

Los Negocios deben crecer, No los Problemas.



> *WHITE PAPER*

Como una herramienta HelpDesk acorde con las buenas prácticas ITIL, puede ayudar a las pequeñas y medianas empresas.

---

---

**Agradecimiento a Javier García Arcal por su revisión y comentarios.**

**Javier Garcia Arcal** es un consultor ITIL independiente, realiza consultoría ITIL para empresas públicas y privadas. También colabora con la Universidad Antonio de Nebrija ([www.nebrija.es](http://www.nebrija.es)) impartiendo cursos de metodología de Gestión de Proyectos PMBOK e imparte cursos de preparación para obtener la certificación ITIL Foundation. Coopera con los foros [www.itilibrary.org](http://www.itilibrary.org) y [www.italcommunity.com](http://www.italcommunity.com) . Pueden contactar con Javier García Arcal en [javier.arcal@gmail.com](mailto:javier.arcal@gmail.com)

Para cualquier comentario sobre este whitepaper, contacten con Alex D Paul en [alexdpaul@adventnet.com](mailto:alexdpaul@adventnet.com)

---

## Los negocios deben crecer, No los problemas

¡Todo el mundo conoce a Bob! Bob trabaja en el departamento de TI de una empresa financiera. Cuando en la oficina hay un problema llaman a Bob, le dicen “¡Eh Bob, tengo un problema! ¿lo puedes arreglar?”. Bob conoce a todo el mundo por su nombre de pila, conoce los equipos que utilizan. Él lo arregla todo de una forma espectacular. El negocio va bien y la compañía continua creciendo contratando mas empleados y su departamento de TI ofrece cada día mas servicios.. ¿Podrá continuar Bob realizando su Show y arreglándolo todo espectacularmente? Veremos como un software para la Gestión del HelpDesk orientado a ITIL puede ayudar a “Bob” y al equipo del HelpDesk a “continuar con el espectáculo”.

## Como ITIL puede ayudar a las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) a organizar las tareas del Soporte de Servicio del Departamento de TI

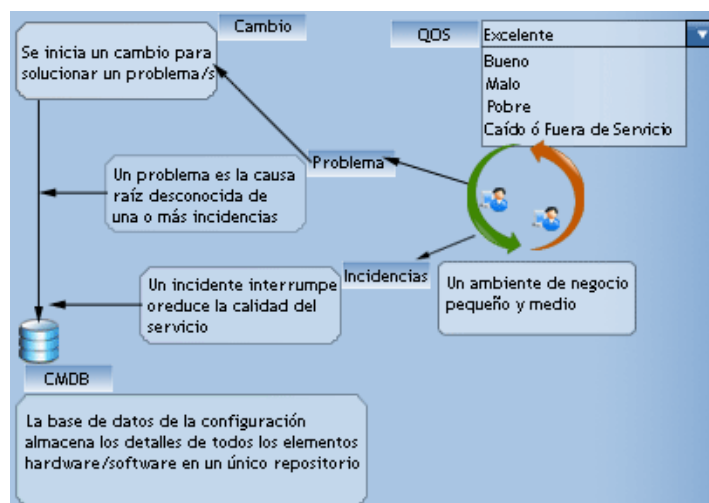
Information Technology Infraestructure Library (ITIL) es un marco de buenas prácticas para gestionar las operaciones y servicios de TI. La oficina de comercio del Reino Unido, comenzó a elaborar ITIL, a mediados de los años 80, con el objetivo de aumentar la eficiencia de la Gestión de los Servicios de TI. El principal objetivo de ITIL es alinear el negocio con los Sistemas de Información. El soporte a Servicio definido por ITIL ayuda a la empresa a gestionar el hardware, software y los recursos humanos para asegurar la continuidad y no interrupción de los servicios ofrecidos por el negocio. ITIL define que el objetivo principal del soporte de TI es: “Ofrecer el mejor servicio posible, sin interrupciones”. Para ello ITIL define cinco grupos de procesos para el soporte que son Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Versiones y Gestión de la Configuración.

Adoptar las buenas prácticas ITIL no requiere adoptar e implementar todos los grupos de procesos simultáneamente. Esta libertad para escoger los grupos de procesos que requiere una determinada organización, es uno de los principales motivos para adoptar ITIL en empresas independientemente de su tamaño.

