



Tivoli software

ITIL – Mejores practicas en administración de TI



Elida Godinez – Compliance Manager
Juan Francisco Garcia – Tivoli Brand Manager

Junio 11, 2008

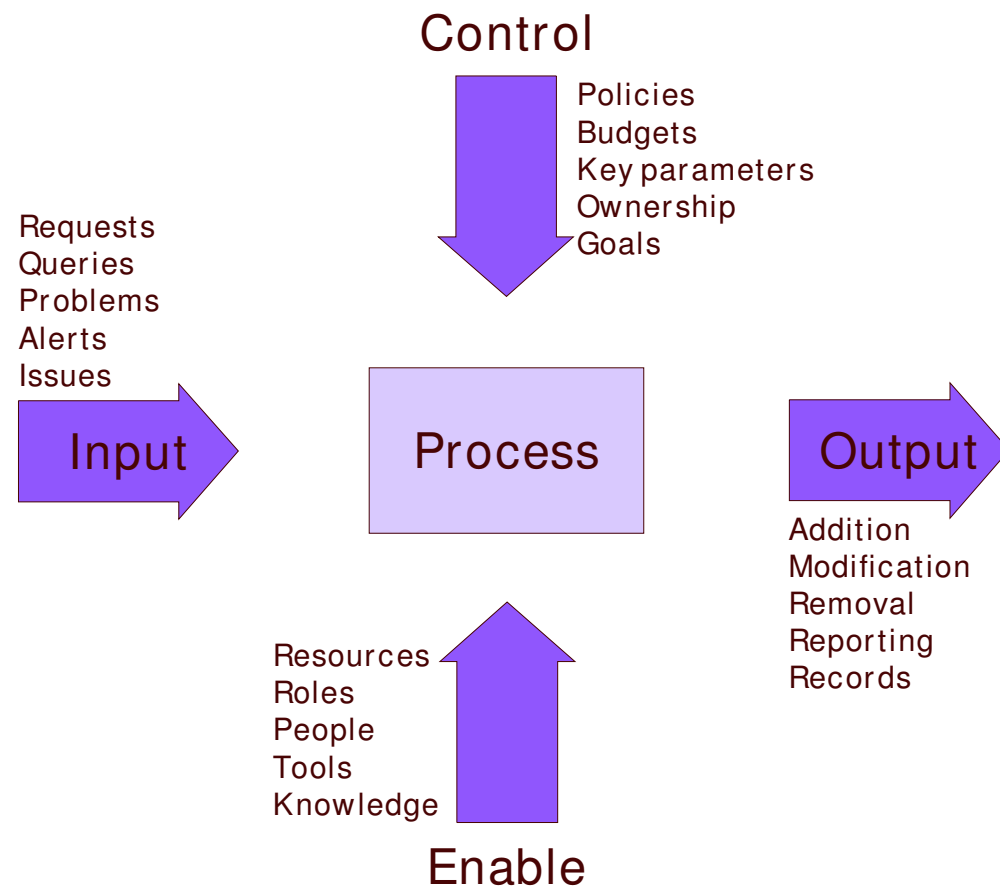
© 2007 IBM Corporation

Agenda

- Procesos
- Beneficios
- Modelo de procesos
- IT Infrastructure Library (ITIL)
- Tivoli = ¡ITIL en ejecución!

Procesos

- (AT & T) - Un proceso es una serie de tareas definibles, repetibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo.*
- (IBM) - Grupo de actividades que reciben una entrada (input), le agrega un valor y provee un resultado (output) a un cliente interno o externo.



Beneficios en la implementación de Procesos

- Dueños de procesos, responsabilidades y mediciones
- Consistencia en la estructura de trabajo
- Política de decisiones, alcance y objetivos
- Clara interfase de comunicación con otros procesos, gente y herramientas

- Los procesos aseguran estabilidad, control, servicios repetibles que pueden ser medibles contra contratos y niveles de servicio.

