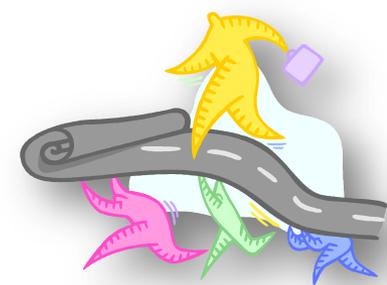
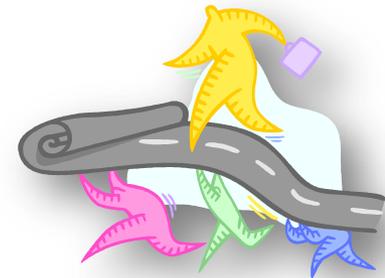


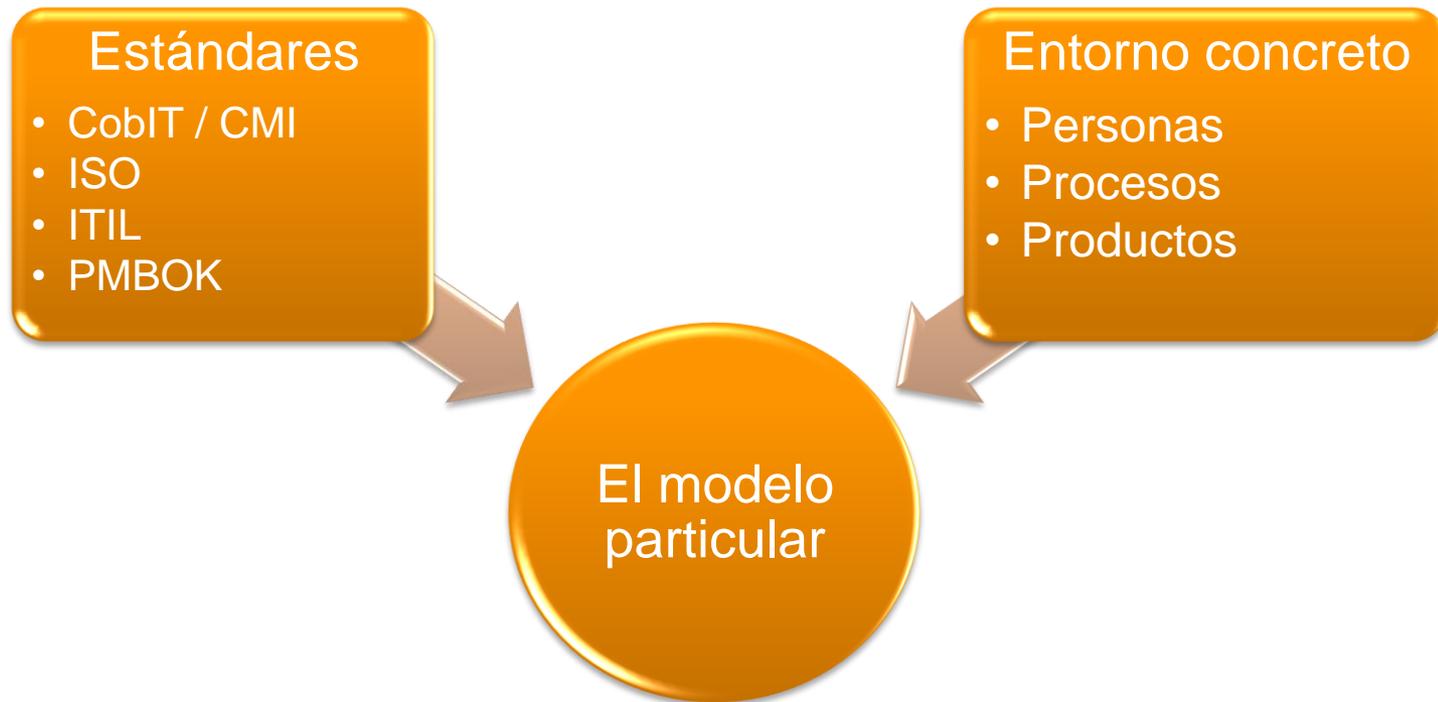


El camino hacia la ISO 20000

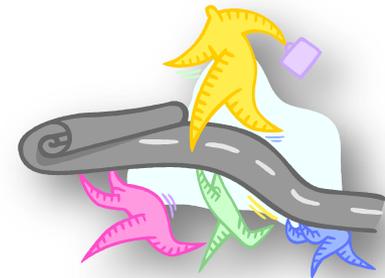
Joan Calatayud
Boris Martinez







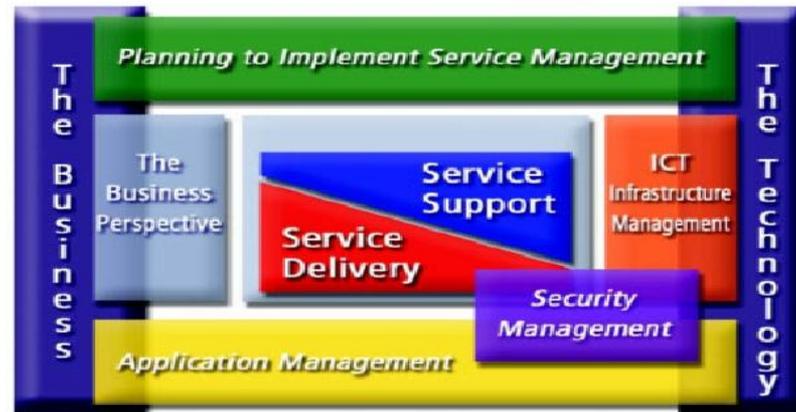




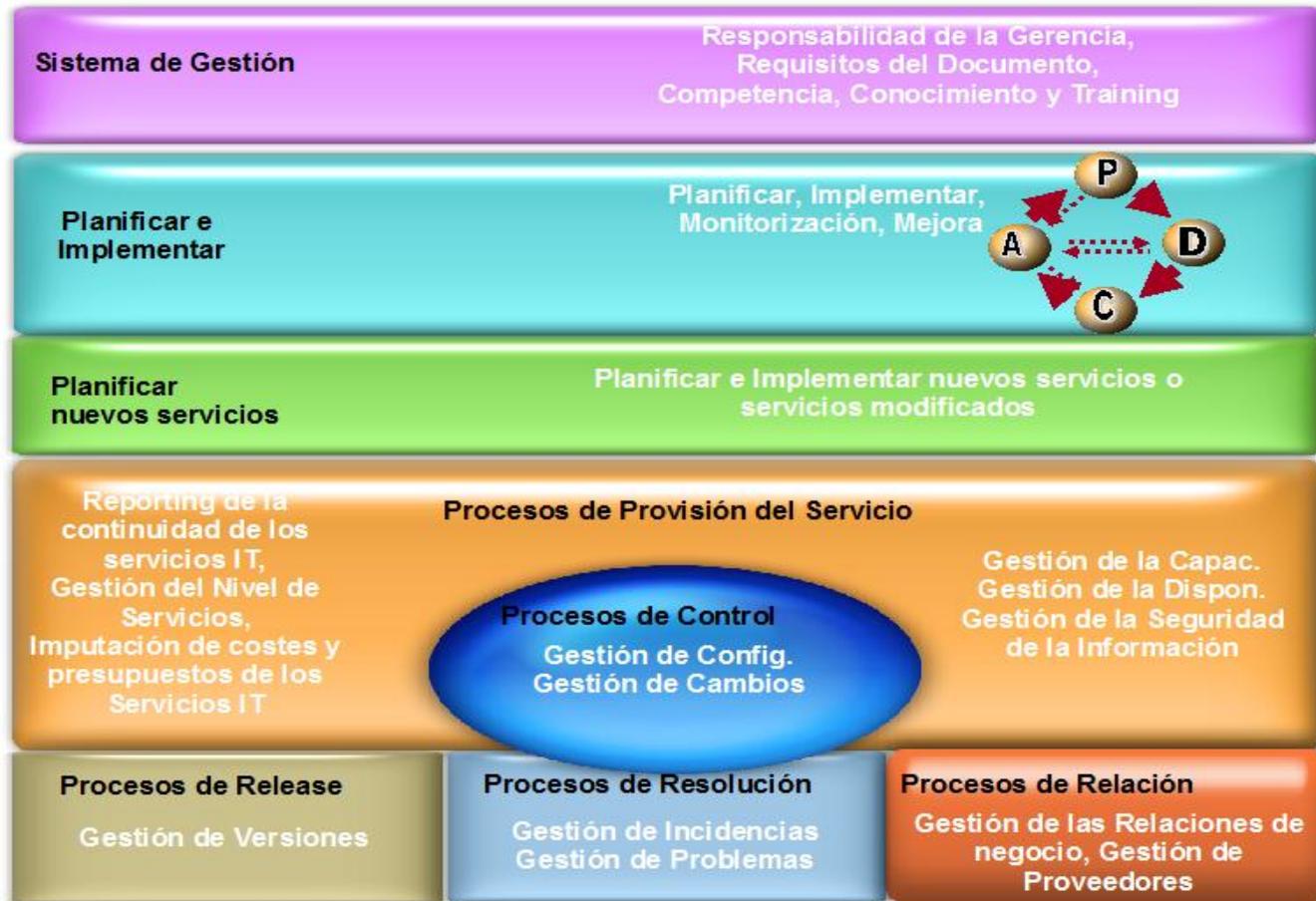
- Es un marco de referencia de **buenas prácticas** para la provisión de servicios TI
- No propietario, imparcial, genérico y ampliamente usado.
- Propone una aproximación para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos mediante el uso de sistemas TI de forma eficiente.
- Es la base de la ISO20000
- La clave en la implantación es **adoptar** y **adaptar** ITIL a los requerimientos de nuestra organización



