

# Transformación digital de servicios usando ITIL

David Martínez García



# Expositor

## DAVID MARTINEZ GARCIA

Director de Operaciones Perú y Bolivia

ITIL Intermediate Lifecycle



Vinculado a ProactivaNET desde el 2010, desempeño tareas de dirección de operaciones para los Centros de Servicios de ProactivaNET en Perú y Bolivia, con alta especialización en consultorías ITIL y en puestas en servicio y parametrizaciones avanzadas de ProactivaNET.



[david.martinez@proactivanet.com](mailto:david.martinez@proactivanet.com)



[david.martinez.espiralms.com](https://www.facebook.com/david.martinez.espiralms.com)

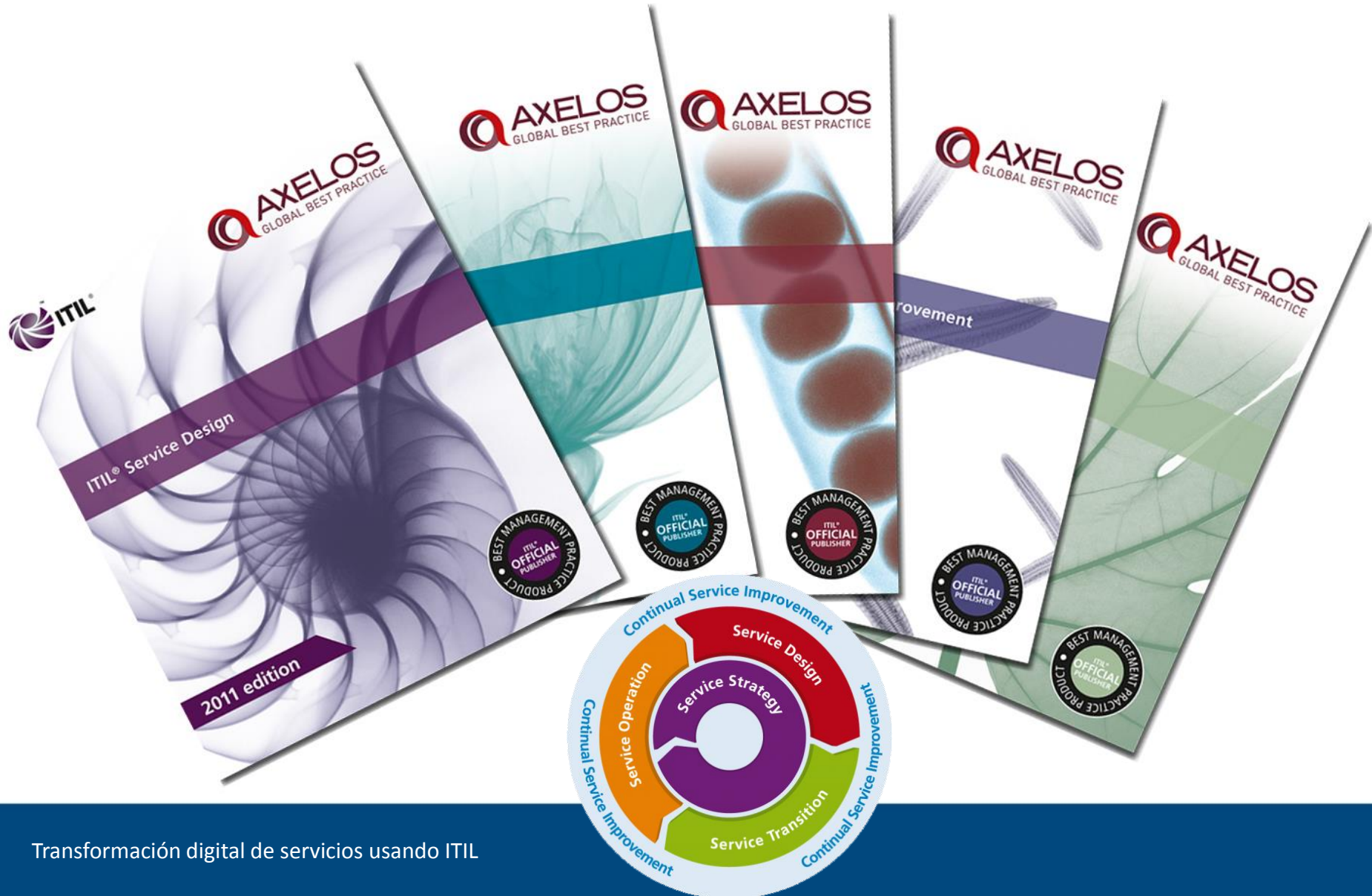


<https://pe.linkedin.com/in/davidmg>

# Agenda

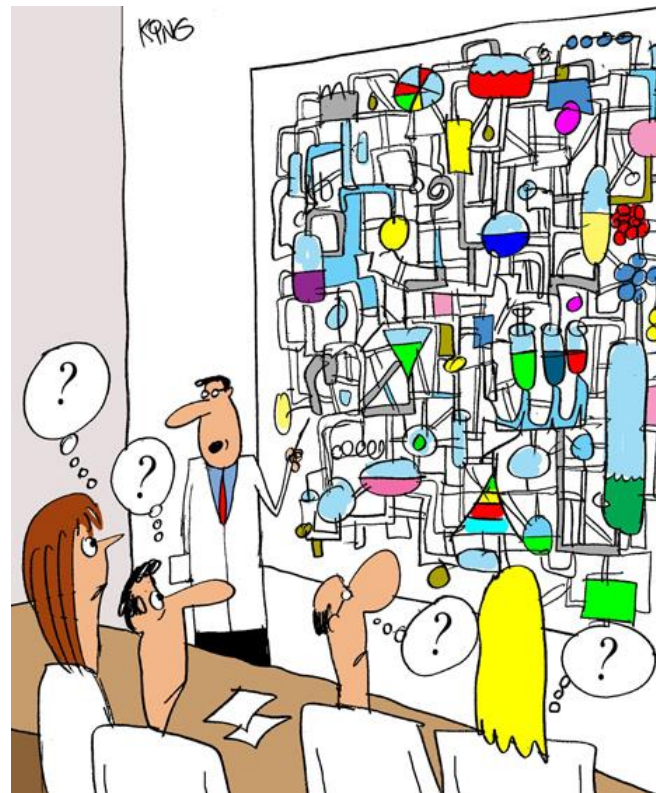
1. ¿Qué es ITIL?
2. ¿Qué entendemos por transformación?
3. Transformando la Gestión de Activos
  - Automatizando (inventario).
  - Controlando (SAM).
  - Decidiendo (métricas/dashboard)
4. Transformando la Mesa de Ayuda
  - Integrando la “Gestión de Tickets” (INC/REQ/KWD/Inventario)
  - Formalizando la Mesa de Ayuda (Cat./Niv.)
  - Evolucionando hacia una Mesa de Servicios (PRB/RFCs/CMDB)
  - El más allá: La Gestión de los Servicios (Cap./Disp./Cont.)