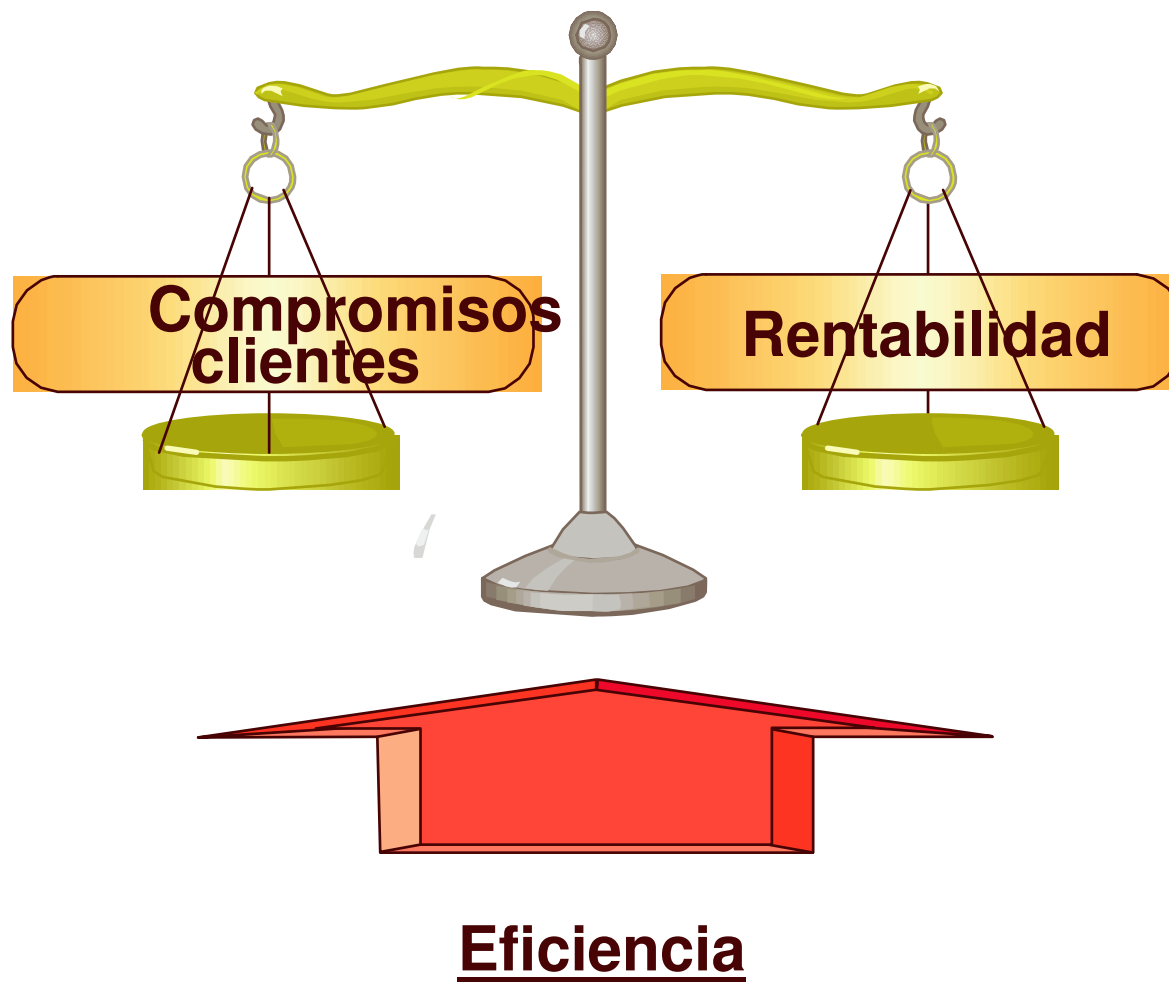
- Te permiten eficiencia y efectividad, cliente - proveedores
- Optimizar los costos y mejorar la calidad

Y...