- Tres ideas claves en ITIL:
 - **Calidad.** Entendida como un sistema de gestión de mejora continua.
 - **Rentabilidad.** Equilibrio entre coste y eficacia. No quiere decir servicios más baratos sino el coste según el nivel de servicio requerido por el cliente.
 - **Alineación con el “negocio”.** TI no tiene objetivos científicos ni tecnológicos. Sus objetivos son los del negocio



Esquema ISO 20000



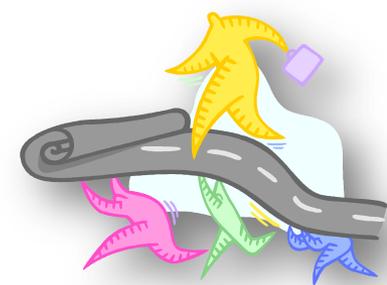
- Es un **norma internacional de referencia** común para organizaciones que ofrecen servicios de TI tanto a clientes internos como externos.
- Es la primera norma que certifica la **calidad en la gestión de los servicios TI**. Describe los principales procesos necesarios para el diseño, prestación y evolución de dichos servicios.
- Estos procesos están basados en ITIL y otros como ISO9000, ISO27000, CMMI, ...



Los objetivos de la norma son:

- Alinear los servicios TI con las **necesidades del negocio**, con calidad y valor añadido para los clientes.
- Asegurar una **optimización** de los **costes** y garantizar la **seguridad** de la entrega en todo momento.
- Constatar la implantación de las **mejores prácticas** de gestión de servicios orientados al **negocio**.