En las PYMES (Pequeñas y medianas empresas) es necesario para poder adoptar la buenas prácticas en la Gestión de TI, sin incurrir en los altos costes de una implementación estándar.

En la figura adjunta se muestra como en las PYMES (Pequeñas y medianas empresas) se puede gestionar el entorno de TI orientando el soporte del servicio a las buenas prácticas ITIL. Se considera una empresa con activos de TI y no IT. Se considera que tanto los activos de TI como los de no TI están gestionados por un departamento de soporte y control de calidad que ofrece servicio a un excelente nivel. El excelente QOS (Calidad de Servicio) es resultado de un excelente equipo de soporte TI y de conseguir que los activos tanto de TI como no de TI, funcionen de la mejor manera posible.

Como puede verse en la figura anexa, todas las llamadas de los usuarios son clasificadas como incidencias y problemas, se sugiere una solución temporal ó “workaround” para conseguir que el servicio y las operaciones normales no se vean afectadas. Los problemas son analizados hasta encontrar su causa raíz y se inicia un cambio para eliminar el problema y todas sus incidencias asociadas. Utilizando el concepto de ITIL de Gestión e Incidencias, Configuración, Cambios y Problemas, el equipo de soporte de TI puede conseguir que todos los componentes trabajen de la mejor forma posible, contribuyendo por tanto a obtener la Excelencia en la calidad del servicio ofrecido.



## Utilizar ITIL para superar el CAOS

La mayoría de las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) comienzan con un modesto soporte por correo electrónico, pero a medida que van creciendo también va creciendo las demandas a su departamento de soporte, esto conlleva que disminuya drásticamente la calidad del servicio. El departamento de soporte de TI entra en una fase de “apagar fuegos”, tan solo resolviendo incidencias y quejas de los clientes para dejar el servicio restablecido. Sin ITIL, no existe una visión proactiva de identificar los problemas antes de que afecten al servicio y al negocio. ITIL nos proporciona un marco de trabajo, fundamentalmente es aplicar el “sentido común” al soporte de TI, de tal forma que las anomalías que se producen en el servicio son analizadas hasta encontrar su causa raíz. Por último la causa raíz es eliminada y se prevé de esta forma la aparición de futuros problemas.

## Pasos en una implantación de ITIL

- Determinar claramente los principales objetivos que se esperan conseguir con la implementación de ITIL.
- Implementar un Service Desk alineado con ITIL, que implemente la Gestión de Incidencias, Problemas, Cambios y Gestión de la Configuración.

## Planificación de la implementación de ITIL

Las empresas necesitan elaborar un plan de implementación de ITIL con objetivos claramente definidos tanto a corto como a largo plazo. Esto ayuda a las empresas a permanecer orientadas en su visión y objetivos, en los pasos parciales, pero sin perder el norte, el objetivo final a conseguir.

Una simple planificación con los siguientes puntos clave ayuda a una pequeña y mediana empresa (PYME) a mantenerse orientada a sus objetivos finales y a implementar ITIL con éxito.:

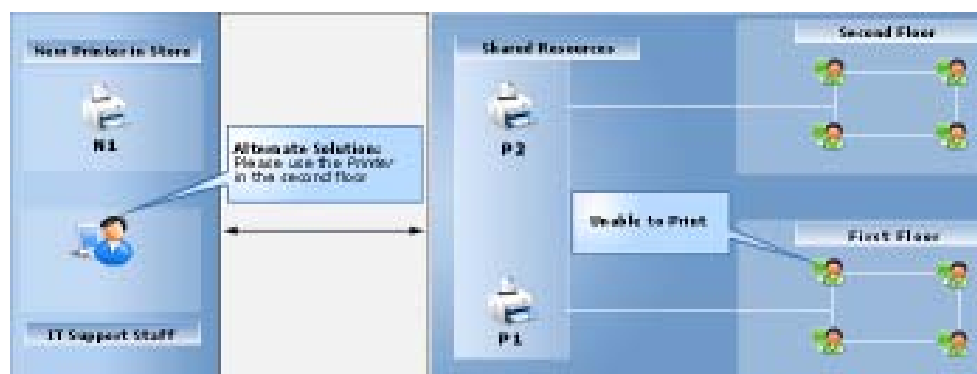
- Cuales son nuestros objetivos?
- Dónde nos encontramos ahora mismo?
- Dónde queremos estar?
- Cómo llegar a donde queremos estar?
- Cómo saber que hemos llegado?.