# ¿Qué es ITIL?



# ¿Qué es ITIL?

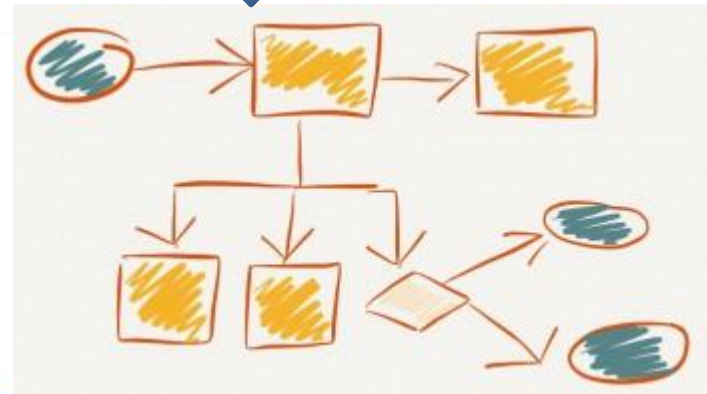
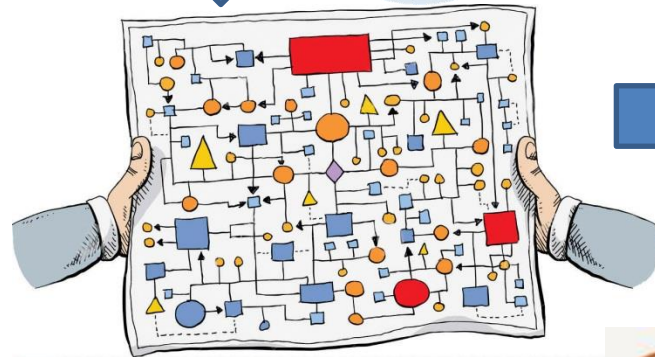
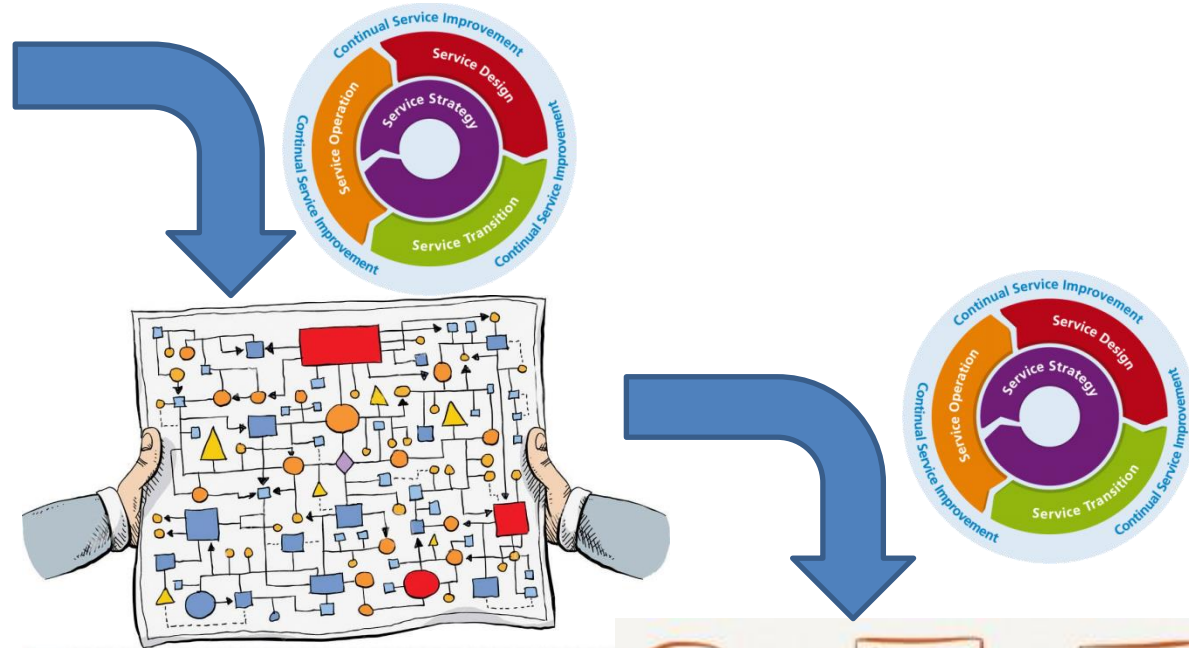
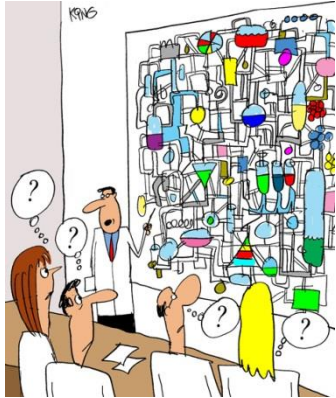
- En la práctica....



