



# Cómo mejorar la gestión de sus servicios de TI

## Normas UNIT-ISO/IEC 20000

### JIAP 2014

## Agenda

- ✓ Introducción
- ✓ La norma  
UNIT-ISO/IEC 20000
- ✓ Experiencia en la  
implantación de un  
Sistema de Gestión de  
Servicios de TI



# ACTIVIDADES DE UNIT EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD





## Presentación HG

- Somos una empresa de tecnología del grupo antel que fomenta desde hace 12 años el desarrollo de las TICs en Uruguay
- Nuestros clientes son empresas privadas y organismos públicos que necesitan apoyo en la gestión de su infraestructura y servicios de tecnología.

## Presentación HG

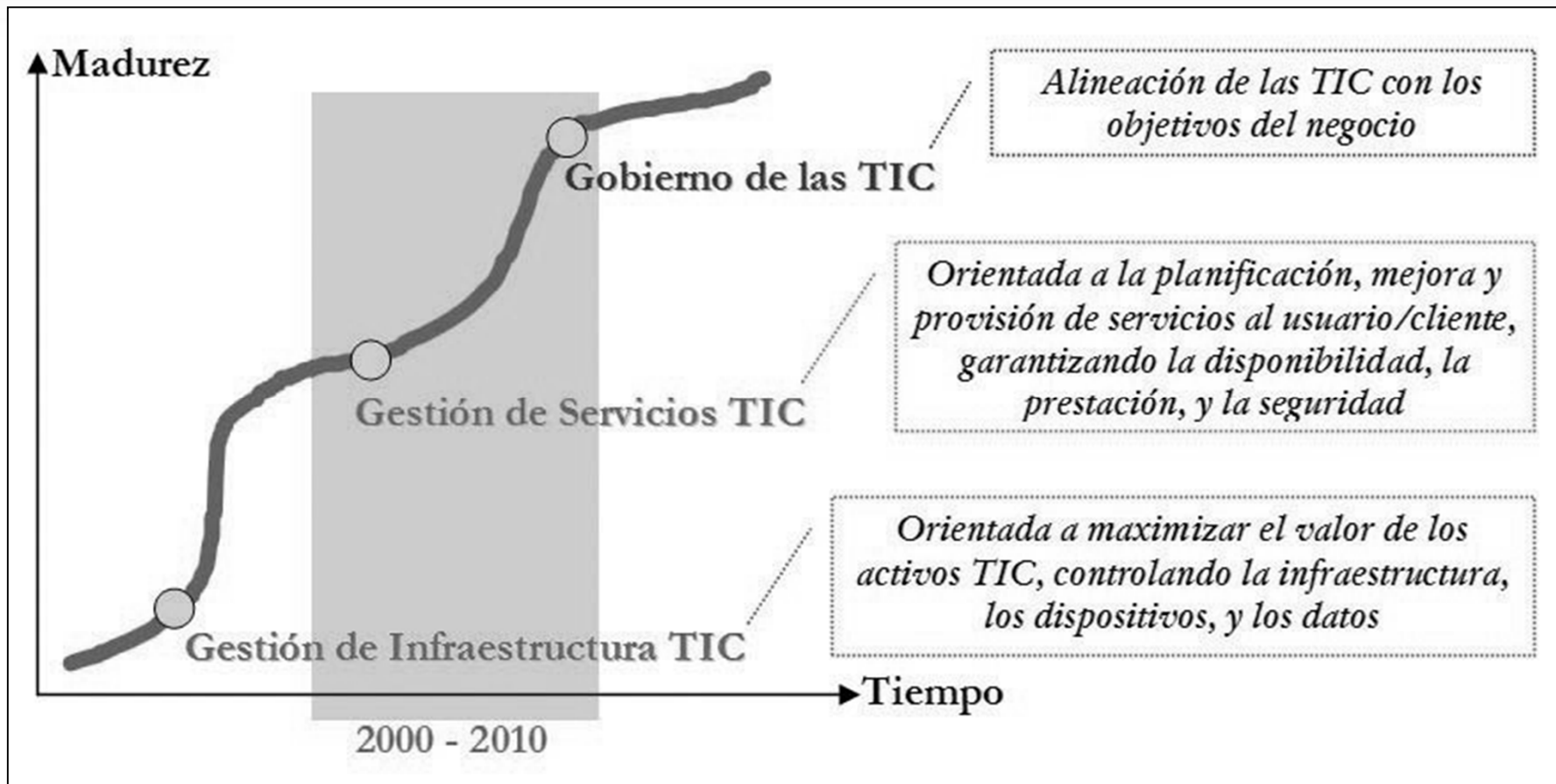
- Cantidad de servidores virtuales: +2000
- Administramos RedUy y otras redes privadas.
- Cantidad de pedidos mensuales: 1300
- Cantidad de activos monitoreados: 6600