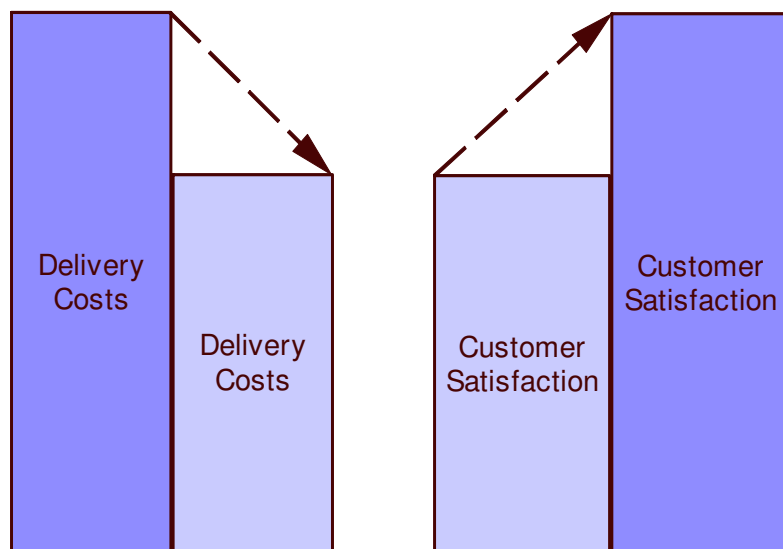
- Gartner reporto que:
 - Aproximadamente 80% de la caídas no planeadas son causadas por situaciones en los procesos y la gente y el resto es por fallas de tecnología y desastres.
 - La implantación de mejora continua en procesos efectivos utilizando las mejores practicas permite reducir los errores en los entregables y servicios
 - Gartner, 1999

- IBM encontro que:
 - 70% de los problemas de los clientes están ligados a los procesos de Administración de Cambios *
 - IBM, 2006