# ¿Qué entendemos por transformación?



# ¿Por qué debemos transformarnos?



# Agenda

1. ¿Qué es ITIL?
2. ¿Qué entendemos por transformación?
3. **Transformando la Gestión de Activos**
  - **Automatizando (inventario).**
  - **Controlando (SAM).**
  - **Decidiendo (métricas/dashboard)**
4. Transformando la Mesa de Ayuda
  - Integrando la “Gestión de Tickets” (INC/REQ/KWD/Inventario)
  - Formalizando la Mesa de Ayuda (Cat./Niv.)
  - Evolucionando hacia una Mesa de Servicios (PRB/RFCs/CMDB)
  - El más allá: La Gestión de los Servicios (Cap./Disp./Cont.)

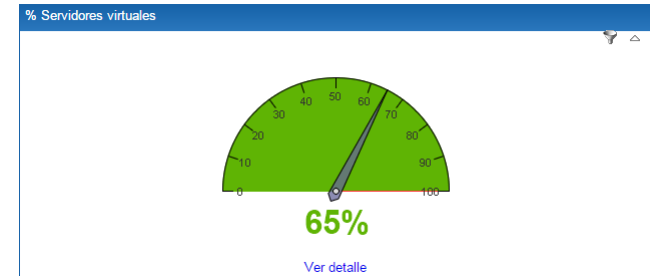
# Creando la “película” del Inventario

- Cine 24 FPS.
- Formato 16:9 vs Screener.
- HD vs SD.
- Inventario diario y automatizado.
- Control de Uso del Software.
- Gráficas y reportes completos.

