



# ITIL Packs

Implante con éxito las mejores prácticas de ITIL de manera gradual

Son muchas las organizaciones que atraídas por los beneficios de ITIL deciden mejorar sus procesos de IT pero no disponen del conocimiento o los recursos necesarios para hacerlo. Grupo SIA ofrece una aproximación que cubre todos los aspectos necesarios para disponer de un proceso que incorpore las mejores prácticas de ITIL.

## Una solución completa para mejorar los procesos de TI

Los ITIL Packs agrupan un conjunto de soluciones de valor de Grupo SIA para proporcionar una respuesta global a nuestros clientes. En concreto se incluye:

- **Formación** en las mejores prácticas de ITIL, comprendiendo los procesos de gestión del servicio y sus relaciones.
- **Análisis del grado de madurez** de los procesos y la tecnología comparándolos frente a las recomendaciones de ITIL, y priorización de las mejoras a implantar.
- **Diseño del proceso** que se realizará en sesiones de trabajo conjuntas con el cliente para adaptarlo a su realidad.
- **Licencias y soporte.** Dando soporte al cliente en la selección de la herramienta que mejor se adapte a sus necesidades para su posterior instalación en sus entornos.
- **Integración** de la solución para que se adapte a lo requisitos del diseño del proceso.
- **Soporte en la implantación** de las mejores prácticas mediante acciones que favorezcan el proceso de transformación.

## Objetivos y Recomendaciones

Desde Grupo SIA recomendamos iniciar la implantación de las mejores prácticas de ITIL de manera gradual y comenzando por aquellos procesos más críticos para el cliente.

**ITIL Pack-Service Desk-Incidencias-Problemas (SDIP):** El objetivo de esta solución es reducir el número de incidencias así como los tiempos de resolución de las mismas a la vez que pretende mejorar la calidad y el trato en la atención al usuario de TI.

**ITIL Pack-Cambios-Lanzamientos (CL):** El objetivo de esta solución es asegurar que se controlan los cambios en la infraestructura de TI mediante procedimientos que minimicen los riesgos asociados para el negocio a la vez que automatiza la distribución del software y garantiza la coordinación interna.

**ITIL Pack- Configuración-Niveles de Servicio (CNS):** El objetivo de esta solución es identificar los servicios prestados al negocio y cómo éstos están sustentados por una infraestructura tecnológica, de manera que el departamento de TI adquiera un conocimiento y una visibilidad que le permitan establecer compromisos de calidad.

## Beneficios

La ventaja fundamental de los ITIL Packs es encontrar una solución completa que permita al cliente implantar las mejores prácticas de ITIL en su operativa diaria.

Adicionalmente, el cliente obtendrá los siguientes beneficios:

- **Potenciación de la capacidad operativa,** ya que con los mismos recursos con los que cuenta actualmente se amplían sus posibilidades de actuación.
- **Metodología propia y contrastada** para el diseño e implantación de procesos que garantiza la calidad de los resultados
- **Equipo cualificado con experiencia,** capaz de identificar las mejores prácticas actualmente implantadas en el cliente para incorporarlas al diseño del nuevo proceso
- **Partner de los principales fabricantes,** de manera que el cliente opte por la mejor solución en base a sus necesidades funcionales, económicos o de otra índole.
- **Flexibilidad y compromiso** con el cliente, sabiendo adaptarnos al ritmo que impone el día a día de un departamento de TI para alcanzar los objetivos del proyecto.

## Resumen de la solución

Función	Características	Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Formación ITIL</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podrá ser específica sobre el proceso seleccionado (Practitioner) o global de todos los procesos de ITIL (Foundation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje común</li> <li>• Entendimiento del modelo de procesos</li> <li>• Establece las bases previas al diseño</li> <li>• Motivación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Análisis de Madurez</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparación de la operativa actual frente a las recomendaciones de ITIL</li> <li>• Valoración de la infraestructura de gestión disponible en el cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de la situación de partida</li> <li>• Dimensionamiento de la mejora</li> <li>• Análisis DAFO</li> <li>• Simulación y Cuadro de Mando de Indicadores</li> <li>• Priorización de acciones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Diseño del proceso</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar las mejores prácticas de ITIL a un diseño que se adapte los flujos de trabajo y organización de cada cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalización, incorporando casos particulares</li> <li>• Aumenta las garantías de éxito</li> <li>• Identificación de los actores con el nuevo modelo de trabajo</li> <li>• Definición de roles u responsabilidades basado en perfiles</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Automatización de procesos (licencias e integración)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar soporte al cliente en la selección de la herramienta que mejor se adapte a sus necesidades, adquisición de las licencias, instalación en el entorno del cliente y adaptación al proceso definido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elección óptima de la herramienta</li> <li>• Compenetración entre el equipo de diseño del proceso y el de integración tecnológica</li> <li>• Experiencia en la implantación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Soporte en la implantación</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinando con el cliente todas las acciones necesarias para vencer la resistencia al cambio y garantizar el éxito de la implantación: comunicación, formación, documentación de apoyo, etc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Cambio (transición)</li> <li>• Experiencia en situaciones similares</li> <li>• Traspaso de conocimiento al cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Packs recomendados</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SDIP: Service Desk-Incidencias-Problemas</li> <li>• CL: Cambios-Lanzamientos</li> <li>• CNS: Configuración- Niveles de Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trata fundamentalmente de los procesos de Service Support y Service Delivery que garantizan la disponibilidad y calidad de los servicios de TI</li> </ul>

### Otras soluciones de gestión

Grupo SIA cuenta con un catálogo de soluciones de Gestión IT orientadas a convertir al departamento de TI en un proveedor de servicios. Entre otras destacamos las siguientes:

- Plan Director de Gestión de Sistemas de Información
- Formación en ITIL
- Assessment tecnológico
- Sistemas de Gestión Tecnológica (Monitorización, Planificación, Rendimiento...)
- Servicios gestionados de explotación y herramientas de gestión
- Oficina ITIL (implantación y gestión de procesos)
- Oficina de IT Governance



delivering value