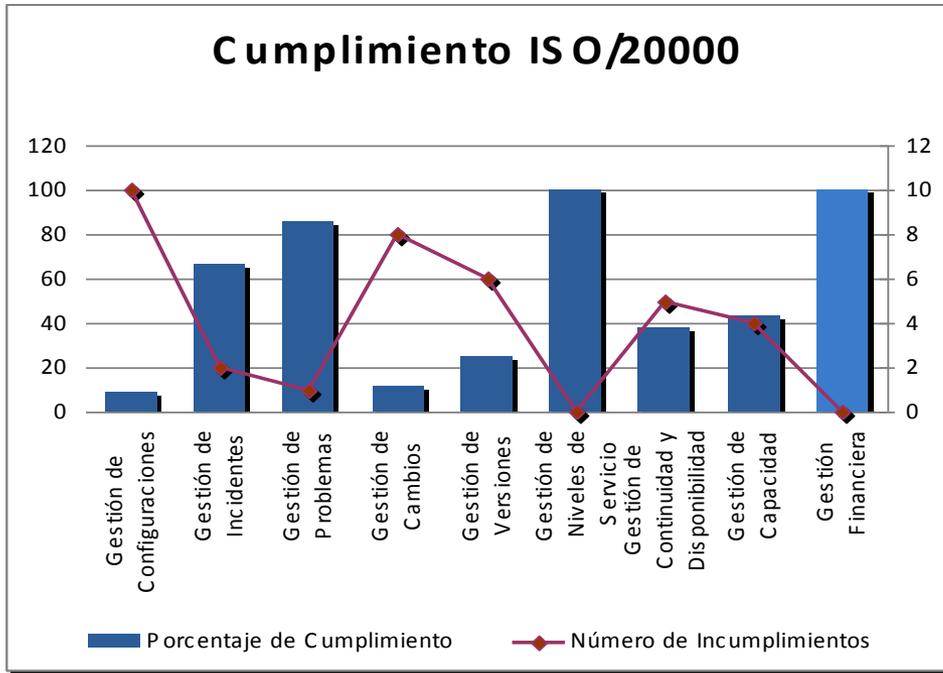




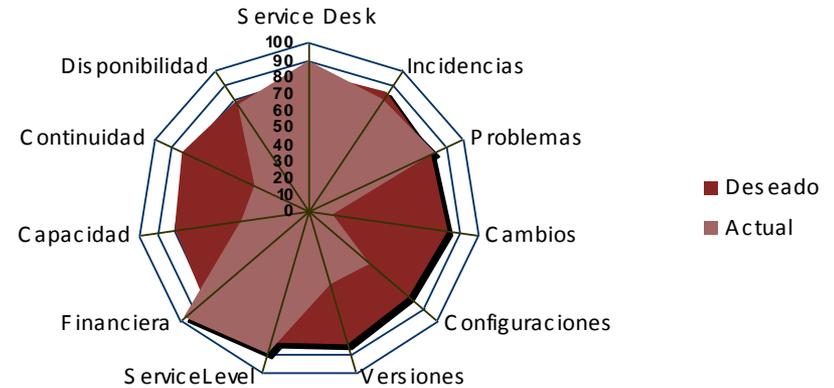
Los objetivos del proyecto de adopción fueron:

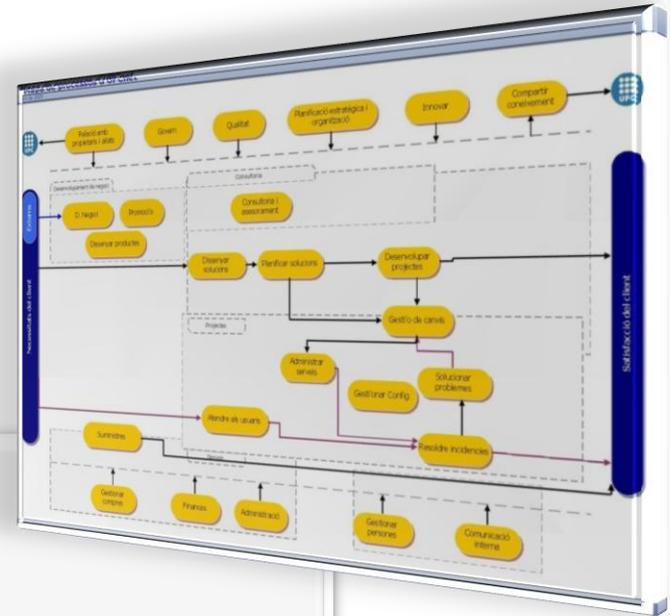
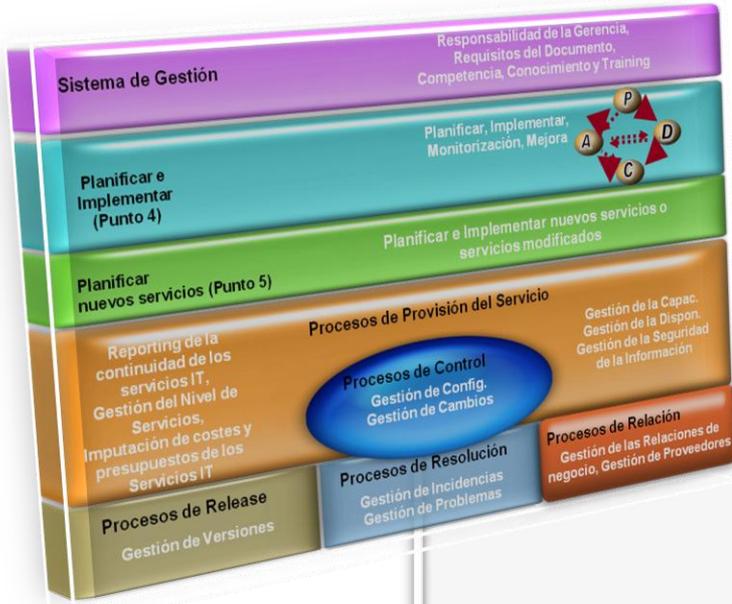
- Mejora de la calidad del servicio
- Posicionamiento y reconocimiento, interno y externo:
Certificación ISO 20000
- Mejorar la satisfacción
- Controlar los costes