Beneficios de una disciplina en procesos



Beneficios de una disciplina en procesos

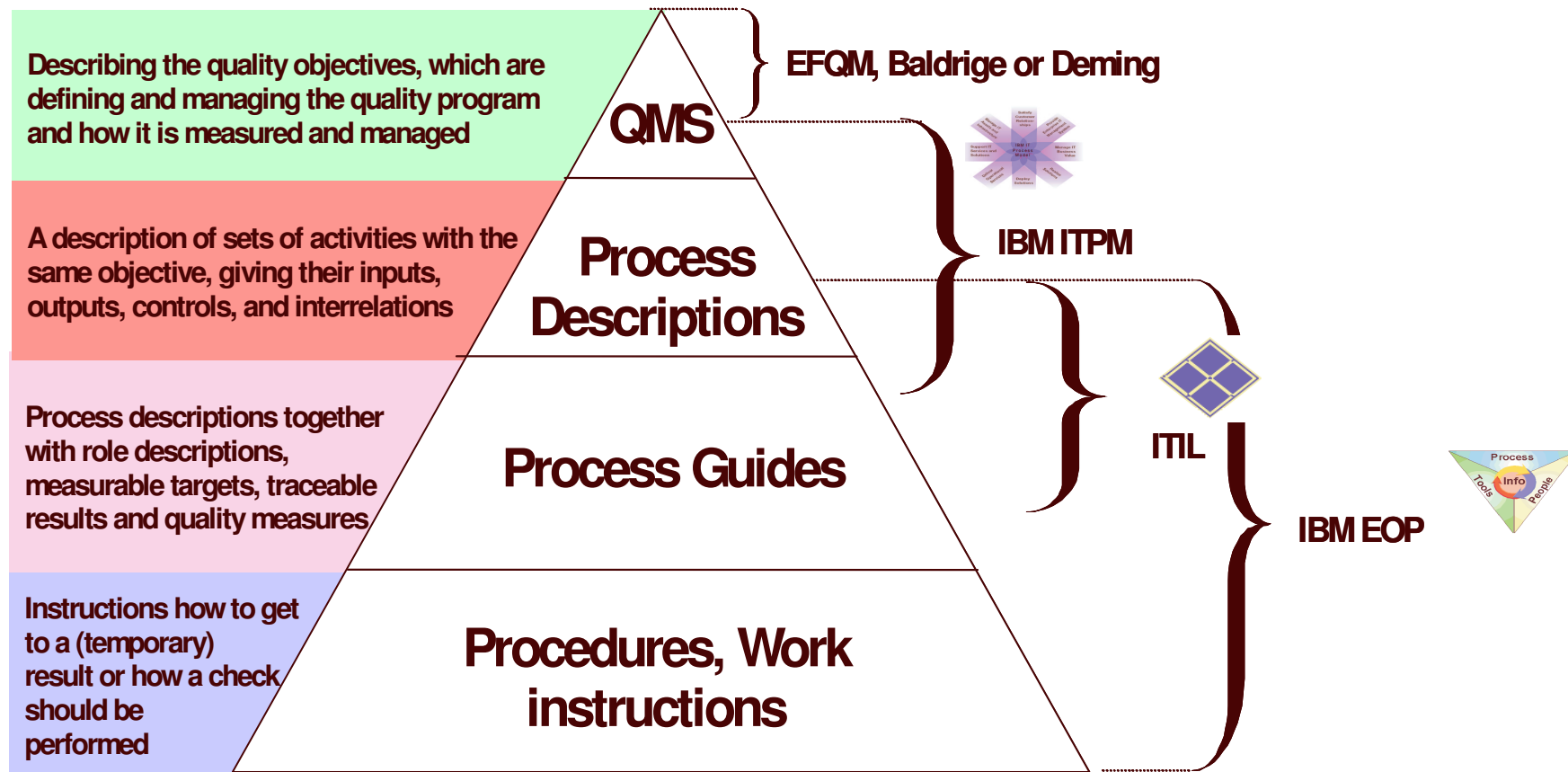


✓ **MEDIBLE**

✓ **AUDITABLE**

✓ **CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL**

Modelo de procesos



IT Introducción de Modelos de Referencia

Reference Model

[ITSM best practices](#)

[COBIT](#)

[Sarbanes-Oxley](#)

[CMMI](#)

[eSCM](#)

[eTOM](#)

[ISO/IEC 17799](#)

[ISO/IEC 19770](#)

[ISO/IEC 20000](#)

[ISO/IEC 27001](#)

[PRM-IT](#)

[RUP](#)

[Six Sigma](#)

Purpose

(ITIL) Best practices for IT service management

IT governance control

US regulatory compliance for IT

Improving project processes

eSourcing

Standard for telecom industry processes

Measuring quality of information security management

Managing software assets

Measuring the quality of IT service management

Specification for information security management systems

Process reference model for IT

Software and systems development process

Continuous improvement of processes

ITIL (IT Infrastructure Library)

- “Es una estructura, un conjunto de libros que describen las mejores prácticas de la industria para administrar los servicios de TI.”

IT Service Management

- “Es una estrategia para administrar a la organización de TI como un “negocio”, a través de una metodología enfocada al cliente, orientada al servicio, habilitada y soportada por las disciplinas de TI basadas en las mejores prácticas”

IT Infrastructure Library (ITIL)

- Creada al final de los 1980s estandarizan diversos procesos de tecnología (across UK government)
- Un modelo con una estructura
- Manejo del negocio foco en eficiencia, efectividad, calidad y reducción de riesgos
- Adoptado por sector público y privado
- Lenguaje común pero independencia tecnologica, organización tamaño y localización
- Propiedad de Office of Government Commerce (OGC)