<b>Definir tu visión y objetivos</b>	Definir objetivos de alto nivel a los que queremos dirigirnos. Estos objetivos nos ayudaran a definir los logros parciales.  <b>Ejemplo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Queremos dirigirnos a minimizar los costes y proveer del mejor servicio con las menores interrupciones posibles.</li><li>- Proveer un 99,9% de tiempo efectivo sin caídas en el servicio.</li><li>- Proporcionar nuevos servicios a los usuarios y llevar los servicios a un nivel mas eficiente.</li></ul>
<b>¿Dónde estamos ahora?</b>	Realizar una "foto" o una "baseline" de los principales indicadores o KPI ( <b>K</b> ey <b>P</b> erformance <b>I</b> ndicator)  <b>Ejemplo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número total de llamadas entrantes.</li><li>• Número total de resolución de incidencias en primera llamada.</li><li>• Porcentaje de tiempo en el cual el servicio ha estado caído durante una semana, un mes, un cuatrimestre y un año.</li><li>• Nuevos servicios introducidos</li><li>• Distribución del personal de soporte dedicado a las incidencias de nivel 1, nivel 2, nivel 3</li><li>• Tiempo total empleado por el departamento de soporte distribuido según los niveles de incidencias atendidos.</li></ul>

<p><b>¿Dónde queremos estar?</b></p>	<p>Definir objetivos específicos para mejorar los indicadores KPI, basados en las estadísticas de los KPI. Estas mejoras de los KPIs podemos considerarlas como nuestros objetivos a “corto plazo” para mejorar la calidad del servicio</p> <p><b>Ejemplo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducir las llamadas entrantes en un 40%.</li> <li>- Aumentar la tasa de resolución en primera llamada en un 20%.</li> <li>- Reducir las causas mas frecuentes de caídas en el servicio.</li> </ul>
<p><b>¿Cómo llegar a donde queremos llegar?</b></p>	<p>Implementar los procesos ITIL o al menos parte de esos procesos, nos puede ayudar a conseguir los objetivos a corto plazo.</p> <p><b>Ejemplo:</b></p> <p>Para reducir las llamadas entrantes en un 40%:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un portal de soporte, donde el usuario se autogestionaria el registro y resolución de su incidencia mediante el acceso a unas resoluciones a los problemas mas comúnmente reportados.</li> </ul> <p>Para aumentar la tasa de resolución en un 20%.</p> <p>Implementar una solución HelpDesk que interactúe con la gestión de activos y la monitorización de la red con el objetivo de poder descubrir los posibles problemas asociados a las incidencias y resolverlos mas rápido</p>
<p><b>¿Cómo saber que hemos llegado?</b></p>	<p>Definir métricas y KPIs, para asegurar que nos estamos moviendo en el sentido correcto para alcanzar los objetivos prefijados</p> <p><b>Ejemplo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir hitos temporales para verificar el impacto de nuestros objetivos a corto plazo en los KPIs.</li> <li>- Comprobar cuantos usuarios se han autenticado en el portal de autogestión de incidencias para solucionar sus incidencias y ver como y cuanto se han reducido las llamadas al nivel 1 y 2 de soporte.</li> <li>- Comprobar si la tasa de resolución en primera llamada ha aumentado.</li> <li>- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de usuario.</li> </ul>

## Implementar un Service Desk orientado a ITIL

Un Help Desk orientado a ITIL puede ser implementado para reducir el tiempo de caída del servicio y realizar una gestión pro-activa de los servicios TI. En este ejemplo se considera una compañía de servicios financieros con sus empleados distribuidos en varios departamentos. Los empleados están distribuidos en dos plantas y todos los empleados tienen una workstation ó estación de trabajo para ejecutar las aplicaciones que utilizan en su trabajo diario. Los empleados acceden a un grupo de impresoras compartidas para imprimir cheques o informes de transacciones, frecuentemente se imprimen cheques u ordenes de cobro y se provee a los clientes de informes financieros sobre su estado de cuenta. Un fallo en la estación de trabajo o en las impresoras puede ser crítico para el negocio. Veamos como el personal del HelpDesk puede implementar una herramienta HelpDesk orientada a ITIL para registrar y gestionar las solicitudes de servicio, eliminar problemas y proveer un servicio ininterrumpido