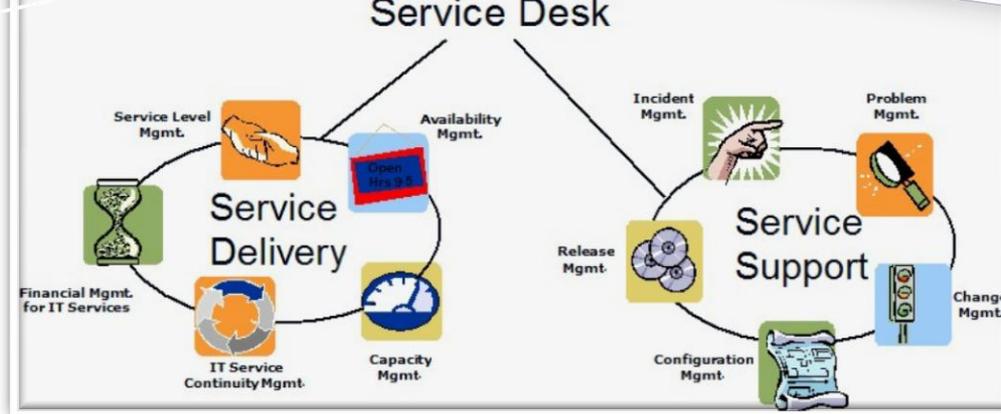


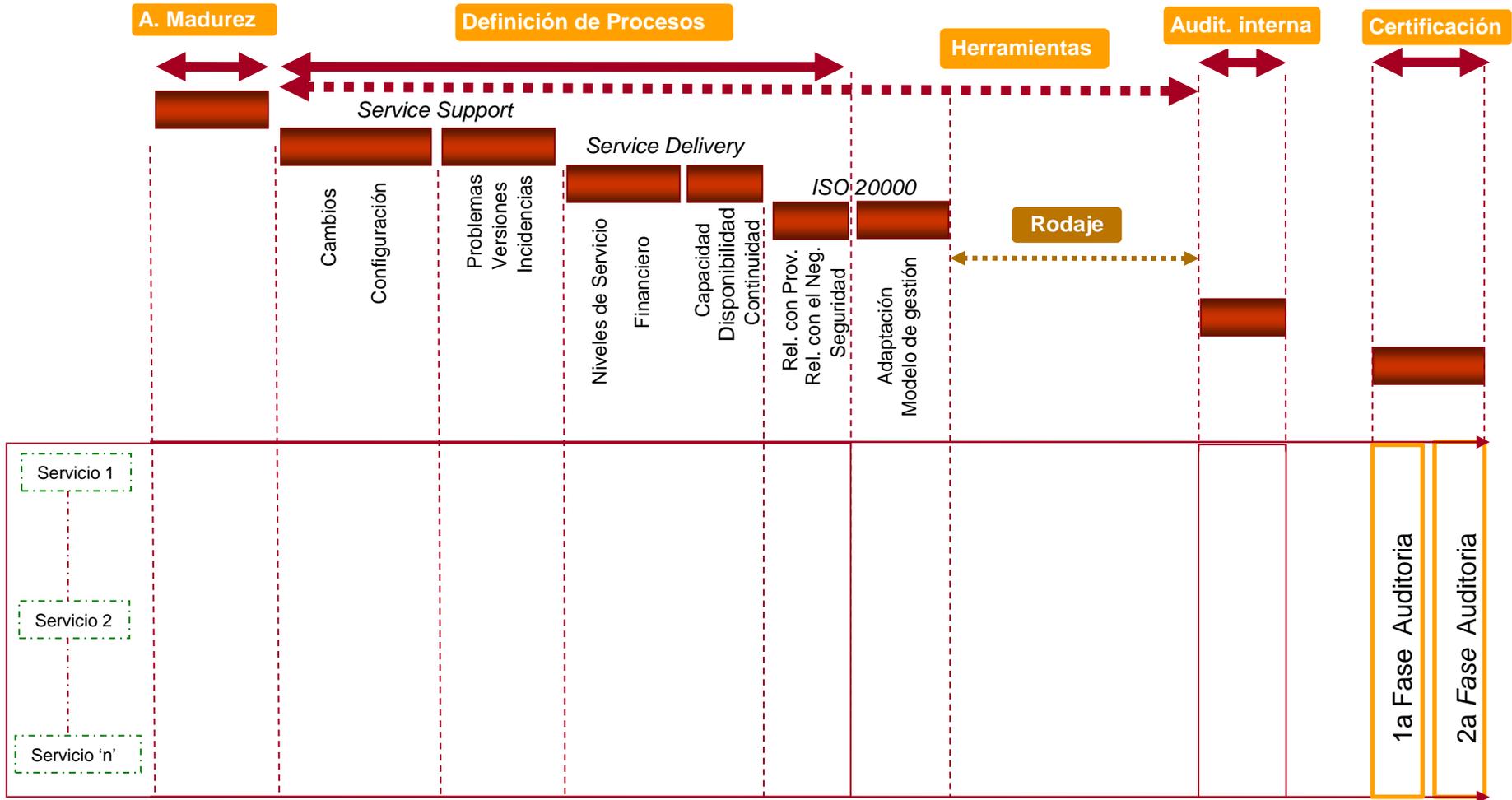
Evaluación de madurez ITIL





Service Desk





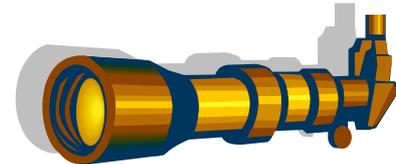
- Política de gestión del servicio
- Alcance
- Herramientas de soporte a los procesos



- Conexión de la política de servicio con la estrategia vigente
 - Mejorar la calidad de los servicios
 - Conseguir un alto grado de satisfacción
 - Cumplir los acuerdos de nivel de servicio
 - Mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos, controlando los costes.
 - Impulsar la mejora continua y la innovación de los servicios y del modelo de gestión
 - Alinear los servicios con las necesidades de negocio
 - Gestionar la seguridad de la información según la política de seguridad vigente.



- Alcance de la certificación
 - ¿Sólo un servicio, varios o todos?
- El modelo de gestión es único para todos los servicios.
 - Prudencia y focalización
 - Un servicio estrella y un servicio muy maduro
 - En la auditoría de revisión se puede ampliar el alcance
- Inicialmente certificamos dos servicios:
 - E-learning,
 - Correo electrónico



- El *Gestor de Serveis* es la herramienta principal del modelo de gestión, aglutinando:

- ✓ CMDB
- ✓ Elementos de Configuración (Hw i Sw)
- ✓ Clientes
- ✓ Catálogo de Servicios
- ✓ Acuerdos de servicio
- ✓ Incidencias
- ✓ Problemas
- ✓ Cambios
- ✓ Percepciones
- ✓ Actuaciones



free SOFTWARE FOUNDATION

Inici | Operacions | Serveis | Altres

gn6 Serveis UPCNET

Clients | Catàleg | CMDB-CI | CMDB-AdS | Tiquets | Problemes | Canvis | Percepcions | Actuacions | Equips i Persones | Administració