Objetivo IT Infrastructure Library

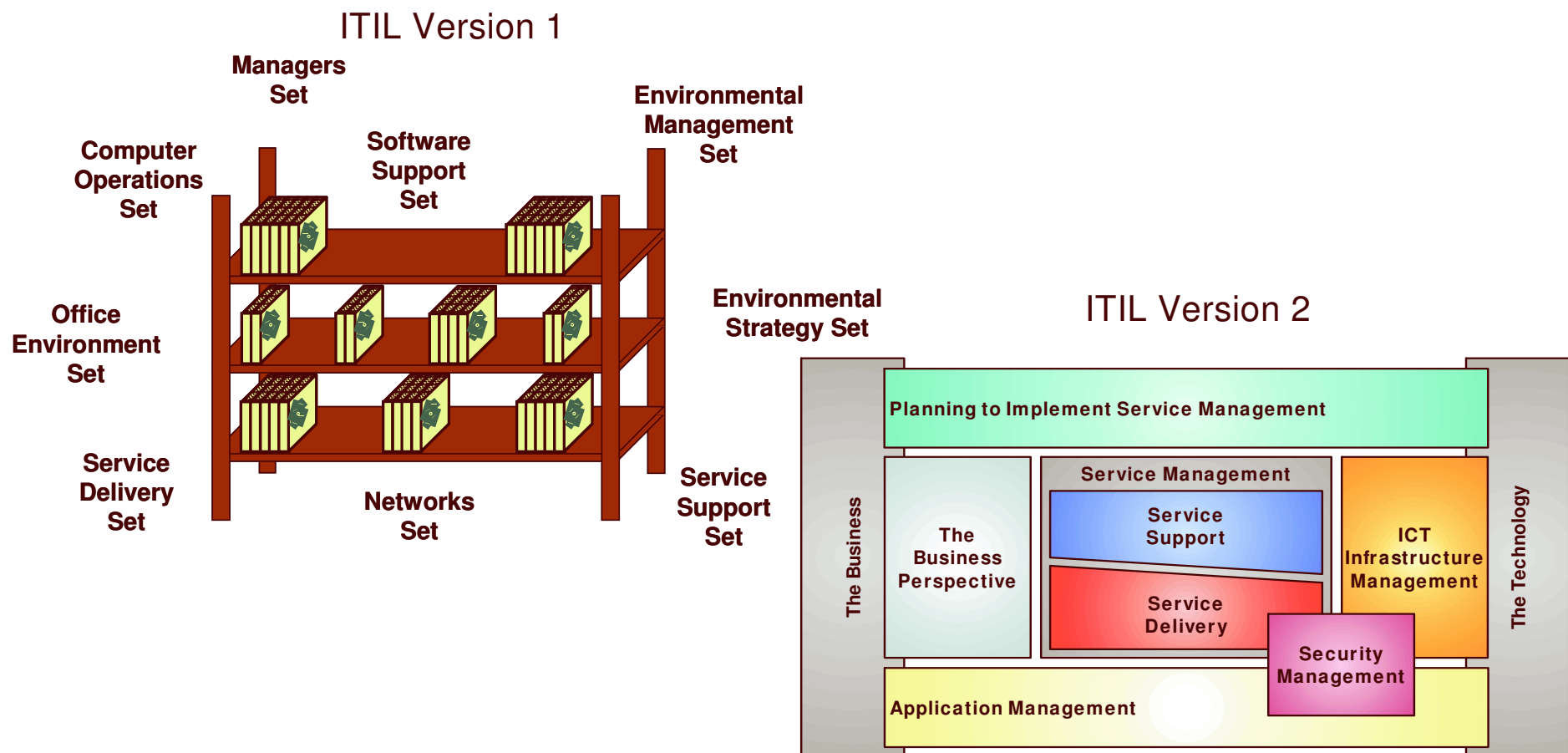
- Proporcionar de manera consistente la calidad del servicio (QoS) adecuada a las necesidades del negocio.
- Optimizar el costo de (proveer) los Servicios (CoS)
- Alineación de los servicios y de la capacidad de TI con las necesidades actuales y futuras del negocio.

Beneficios

- Administrar las expectativas de los usuarios finales
- Medir el desempeño de TI basado en los resultados del negocio
- Definición sólida de los compromisos de servicio
- Administrar la infraestructura con orientación al servicio
- Unificar personal y herramientas a través de procesos de mejores prácticas y métodos de administración-basada en actividades.

