

## WHITE PAPER

### Apialtil, el mejor camino para empezar con ITIL

#### Tecnología aplicada a mejorar el Servicio de Soporte

La mayoría de las empresas más grandes del mundo están utilizando el poder de la TI para alcanzar los objetivos de negocio. La contribución de la TI permite a las empresas disminuir el riesgo de interrupción de la actividad y beneficiarse de una infraestructura creada para sustentar el crecimiento y la flexibilidad del negocio.

El éxito en una compañía no es posible de alcanzar si la gestión de servicios se limita a reaccionar y resolver los problemas a medida que son reportados por los usuarios: lejos de ser reactiva, la gestión de servicios debe ser proactiva y detectar dichos problemas antes de que surjan. Esta proactividad en la gestión de la infraestructura y aplicaciones de TI podrá mejorar la eficacia operativa, reducir los costes de explotación y mejorar la calidad del servicio que se ofrece.

Apia Itil se orienta a incrementar el control en el negocio y a garantizar una mayor contribución de la TI al éxito del mismo.

#### Sobre ITIL

La Information Technology Infrastructure Library (ITIL) es un conjunto comprensible y consistente de mejores prácticas para los procesos de service management, que promueve un enfoque de calidad para alcanzar la efectividad y eficiencia en el uso de TI.

No se trata de una doctrina ni de una norma rígida, como suele considerársela a veces. Aunque ITIL incorpora directrices sobre un conjunto común de buenas prácticas, cada implementación de ITIL es diferente y puede cambiar en función de las necesidades de la organización.

Además, describe todas las actividades de TI (organizadas en áreas de proceso) necesarias para direccionar la provisión y soporte de servicios de calidad de TI.

El modelo ITIL se compone de dos grandes áreas, Entrega del servicio (Service Delivery), orientada a planificar y entregar servicios de calidad de TI, base sobre la cual construir valor de negocio; y Soporte del servicio (Service Support), que busca soportar y mantener los servicios de TI diariamente, y enfocar las actividades de TI en un valor estratégico para el negocio.

El objetivo es mejorar el servicio a través de la implementación de un ciclo de calidad como base.

Hoy en día ITIL es mucho más que un conjunto de estándares internacionales, ha generado una industria mundial que incluye Entrenamiento, Consultoría, Certificación, Herramientas de software y Asociación comercial (Trade Association, itSMF).

Al implementar ITIL y las mejores prácticas, las organizaciones pueden esperar obtener los siguientes beneficios:

- Mejorar la calidad y el nivel del servicio, logrando aumentar la satisfacción del cliente.
- Generar un alineamiento más cercano entre los Servicios TI y los procesos, (que contemple) con los requerimientos de negocio, expectativas y metas.
- Más conciencia del personal de soporte de TI sobre los procesos de negocio y su impacto.
- Reducción significativa de los costos de gestión y soporte, que genera un menor costo total de adquisición de TI (TI Total Cost of Ownership)
- Mejorar la disponibilidad del servicio y su performance, logrando un incremento en la rentabilidad del negocio.

ITIL se orienta a producir la integración necesaria para generar sinergias productivas entre los principales actores de una empresa: las personas, los procesos y la tecnología.

## **ApiaItil, el mejor camino para empezar con ITIL**

### **Qué es Apia**

Apia es la plataforma de gestión que permite crear procesos de negocio a mayor velocidad sin importar el sector económico en el que se desempeñe la empresa.

Permite que las personas dentro de una organización gerencien, administren, diseñen, monitoreen e integren las actividades en forma innovadora y eficiente.

Apia garantiza la tecnología y los medios para facilitar y acelerar una rápida incorporación e integración de los estándares ITIL hacia los procesos de trabajo de una empresa.

### **Qué es ApiaItil**

ApiaItil es una aplicación que se concentra en mejorar los servicios relacionados al Soporte (Service Support), estableciendo procesos más eficientes, basados en las mejores prácticas, para la gestión de Incidentes, gestión de Problemas, gestión de Cambios y gestión de Releases.

### **Cómo se mejora el Servicio de Soporte**

ApiaItil se orienta a parametrizar una serie de procesos que responden y solucionan problemas frecuentes con rapidez y eficiencia.