## Procesos Tecnológicos

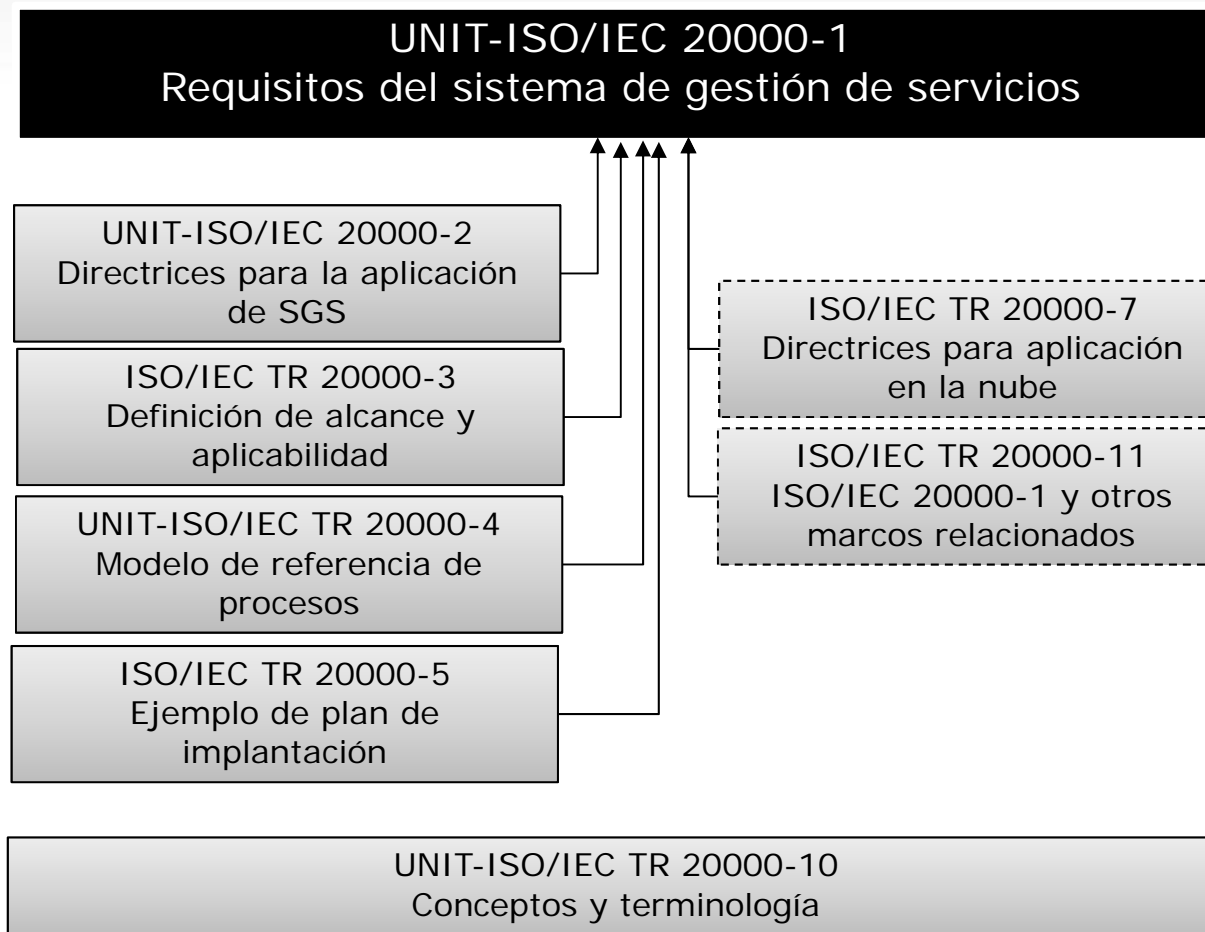
Los recursos de TI son administrados por procesos de TI, los cuales permiten al área de tecnología la entrega servicios para que la organización pueda cumplir con sus objetivos:



## Evolución - Madurez de las TIC en la Organización



# Familia de normas UNIT-ISO/IEC 20000



# Requisitos de un SGSTI

## Sistema de Gestión del Servicio (SGS)

Responsabilidad de la dirección

Gobernanza de los procesos operados por otras partes

Establecer el SGS

Gestión de la documentación

Gestión de los recursos

## Diseño y transición de servicios nuevos o modificados

### Procesos de prestación de servicio

Gestión de la capacidad

Gestión de nivel de servicio

Gestión de la seguridad de la información

Presentación de informes del servicio

Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio

Elaboración del presupuesto y contabilidad de los servicios

### Procesos de control

Gestión de la configuración  
Gestión de cambios

Gestión de la liberación y puesta en producción

### Procesos de resolución

Gestión de incidentes y solicitudes de servicio

Gestión de problemas

### Procesos de relaciones

Gestión de las relaciones con el negocio

Gestión de proveedores

# Procesos de Gestión de Servicios

## Procesos de prestación del servicio

Gestión de la capacidad

Gestión del nivel de servicio

Gestión de la seguridad de la información

Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio

Presentación de informes del servicio

Presupuesto y contabilidad de los servicios de TI

### Procesos de control

Gestión de la configuración  
Gestión de cambios  
Gestión de la liberación y puesta en producción

### Procesos de resolución

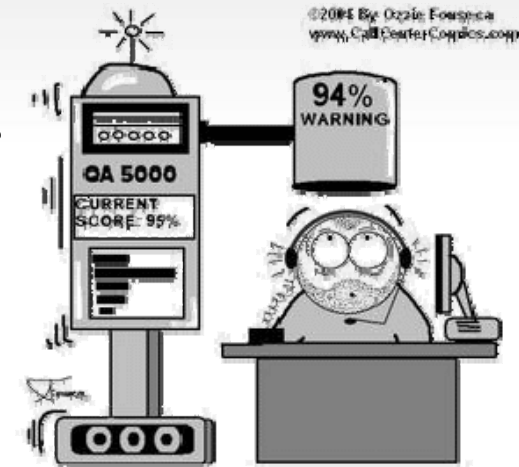
Gestión de incidentes y solicitudes de servicio  
Gestión de problemas

### Procesos de relaciones

Gestión de las relaciones de negocio  
Gestión de proveedores

## Beneficios de la GSTI

- Mejora de la calidad de los servicios
- Satisfacción de los clientes
- Foco en la continuidad de los servicios de TI
- Claridad en las capacidades de TI
- Mejor información de los servicios brindados
- Mejora en el ciclo de vida de los cambios



JAKE COULD ALWAYS TELL WHEN IT WAS TIME FOR A CALL QUALITY FEEDBACK SESSION.