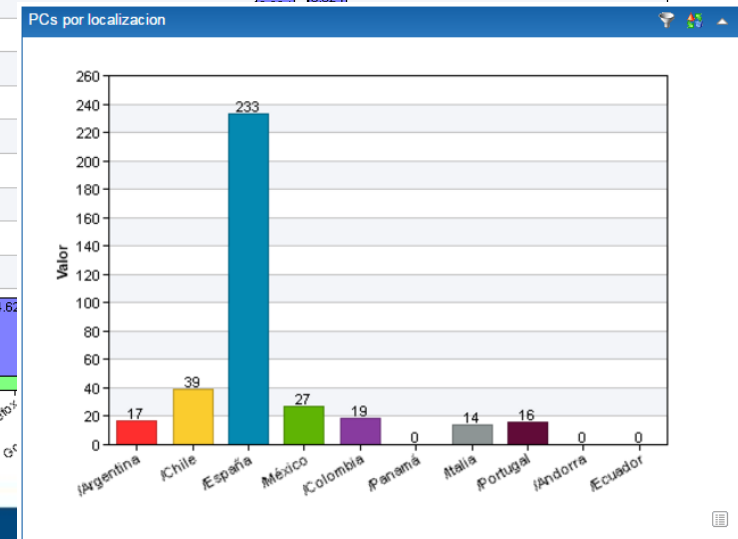
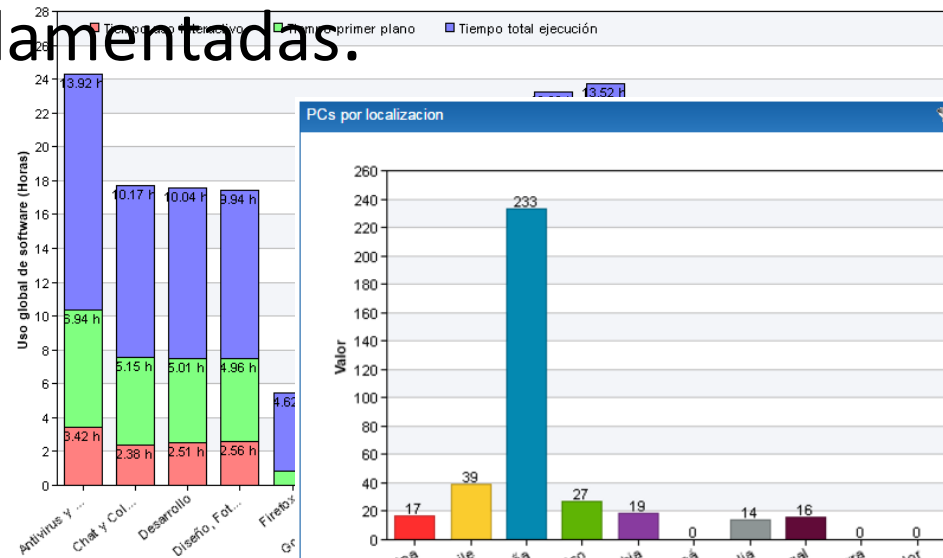
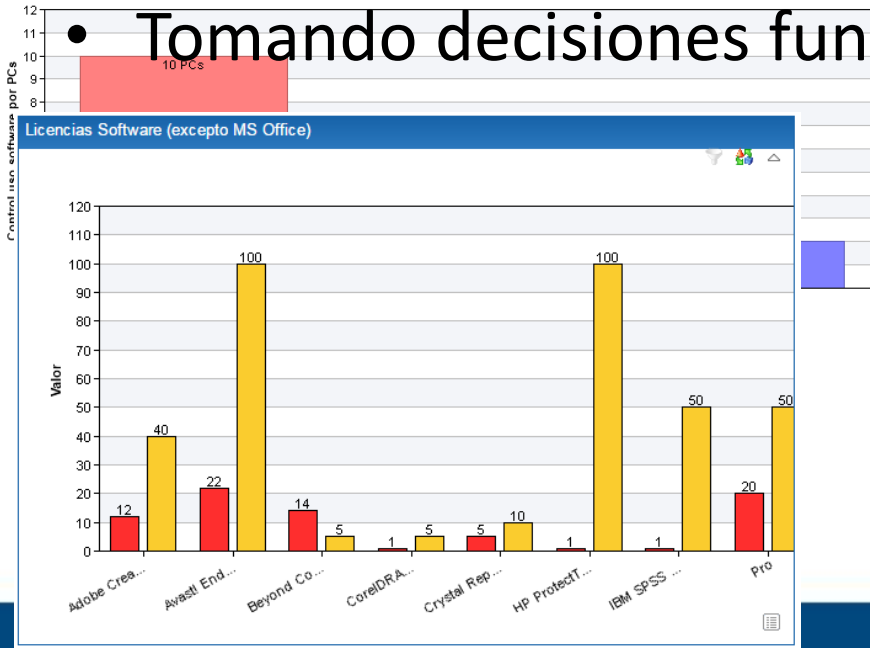


# Creando la “película” del inventario

- Frecuencia inventario constante (diaria, semanal)
  - Automatización
- Controlando el uso del Software.
  - ¿Comprado = Instalado = Usado?



- Tomando decisiones fundamentadas.



# Agenda

1. ¿Qué es ITIL?
2. ¿Qué entendemos por transformación?
3. Transformando la Gestión de Activos
  - Automatizando (inventario).
  - Controlando (SAM).
  - Decidiendo (métricas/dashboard)
4. **Transformando la Mesa de Ayuda**
  - **Integrando la “Gestión de Tickets” (INC/REQ/KWD/Inventario)**
  - **Formalizando la Mesa de Ayuda (Cat./Niv.)**
  - **Evolucionando hacia una Mesa de Servicios (PRB/RFCs/CMDB)**
  - **El más allá: La Gestión de los Servicios (Cap./Disp./Cont.)**

