



Consultoría

Adaptive Training
Solutions



ITIL: El lenguaje común y el negocio



Juan Jackson, ATS

TECNOFOR®



TRAINING ORGANIZATION

ACCREDITED BY APMG International

Microsoft Partner

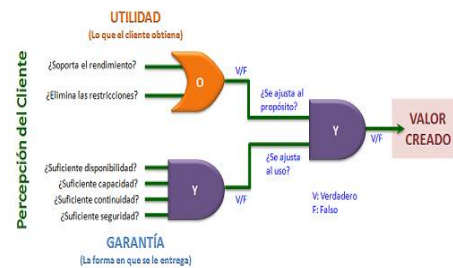
Silver Management and Virtualization
Silver Learning

Definiciones



Qué es ITIL?

Una biblioteca de buenas prácticas para gestionar servicios de TI, propiedad del gobierno del Reino Unido.



Cuál es el valor de ITIL?

Adoptando estas prácticas, un proveedor de servicios de TI (interno o externo) puede brindar un servicio de calidad a sus clientes, ayudándole a alcanzar sus objetivos de negocio.



Cómo certifico?

ITIL certifica consultores mediante cursos y exámenes oficiales. Las empresas pueden certificar su modelo de gestión basado en ITIL mediante el cumplimiento de la norma ISO 20000.



Juguemos

Viaje

Dinero

1ER OBJETIVO: LENGUAJE COMÚN



Empresa

▶ Nombre

“Como en casa” (almuerzos y comida sana)

▶ Slogan

“La comida de tu casa en el trabajo”

Negocio

▶ 2 objetivos de negocio

Obj1: crecer 100% en almuerzos vendidos en el año

Obj2: 3 nuevas líneas para fin de año

▶ 2 proyectos a ejecutar, 1 comercial, 1 técnico

- Comercial: Firmar convenios para sustituir tickets alimentación por almuerzos en lugar de trabajo
- Técnico: poner refrigeración en la camioneta de reparto cadena de frio

P&L



	H1 2012	H1 2013	H1/H1 change	
	€ bn.	€ bn.	€ bn.	%
<i>Memorandum items:</i>				
Gross loans	233.7	213.5	-20.2	-8.6
Loan loss provisions	25.4	28.2	2.8	11.1
Gross NPLs	51.8	56.8	5.0	9.6
Gross NPLs to gross loans (%)	22.2	26.6		4.4
Provisions to gross NPLs (%)	49.0	49.7		0.7
Net NPLs to net equity (%)	104.7	135.5		30.8

	H1 2012		H1 2013	
	€ bn.	% of TAA	€ bn.	% of TAA
PPP net of other nonrecurrent items	-0.7	-0.8	0.2	0.3
Return on equity		-13.8		-13.3
Provisions to gross loans		1.6		1.2
Risk weighted assets (RWA)	157.8	48.9	138.9	47.6
Core tier 1 capital (CT1) and CT1 to RWA (%)	25.7	16.3	19.5	14.1
CT1 to total assets = leverage ratio (%)		8.0		6.9

CT1 to total assets = leverage ratio (%)		8.0		6.9
Core tier 1 capital (CT1) and CT1 to RWA (%)	25.7	16.3	19.5	14.1
Risk weighted assets (RWA)	157.8	48.9	138.9	47.6
Provisions to gross loans		1.6		1.2



Empresa

- ▶ Nombre
- ▶ Slogan
- ▶ Negocio
- ▶ 2 objetivos de negocio
- ▶ 2 proyectos a ejecutar, 1 comercial, 1 técnico

**2DO OBJETIVO: TI HABILITADOR
DEL NEGOCIO**

$$G = I - E$$

The letter 'TI' is written inside a red oval that overlaps the minus sign and the letter 'E' in the equation above.



Síntomas

- ▶ “trabajamos para todo el mundo”
 - ▶ “no sabemos ni *lo que tenemos*”
 - ▶ “... y nos piden más”
 - ▶ “te enteraste que tenemos una sucursal nueva, con nuevos empleados?”
 - ▶ “y seguro que ahora me van a pedir un perfil para cada uno, y que los ingrese en el sistema”
 - ▶ “tenemos cada vez más incidentes abiertos”
-
- Hay que gestionar la expectativa... trabajamos con humanos.
 - Si sólo tuviéramos dinero para atender un síntoma, deberíamos comenzar por....

3ER OBJETIVO: MEJORAR



Preguntas?



- **Gracias por su atención!**

ATS

26 de marzo 3298

CP 11300, Montevideo – Uruguay

T +598 2 628 74 73

info@atsuy.com

www.ats.edu.uy

www.atsuy.com