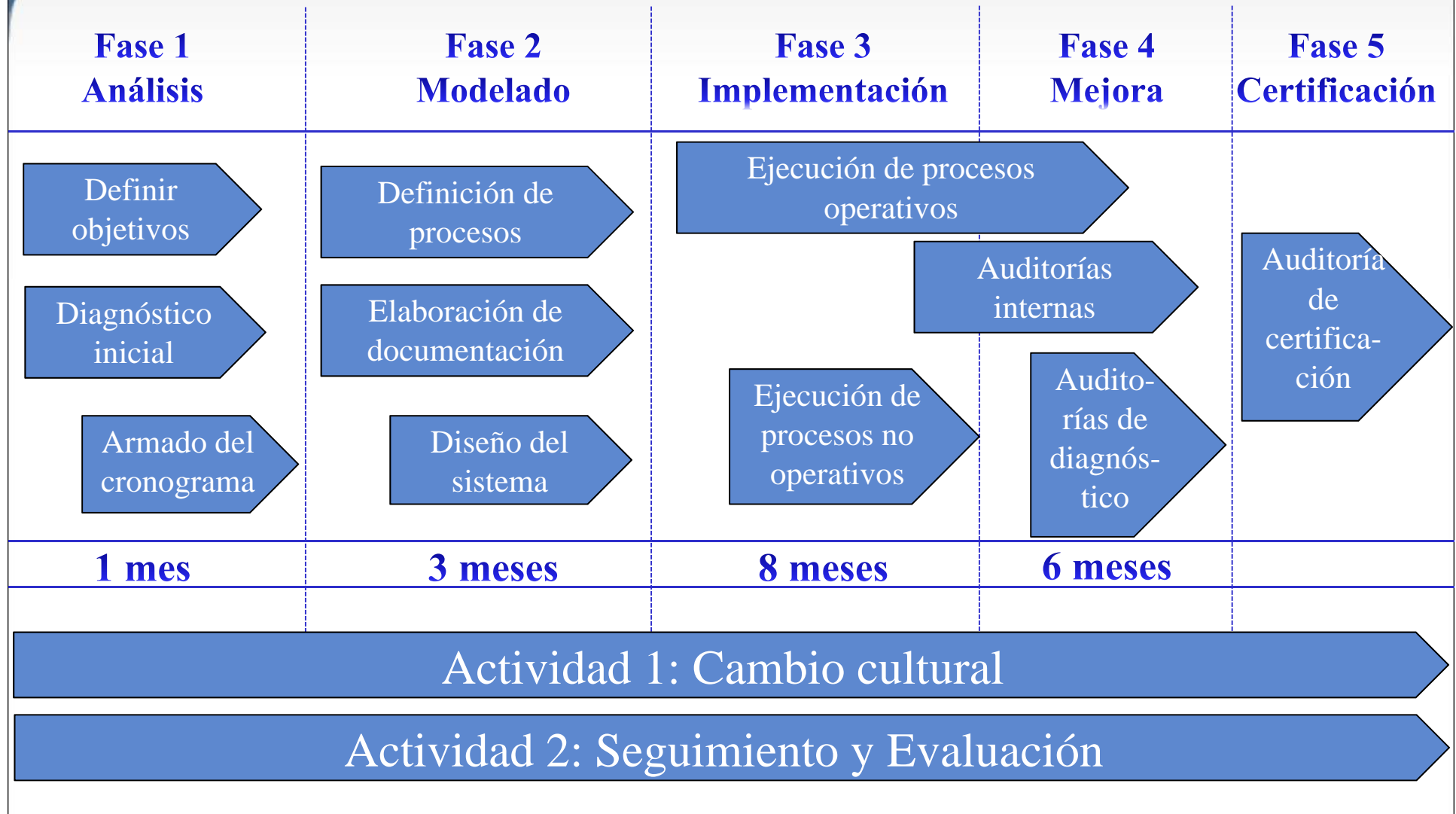


I DON'T HAVE A BAD ATTITUDE SIR. I ALREADY TOLD YOU THAT WE HAVE OUTSOURCED ALL NON-ESSENTIAL TASKS LIKE BEING EMPATHETIC AND COURTEOUS, SO WE CAN FOCUS ON WHAT'S REALLY IMPORTANT.