# Transformando la Mesa de Ayuda

Divide y vencerás

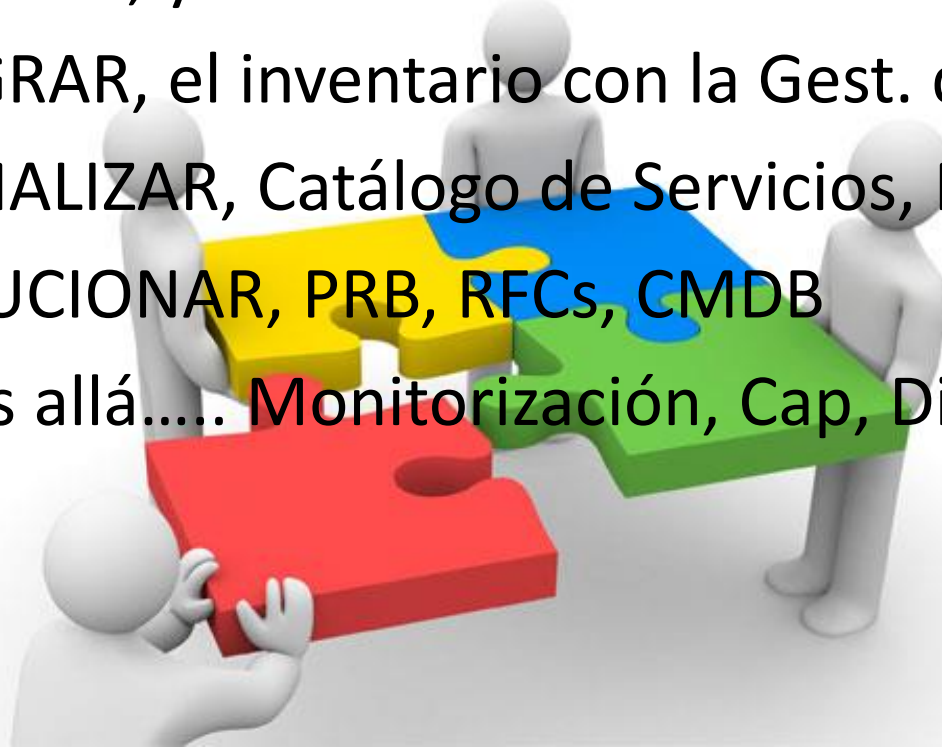
**FASE 1:** Inventario, ya lo tenemos....

**FASE 2:** INTEGRAR, el inventario con la Gest. de INC/REQ y KWB

**FASE 3:** FORMALIZAR, Catálogo de Servicios, Niveles de Servicio

**FASE 4:** EVOLUCIONAR, PRB, RFCs, CMDB

**FASE 5:** El más allá..... Monitorización, Cap, Disp.



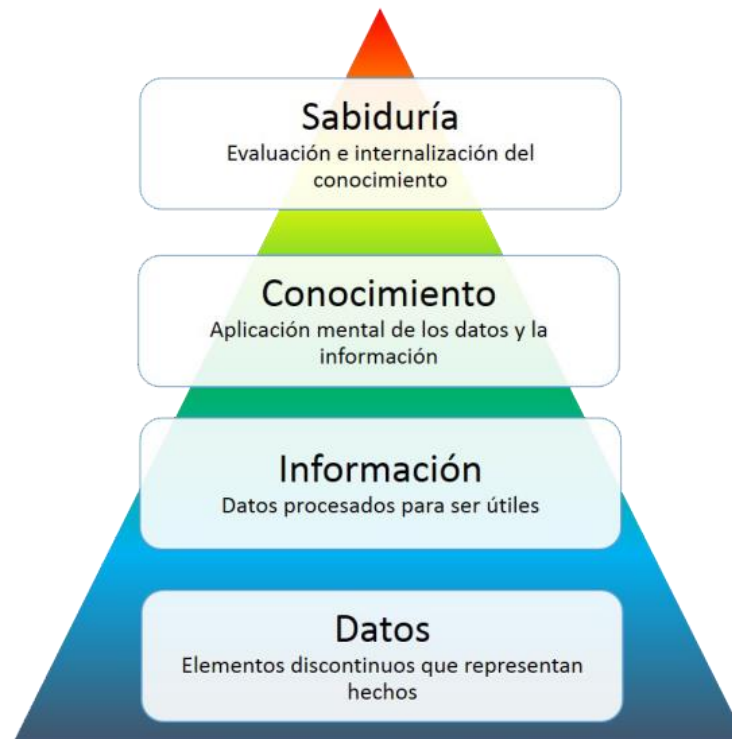
- Integrando el Inventario con la Gestión de Incidencias/Requerimientos.