## Gestión de incidencias

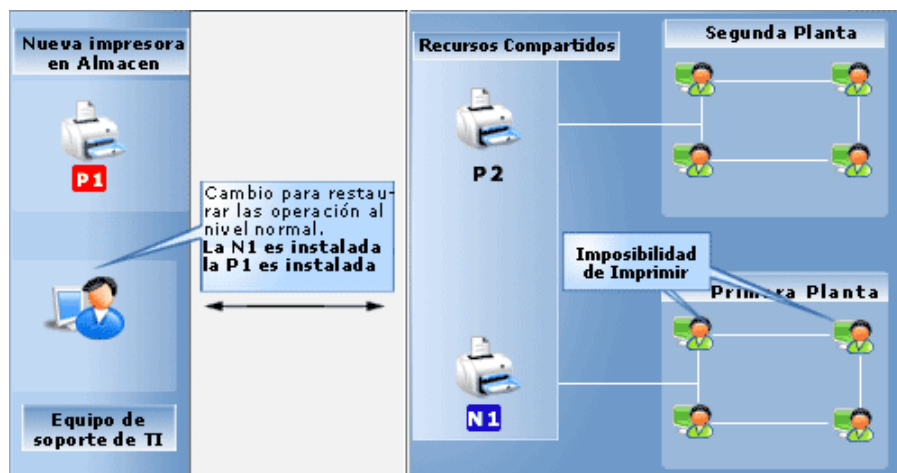
Cuando un empleado contacta con el helpdesk indicando que no puede imprimir, puede haber varios motivos por los que no puede imprimir, el personal de soporte necesita realizar las preguntas precisas para comprender y escalar correctamente los problemas en el servicio. Se nos pueden presentar los siguientes escenarios:

<p><b>Preguntas Adecuadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Esta la impresora configurada en esa máquina?</li> <li>• ¿Cómo se llama la impresora que esta configurada?</li> <li>• ¿Esta el toner o cartucho bajo de tinta?</li> <li>• ¿Tiene papel la impresora?</li> <li>• ¿hay un atasco de papel en los rodillos de la impresora?</li> </ul>
-----------------------------------	---

<p><b>Detalles Adecuados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los datos del solicitante</li> <li>• La localización física y la red a la que esta conectado el solicitante.</li> <li>• Los detalles de la estación de trabajo o workstation</li> <li>• Hardware y Software instalado</li> <li>• El estado y los detalles de la impresora.</li> <li>• El estado y los detalles de la red.</li> </ul>
<p><b>Respuestas Adecuadas</b></p>	<p>Toda la información obtenida del usuario que ha reportado la incidencia y las informaciones que le ha facilitado el equipo de soporte y las posibles soluciones al problema de impresión del usuario que podrían ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redirigir los trabajos pendientes de impresión del usuario a una impresora que funcione correctamente.</li> <li>• Configurar la impresora en el equipo del usuario.</li> <li>• Restaurar la configuración de la impresora</li> </ul>

**Una incidencia es cualquier anomalía en el normal funcionamiento del servicio que interrumpa o reduzca la calidad del mismo**

En este ejemplo. Solo un usuario tiene problemas para imprimir y posiblemente esto no afecte al negocio de una forma importante. Este evento solo reduciría la calidad global del servicio de Excelente a Bueno, por tanto este evento será considerado como una incidencia de prioridad media baja.





## Gestión de Problemas

El trabajo diario de la empresa, normalmente no se encuentra seriamente afectado por las incidencias aisladas, como en el ejemplo antes citado en el cual solo un empleado no puede imprimir, pero si otros empleados o un grupo completo de trabajo un pudiera imprimir, estaríamos ante un problema. Todas las incidencias apuntarían a una misma causa común. Esto podría afectar al negocio. Ante esta situación el equipo de soporte debe proveer de una solución para que la QOS (calidad del servicio ofrecido) no se vea afectada. Después de realizar las preguntas adecuadas y obtener los detalles necesarios el soporte de nivel cero se pone a trabajar en el problema.