La solución está basada en la creación de un Centro de servicios (Service Desk) responsable de:

- Ser el único punto de contacto con el usuario
- Recuperar el servicio tan pronto como sea posible
- Gestionar todo el ciclo de vida de un incidente
- Dar soporte a las actividades de negocio
- Generar reportes, comunicar y promover/sugerir
- Proveer de una interfase a otros procesos

## **Procesos Operativos:**

### **Gestión de Incidentes**

Busca restablecer la operación normal del servicio lo más pronto posible, con la disponibilidad y calidad establecidas (SLA's), minimizando el impacto adverso en las operaciones del negocio. Además, mantiene registros eficaces de los incidentes<sup>1</sup> para medir y evaluar el proceso y proporcionar información a los otros procesos.

### **Gestión de Problemas**

Se orienta a minimizar la adversidad del impacto de los incidentes y problemas<sup>2</sup> en el negocio, causados por errores en la infraestructura. También ayuda a prevenir la recurrencia de incidentes ocasionados por un mismo error, de forma proactiva encuentra debilidades en la infraestructura y la causa raíz de los errores e inicia las acciones de corrección (RFC's).

### **Gestión de Cambios**

Asegura que se usen procedimientos y métodos estandarizados para el manejo de todos los cambios, minimizar el impacto de todo incidente que pueda provocar el cambio, Autorizar o Rechazar cambios y coordinar la implementación de los “cambios aprobados” y manejar los cambios con rapidez, a un costo adecuado, con el menor riesgo e impacto posible sobre la calidad del servicio y los procesos de negocio.

### **Gestión de Releases (Versiones)**

Permite proteger el ambiente de producción y de sus servicios a través de procedimientos formales y aprobados, tomar una visión general de un cambio en los servicios de TI, asegurando que todos los aspectos técnicos y no técnicos sean tenidos en cuenta y determinar la composición y planificación de un Deployment junto con la Gestión de Cambios.

Además de parametrizar estos procesos, se creó la Gestión de Configuración, responsable de proveer un modelo lógico de la infraestructura y servicios, identificando, controlando, manteniendo y verificando las versiones de los componentes.

### **Ampliando el Conocimiento**

La aplicación contiene una Base de Conocimiento donde se publican todos los incidentes, cambios y releases. Esta información se encuentra on line y es de acceso público para los clientes y usuarios de Apia. Estos datos contienen aquellos incidentes reportados por los clientes y los que han sido solucionados de manera proactiva por los operadores. De esta manera el soporte se realiza de manera automática, sin intermediarios, ahorrando etapas en el proceso y liberando al personal de soporte para otras tareas.

---

<sup>1</sup> (Terminología ITIL) Incidente: “evento que no es parte de la operación Standard de un sistema, que genera, o puede generar, una interrupción o disminución en la calidad del servicio”.

<sup>2</sup> (Terminología ITIL) Problema: “causa subyacente desconocida de uno o más incidentes”.

## Beneficios de la aplicación

Ganar mayor competitividad: la automatización e implementación de estos procesos permite realizar las tareas en el menor tiempo posible, disminuyendo significativamente el tiempo en lanzar releases o cambios, que en definitiva aumentan el time to market.

Disminuir el rework (repetición de tareas): una vez que un incidente es solucionado, el caso queda registrado en la Base de conocimiento. Si volviera a surgir, el usuario simplemente deberá indicarle al cliente cuál es la solución, o el cliente podrá encontrarla por su cuenta.

Mejorar la utilización de los recursos: la Base de conocimiento (Knowledge Base) permite generar un conocimiento al que el cliente puede acceder sin intermediarios, liberando al personal de soporte para que puedan realizar otras tareas. Además, prepara a la empresa para su crecimiento o aumento del número de clientes y/o usuarios, sin necesidad de ampliar el personal de soporte.

Mayor seguridad: a través de procedimientos formales y aprobados, el ambiente de producción y de sus servicios queda protegido.

Reestructuración del área de soporte: este nuevo sistema ofrece mejores herramientas a los operadores para realizar una tarea más eficiente.

Aprender de experiencias previas: toda la información sobre reportes de incidentes es almacenada, siendo indispensable para realizar análisis, sacar conclusiones y tomar decisiones.

Una gestión de incidentes y problemas proactiva ayuda a reducir el número de reportes al Service Desk, a la vez que ofrece mayor satisfacción a los usuarios finales. El personal de soporte será más eficaz y tendrá más tiempo disponible para ayudar a los usuarios que indiquen problemas menos frecuentes que requieran mayor atención.