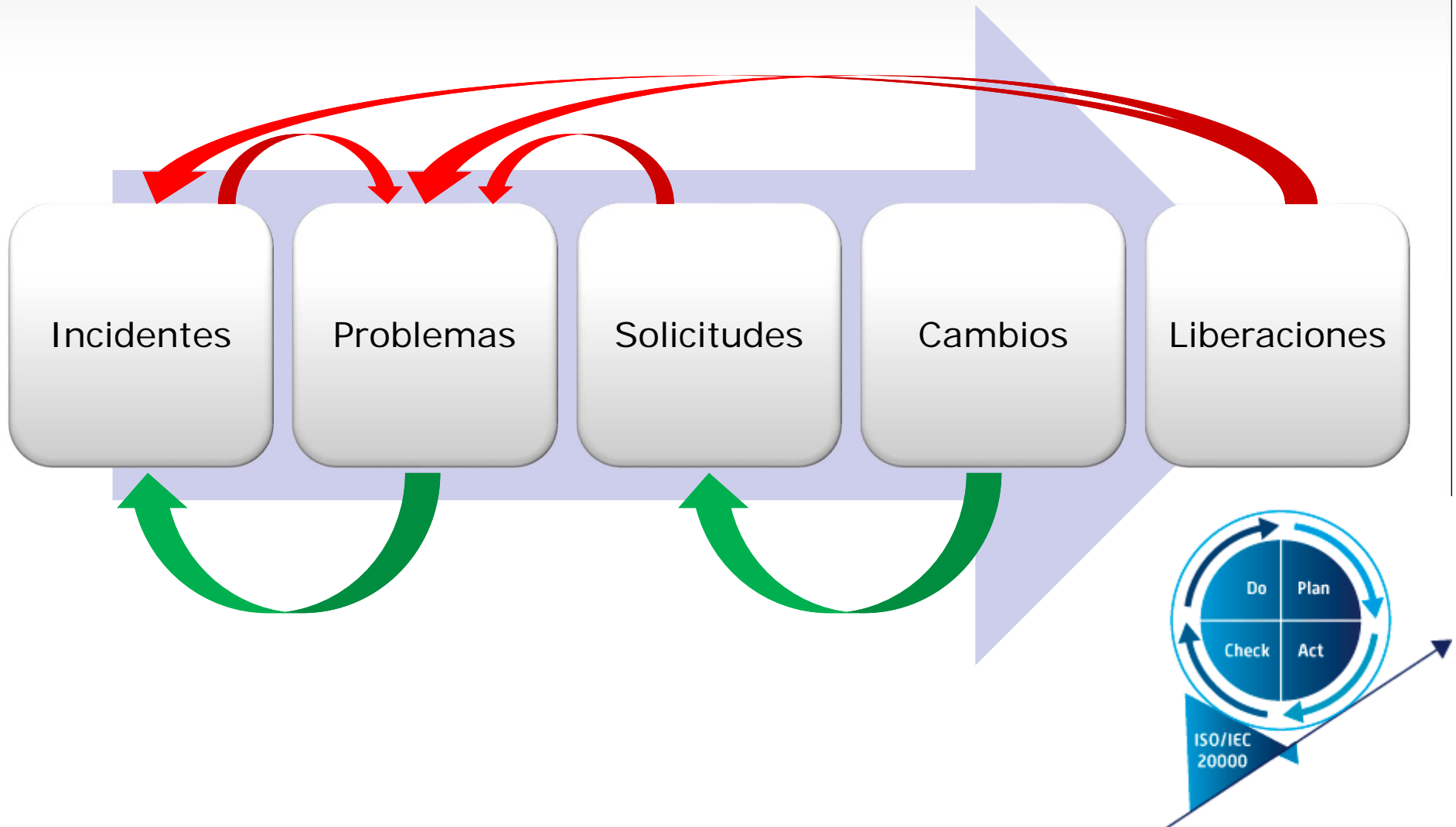
## Caso de implantación Contexto

- **Objetivos:**
  - Implantar un Sistema de Gestión de Servicios de TI
  - Certificar en UNIT-ISO/IEC 20.000-1
  - Conseguir un cambio cultural orientado al cliente
  
- **Alcance:** El servicio de administración remota de infraestructura del cliente (Explotación)
  