En el ejemplo que estamos viendo, si los problemas de impresión fueran debidos a un problema con una impresora en concreto, esta impresora debería ser reemplazada lo antes posible para poder restaurar el servicio prestado a su estado normal.

Problemas	Soluciones
Impresora no configurada	Configurar la impresora/Proporcionar la información necesaria a usuario para configurarla
Problemas en la Impresora	Arreglar la impresora con una intervención IN-SITU/ Informar de los pasos necesarios para cargar el papel, reemplazar el toner o solucionar un atasco de papel

## Base de Datos para la Gestión de la Configuración (CMDB)

La CMDB es una base de datos donde se integran los detalles relevantes de empleados, estaciones de trabajo, empleados de TI, otros dispositivos, incidencias, problemas, cambios y otros elementos relevantes para el negocio.

Con la CMDB se provee de una base de datos del conocimiento que puede tener parte de su información pública para facilitar a los propios usuarios a buscar soluciones y resolver pequeños problemas sin necesidad de contactar con el helpdesk.

La CMDB también tendrá parte de su información privada para proveer al equipo de soporte, de información detallada de los elementos, sus características, la evolución del histórico de estados por el que han ido pasando esos dispositivos, así mismo la CMDB también tendrá una base de datos de conocimiento pública para poder proveer a los usuarios de soluciones alternativas y temporales.

<b>Detalles del usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Datos de Contacto</li> <li>• Ubicación física</li> <li>• Prioridad (usuario VIP)</li> <li>• Estación de trabajo y dispositivo</li> </ul>
<b>Detalles de la estación de trabajo / PC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación física</li> <li>• Modelo</li> <li>• Fabricante</li> <li>• Proveedor de soporte</li> <li>• Histórico del dispositivo</li> <li>• Detalles de inventario de dispositivo</li> </ul>
<b>Dispositivos Asociados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos asociados (impresoras, escáner, Web cam etc.)</li> <li>• Estado de los dispositivos, informes de disponibilidad, e histórico de disponibilidad.</li> </ul>

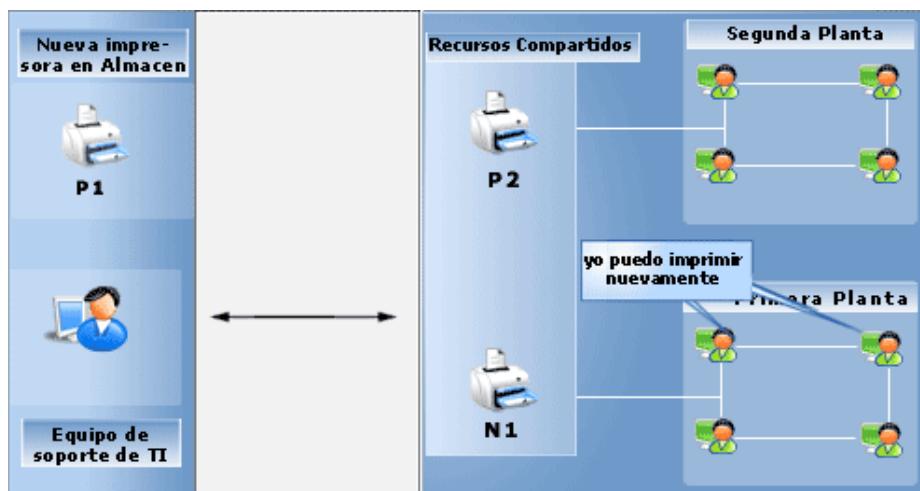
## Gestión de Cambios

Aunque se haya facilitado a los empleados una solución temporal para imprimir, el problema que dio lugar a la incidencia permanece y apunta a la impresora como causa raíz de estas incidencias. Un análisis de los datos almacenados en la CMDB, relativos a la impresora y la estación de trabajo afectada nos mostrará que la impresora ha ido fallando repetidamente, para eliminar el problema, la impresora debe ser reemplazada para restaurar el servicio.