Els meus tiquets

Nou tiquet

Tiquets assignats

Tiquets per equip

Tiquets per estat

Tiquets tractats equip

Tiquets planificats

Indicadors

Indicadors equip

Indicadors producte

Indicadors subservei

Configuració

Tiquets preinformatos

Filtre de cerca

Estat: Obert/Pendent

Els tiquets tancats només es mostren amb antiguitat de 5 dies

Equips resolutors de: Només tiquets pendents d'assignar:

Data creació: Fins a:

Sense paginació

Primer | Anterior | 1 de 15 (427 resultats) | Següent | Últim

Pri.	Data creació	Estat	Codi	Assumpte	Sol·licitant
Molt alta	24-03-2009	Pendent	87577	URGENT - No funciona sortida a l'exterior	Jesus Galceran Saez
Molt alta	07-05-2009	Obert	93949	Llum del lavabo zona 1 Master's	Andres Havarro-soto Ballester
Alta	03-06-2008	Obert	54177	No pot gravar fitxers a un recurs local.	M. Mercedes Torrell
Alta	16-07-2008	Obert	58131	URGENT usuari no entra a correu web	Gerardo Elpidio Socas Miranda
Alta	30-09-2008	Obert	63953	Validació de les aplicacions mitjançant C	Gemma Ambblas Mar
Alta	28-10-2008	Obert	67698	NO RECIBO EMAIL DESDE HACE UNOS DIAS	Pedro Rodriguez Co
Alta	27-03-2009	Obert	88233	Ampliació de cuota espacio de correo	Pedro Ignacio Rodrí Benitez



Solución integral gestión de servicios

Soporte a ITIL e ISO 20000

Software de código libre

100% web

Multi dominio

The screenshot shows the eATIC web application interface. The main content area displays a table of tickets with the following columns: Dtl., Data creació, Estat, Codi, Assumpte, and Sol·licitant. The table contains 10 rows of data, including ticket numbers, creation dates, statuses, codes, subjects, and requesters.

Dtl.	Data creació	Estat	Codi	Assumpte	Sol·licitant
Alta	09-10-2007	Obert	33561	Problemas de replica en Anasim	Juan Tome Cortes
Alta	10-10-2007	Obert	33701	Incorporar nou avtich de IAD a HPOV	Antoni Matamalas Mora
Mtja	20-12-2006	Obert	0601190	Validacion LDAP en Domino R6 excesivamente lenta	Fran Rodriguez Fernandez
Mtja	22-12-2006	Pendent	0601983	Autogestió de FARI inscripció curs 2006-2007	Manoli Cano Fuentes
Mtja	26-12-2006	Pendent	0601913	Monitorizació de dos switchs de fibra	Albert Solana Franch
Mtja	29-12-2006	Obert	0601965	Baixa servel de cortesia	Josep Lluís Cortes Alvarez
Mtja	02-01-2007	Obert	0702045	Problemas de backup del TS	Marta Lopez Muniz
Mtja	05-02-2007	Obert	0702634	Distribuir fons escritori màquines PUB	Oskar Guell Perez
Mtja	02-03-2007	Obert	0754993	Publicar Andòis 9.2	Roberto Diaz
Mtja	26-03-2007	Obert	0756993	Incidencia en la facturació ADSL Jordi Camprubi	Rosa Maria Castro Cabrera
Mtja	11-04-2007	Pendent	20312	Regios: afegir monitorització contri. MegaRAID servidors Dell	Albert Solana Franch
Mtja	13-04-2007	Pendent	20473	RIMSKY - Publicar pagab 2007a	Roberto Diaz
Mtja	13-04-2007	Obert	20547	ACL no es respecta al llemes administratiu.	Laura Martin Rodriguez
Mtja	14-05-2007	Obert	23067	Instal·lació paral·lela de Eslar para Fama	Yolanda Peleaz Ibarra
Mtja	17-05-2007	Obert	23075	Reordenació Xansa AD	Paco Orozco Cees
Mtja	18-05-2007	Obert	23252	Alta agrupació al Scot	Maria Esther Novoa Mateos
Mtja	01-06-2007	Obert	24229	línia mòbil a corratru UPC	Jesús Ojeda Martin
Mtja	01-06-2007	Obert	24231	Canvi a la Política d'avis password UPCNET	Oskar Guell Perez
Mtja	11-06-2007	Obert	24698	Aplicar política a les imatges LOC	Oskar Guell Perez
Mtja	14-06-2007	Pendent	25193	Intranet equips permet cercar reserves quan no s'autèntiquen	Roberto Diaz
Mtja	28-06-2007	Obert	25896	Hasor Backup de RIMSKY	Roberto Diaz
Mtja	03-07-2007	Obert	26477	"Autofar" a Obter-aveho1	Roberto Diaz
Mtja	12-07-2007	Pendent	27129	Avaria equip ofimàtic	Oriol Boach Comas
Mtja	26-07-2007	Obert	28220	Accés al taulell d'AAJDC (Veure tiquet 26676)	Maria Esther Novoa Mateos
Mtja	07-08-2007	Pendent	28572	Cerca amb i sense accents a Moodle	Manoli Cano Fuentes
Mtja					Josep Maria Vives Cabedo