- **Dimensión:** 50 personas y 2 clientes
  
- **Comienzo:** 2012

# Etapas



# Diseño



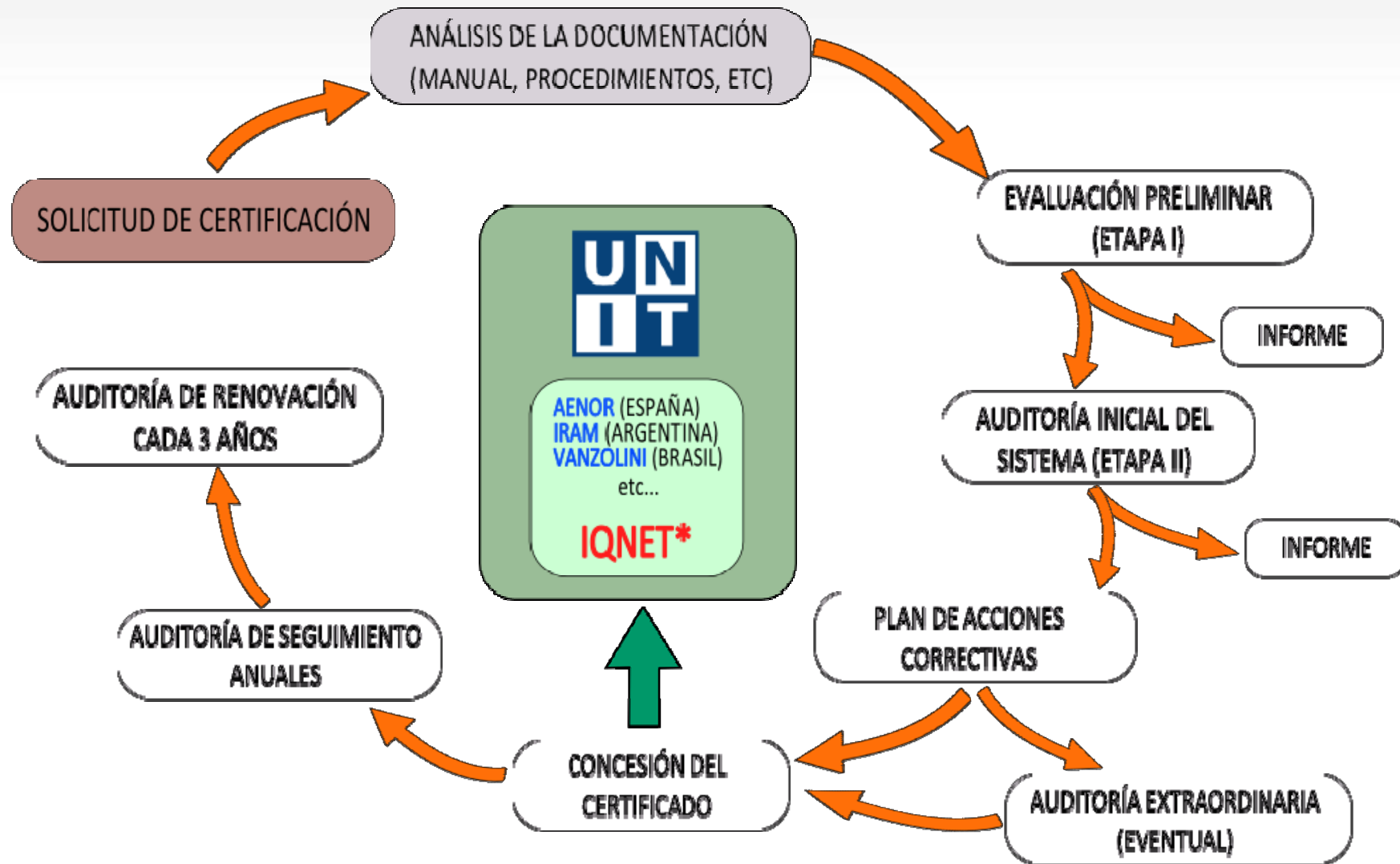
## Resultados

- 5 veces más rápidos en la resolución de incidentes
- 100% de incidentes resueltos al cerrar el mes
- Los incidentes resueltos por Mesa de Ayuda pasaron de un 2% a un 48%
- Solo 1 incidente en 14 no se resuelve en el día
- Menos del 8% de los problemas son escalados a técnicos de tercer nivel
- Se triplicó la velocidad de resolución de solicitudes
- La mitad de las solicitudes son resueltas en primera línea (se duplicó)
- Más del 90% de los cambios son analizados y acordados en menos 5 días
- Tendencia creciente de liberaciones exitosas en producción, alcanzando el 100% en el último período
- Se realizaron 5 auditorías internas de 6 procesos del sistema de gestión

## Próximos pasos

- Eficiencia: Continuar mejorando la productividad
- Eficacia: Continuar aumentando la calidad del servicio
- Auditar los procesos no operativos
- Certificar en UNIT-ISO/IEC 20.000-1

# Proceso de certificación de UNIT





Muchas gracias!