Se inicia una petición de cambio para reemplazar la impresora que esta fallando , esta petición se remite para su análisis y aprobación, para autorizar este cambio puede ser necesaria la autorización del responsable de TI o de la dirección de la empresa., una vez autorizado un cambio debe prepararse un plan detallado de implementación, con su correspondiente plan de marcha atrás caso de no tener éxito al implementación.

Después de la realización del cambio, se realizará la verificación con el solicitante el cambio, de que este se ha concluido con éxito.

PASO	DESCRIPCIÓN
Propuesta de Cambio	La propuesta o solicitud de cambio debe estar basada y en la información facilitada por el solicitante del cambio la información del histórico de la impresora a reemplazar. En la solicitud de cambio debe estar reflejado detalladamente porque es necesario el cambio
Evaluación del Cambio	El plan de implementación del cambio se envía al comité o persona responsable de su aprobación. Este plan debe asegurar el mínimo tiempo de caída del servicio durante la realización del cambio. Por ejemplo la instalación de una nueva impresora puede requerir que sea configurada en varios equipos, el equipo de soporte debe realizar estas labores en horario fuera de oficina para garantizar una no interrupción en el negocio
Realización del Cambio	Una vez que el cambio ha sido aprobado, se realiza el mismo
Revisión Post Implementación	Después de realizar el cambio, se realiza una revisión del cambio por el comité aprobador, para comprobar si se ha desarrollado con éxito. Si no hubiera tenido éxito la implementación del cambio, se devolverán los sistemas al estado previo al cambio
Cierre de la Petición de Cambio	Una vez que el solicitante del cambio haya confirmado que la implementación de este cambio ha eliminado el problema, se cerrará la solicitud de cambio.



Las PYMES (Pequeñas y mediana empresas) pueden asegurar el mantener un elevado nivel de calidad en sus servicios (QOS) implementando los procesos de Gestión de Incidencias, Problemas, Configuración y Cambios, para eficiente y proactivamente gestionar las solicitudes e incidencias de los usuarios

## **Resumen.**

Las PYMES (pequeñas y medianas empresas) en expansión, con un entorno de TI en continuo crecimiento y cambio habitualmente se encuentran con problemas para continuar facilitando servicios de TI con calidad de forma ininterrumpida. Este tipo de empresas necesita adoptar soluciones basadas en estándares para poder gestionar sus servicios.

ITIL puede ayudar al departamento de soporte de TI a controlar el ambiente de TI y proveer unos servicios de TI de calidad y sin interrupciones de los mismos, Consiguiendo así el mejor QOS (Calidad del Servicio).

Las empresas deben adoptar un acercamiento que les permita economizar en costes, durante las implementaciones de ITIL:

Una aproximación con ahorro de costes ayudará a las PYMES (pequeñas y medianas empresas), a planificar e implementar ITIL de una forma adecuada, sin perder el rumbo en la implementación de los estándares.

“La Gestión del Caos con ITIL” nos muestra como las empresas pueden planificar e implementar ITIL para pro-activamente gestionar un departamento de TI, utilizando la Gestión de las Incidencias, Problemas, Configuración y Cambios y así poder mantener una excelente calidad de servicio (QoS).

Si volvemos de nuevo a Bob, ITIL puede ayudar a Bob a gestionar los servicios de TI, independientemente de cuanto crezca el departamento de TI. ITIL permite ayudar a Bob y su equipo a resolver los problemas de una manera rápida y eficaz y prevenir que se produzcan.

Fuente

itSMF: An introductory overview of ITIL

## Sobre ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus implementa la mayor parte de los procesos del estándar ITIL y permite realizar una implementación para solucionar los problemas que se le pueden presentar al negocio, también reducir los tiempos de caída del servicio, para conseguir una eficiente Gestión del HelpDesk y de los Activos. ServiceDesk Plus ofrece una ventaja competitiva a las PYMES (pequeñas y medianas empresas) al combinar Gestión de: los tickets de incidencias, los activos, las compras, los contratos y la base de datos del conocimiento, todo ello en un paquete a un precio competitivo.

Para mas información visite la página: <http://www.servicedeskplus.com>