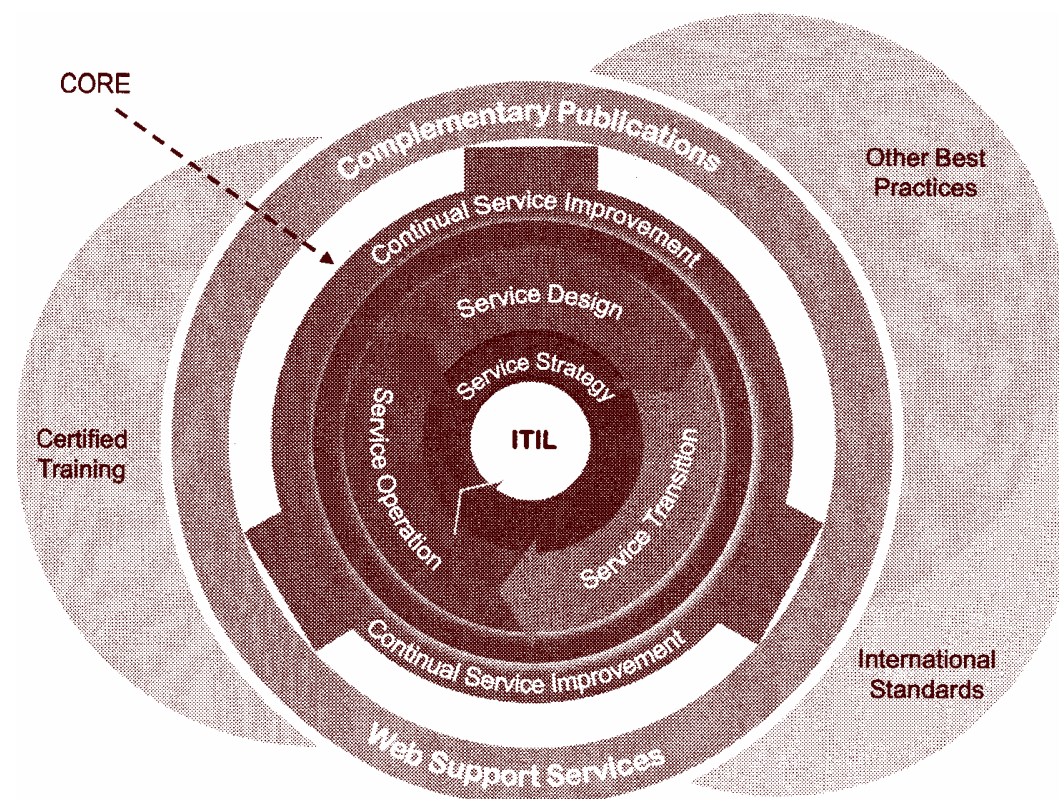
Characteristics of the IT Infrastructure Library

- A comprehensive framework of best practices in IT management



ITIL Versión 3

- Provee guía para diseñar desarrollar e implementar el Service Management



ITIL = Information Technology Infrastructure Library

Biblioteca de ITIL versión 3

<p><u>Service Strategy</u></p> <p>Financial Management</p> <p>Service Portfolio Management</p> <p>Risk Management</p> <p>Demand Management</p>		
<p><u>Service Design</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Service Catalog Management -Service Level Management -Capacity Management -Availability Management -IT Service Continuity Management -Information Security Management -Supplier Management 	<p><u>Service Transition</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Service Asset and Configuration Management -Change Management -Release and Deployment Management -Service Validation and Testing -Transition Planning and Support -Knowledge Management Evaluation 	<p><u>Service Operation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Event Management -Incident Management -Problem Management -Request Fulfillment -Access Management
<p><u>Continual Service Improvement</u></p> <p>Step Improvement Process</p> <p>Service Reporting</p> <p>Service Measurement</p> <p>Return on Investment for CSI</p>		

Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation & Continual Service Improvement

- Crear una infraestructura de mejores practicas adaptable a necesidades especificas
- Disponibilidad de la documentación
- Proveer de un lenguaje común
- Programa de Acreditación y certificaciones disponible
- Guía que cubren la planeación y implantación.
- Arquitectura independiente, tecnología, forma de organización, proveedores e industria.
- Adoptado como estándar de Administración de Servicios.