Tiempo promedio de resolución de las incidencias se reduce un 50% con un inventario integrado.

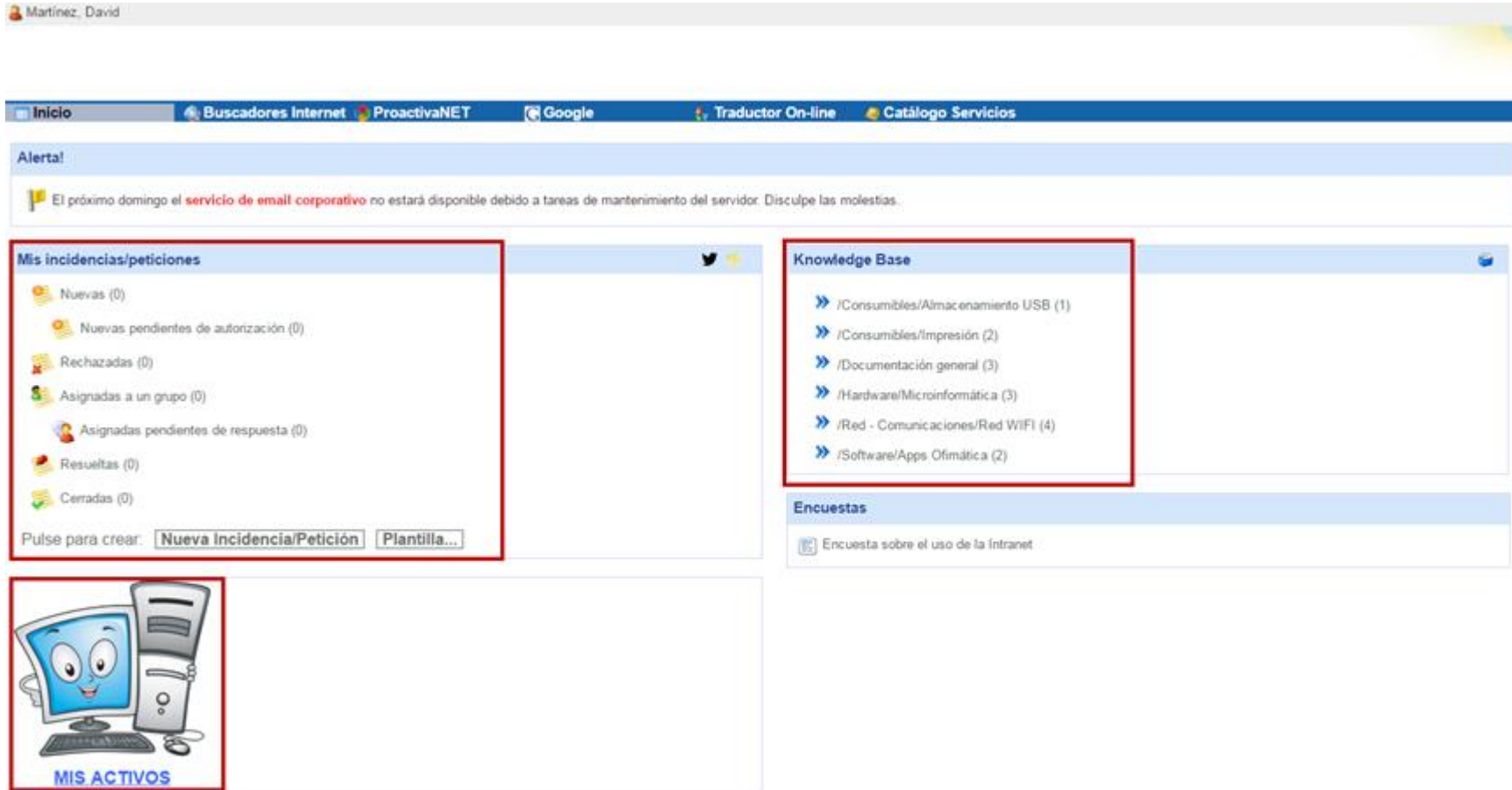
# FASE I

- Crear la base del conocimiento a partir de la información que obtenemos de los tickets.



Fuente: Hey, J.: The Data, Information, Knowledge, Wisdom Chain: The Metaphorical Link

- Portal de Usuarios como integrador clave.



Martínez, David

Inicio Buscadores Internet ProactivaNET Google Traductor On-line Catálogo Servicios

**Alerta!**  
El próximo domingo el **servicio de email corporativo** no estará disponible debido a tareas de mantenimiento del servidor. Disculpe las molestias.

**Mis incidencias/peticiones**

- Nuevas (0)
- Nuevas pendientes de autorización (0)
- Rechazadas (0)
- Asignadas a un grupo (0)
- Asignadas pendientes de respuesta (0)
- Resueltas (0)
- Cerradas (0)

Pulse para crear: [Nueva Incidencia/Petición](#) [Plantilla...](#)

**Knowledge Base**

- » /Consumibles/Almacenamiento USB (1)
- » /Consumibles/Impresión (2)
- » /Documentación general (3)
- » /Hardware/Microinformática (3)
