección. La importancia de la Tecnología en las empresas sigue creciendo día a día, y por ello el CIO debería tener un papel cada vez más protagonista. Para que esto sea posible, el departamento de TI debe funcionar bien, y la aplicación de buenas prácticas seguro que ayudará a que así sea.

Pregunta: Jugando a visionarios... ¿Cómo deberían ser las mejores prácticas de ITIL en el 2020?

2020 está muy lejos y más con el ritmo de cambio actual, pero creo que tendencias como Consumerización, Cloud o Social IT formaran parte del día a día habitual de la Gestión de Servicios de TI en las empresas.

Pregunta: ¿Cuáles son las cinco páginas web de referencia que siempre están en sus favoritos?

Páginas de noticias generales y sobre tecnología, tanto nacionales como extranjeras, redes sociales como LinkedIn y Twitter, y algún blog especializado que me permite leer opiniones de todo tipo.

Pregunta: Después de un periodo de trabajo duro... ¿Qué lugar o actividad elegiría para recuperar el sosiego?

Normalmente cambiar de hábitos, olvidar horarios estrictos e incluso cambiar de país suele ayudarme a recuperar el sosiego y recuperar energías.

Pregunta: ¿Qué cualidad valora más en los equipos de trabajo?

El compromiso, la confianza y, especialmente en estos tiempos de grandes incertidumbres, la constancia: como se suele decir, no se fracasa cuando se falla sino cuando se deja de intentar.

Pregunta: Un software ITIL perfecto debería de ser...

Aquel que cada cliente aprovecha al máximo, en todas sus funcionalidades y posibilidades, obteniendo así todo su valor y maximizando el retorno que obtiene en base a la inversión realizada. Para ello considero fundamental que cada empresa analice sus requisitos de aquí a 5 años, es decir, dónde está su TI hoy y dónde se quiere estar a largo plazo, y en función de ello se invierta en la herramienta más adecuada que permita realizar ese viaje con garantías.

Pregunta: Eduardo, para terminar una cuestión de interés para la organización. ¿Qué te aporta de forma personal o a nivel de empresa a Easyvista, ser miembro o patrocinador del itSMF España?

Por un lado se trata de un buen escaparate para la marca "EasyVista" en España y demuestra nuestro interés por apostar por este tipo de buenas prácticas y estándares de referencia. Por otro, nos permite participar en eventos y grupos de trabajo y así incrementar nuestro conocimiento en estos campos para después poder trasladarlo y compartirlo con nuestros clientes. En definitiva creo que nos ayuda a ofrecer mejores productos y servicios al mercado.

Pregunta: Eduardo, por sí se ha quedado algo en el tintero, ¿Qué último mensaje te gustaría aportar para el que lea esta entrevista?

Me atrevería a animar a los lectores a perder el miedo al cambio que a veces tanto paraliza a las personas y por lo tanto a las empresas para las que trabajan. Son muchos los expertos en Recursos Humanos que señalan la "adaptabilidad al cambio" como una de las habilidades más demandadas. Y estos cambios, que a veces tanto nos cuesta asumir, siempre son para bien ya que es imprescindible que las empresas, y por lo tanto las personas, cambien para adaptarse a las nuevas circunstancias.

ENTREVISTAS ESCRITAS DEL BOLEITIL:

Tomando café con ...

Eduardo Martínez es Director General de EasyVista España. Cuenta con 16 años de experiencia en el sector de TI, es licenciado en Ciencias Matemáticas por la Universidad Complutense de Madrid y desde hace 6 años trabaja en EasyVista, fabricante de software especializado en herramientas de Gestión de Servicios y Activos de TI en modalidad SaaS alineadas con "estándares" como ITIL e ISO 20.000.