Auditoria: “Destacar la herramienta de Gestion de Servicios, donde entre otras, existe una clara trazabilidad entre CIs, incidentes, problemas y cambios”

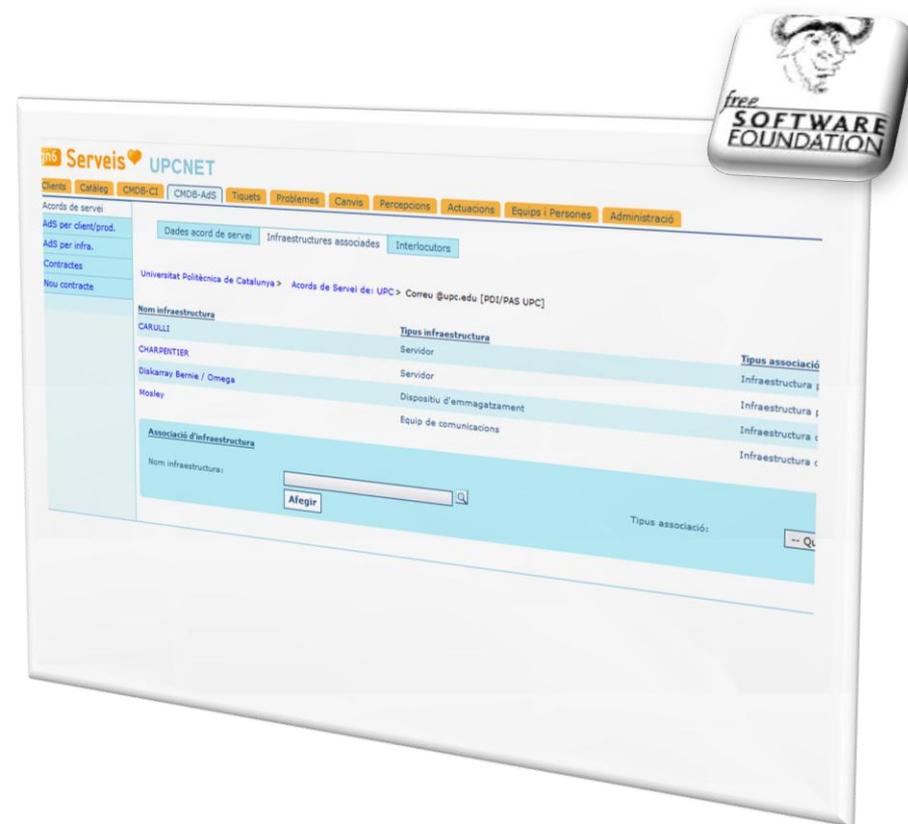
30.000 usuarios

25.000 tiquets anuales

1.800 C.I.

800 Acuerdos de servicio

3 años de funcionamiento



<http://www.upcnet.es/gn6>

- Visión estratégica. Implicación de Dirección
 - Assestment a Dirección
 - Proyecto incluido en el plan estratégico
- Motivación personas
 - Formación y certificación a técnicos
- Las herramientas son necesarias pero no es la clave
 - No es un proyecto de implantación de un producto
- Gestión del cambio y comunicación
 - Transición gradual
- La certificación ISO es el ancla y la culminación del proyecto





Muchas gracias

Joan.calatayud@upcnet.es

Boris.martinez@upcnet.es

<http://www.upcnet.es>