- » /Red - Comunicaciones/Red WiFi (4)
- » /Software/Apps. Ofimática (2)

**Encuestas**

- » Encuesta sobre el uso de la Intranet

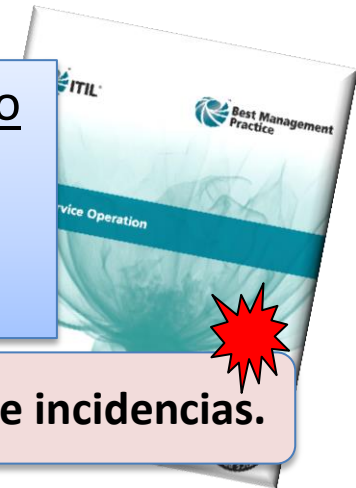
**MIS ACTIVOS**

- Elaborar el Catálogo de servicios:
  - Formalizaremos el listado de servicios.
  - Los usuarios sabrán que solicitar y que NO.
  - Podremos prestar los servicios de acuerdo a la real necesidad.
- Establecer tiempos de atención:
  - Tiempos generales (SLAs).
  - Internos (OLAs).
  - Proveedores (UCs).



- Por qué EVOLUCIONAR...
  - Gestión de Problemas

Tiene como **objetivo** aportar valor al negocio previniendo problemas e incidencias, eliminando la repetición de incidencias y minimizando el impacto de las incidencias que no se puedan evitar.



**La Gestión de Problemas ayuda activamente a disminuir el número de incidencias.**



# FASE IV

- Dashboard de la Disponibilidad de los Servicios.

## Disponibilidad SVCs



Díganos cómo podemos ayudarle



David Martínez García

[david.martinez@proactivanet.com](mailto:david.martinez@proactivanet.com)

<http://www.proactivanet.com>