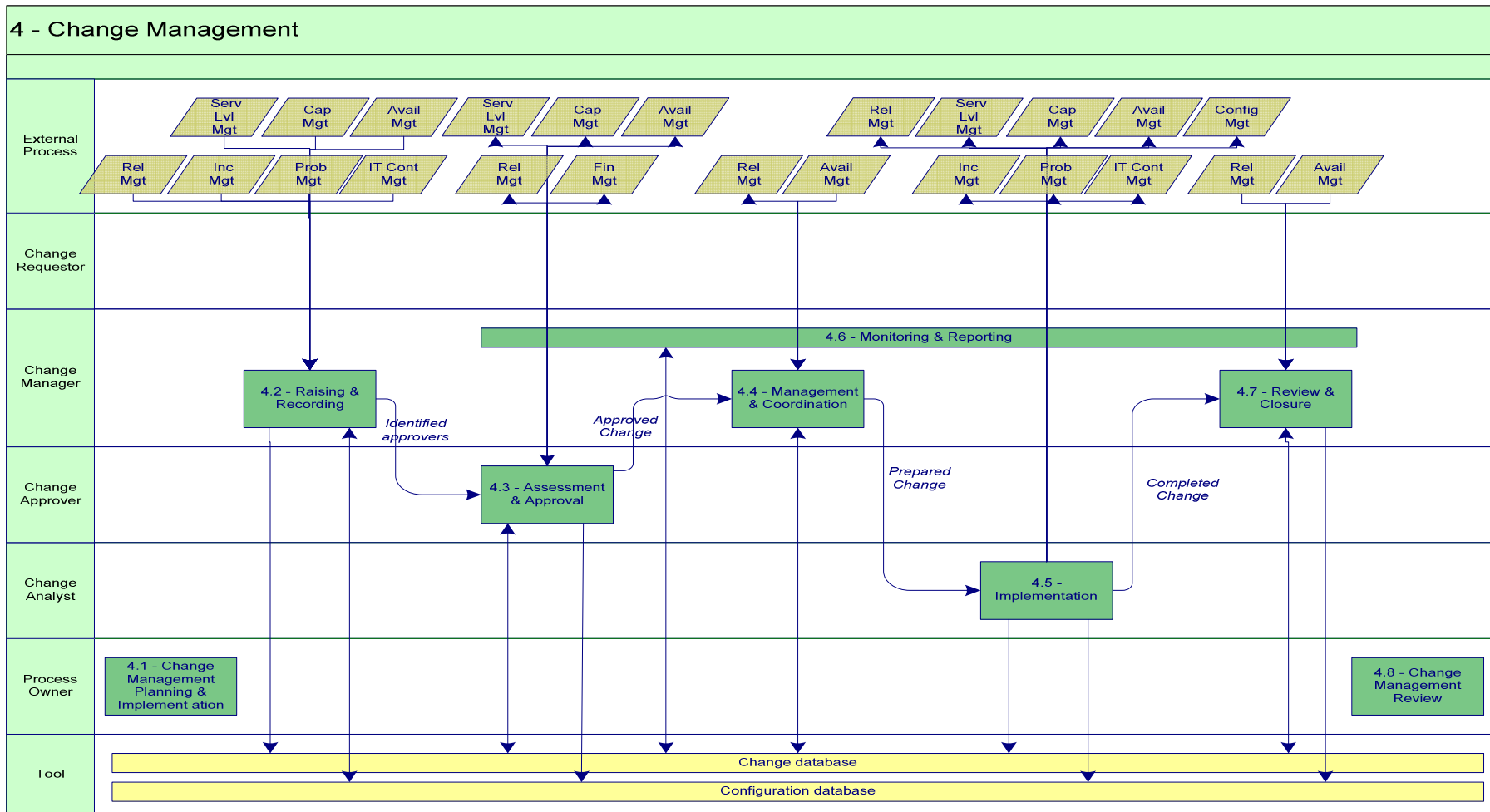
ITIL Versión 2 vs Versión 3

Availability Management	Availability Management
Capacity Management	Capacity Management
Financial Management	Financial Management
IT Service Continuity Management	IT Service Continuity Management
Service Level Management	Service Level Management Service Catalog Management
Service Desk (function)	Service Desk (function) Request Fulfillment
Incident Management	Incident Management Request Fulfillment
Problem Management	Problem Management

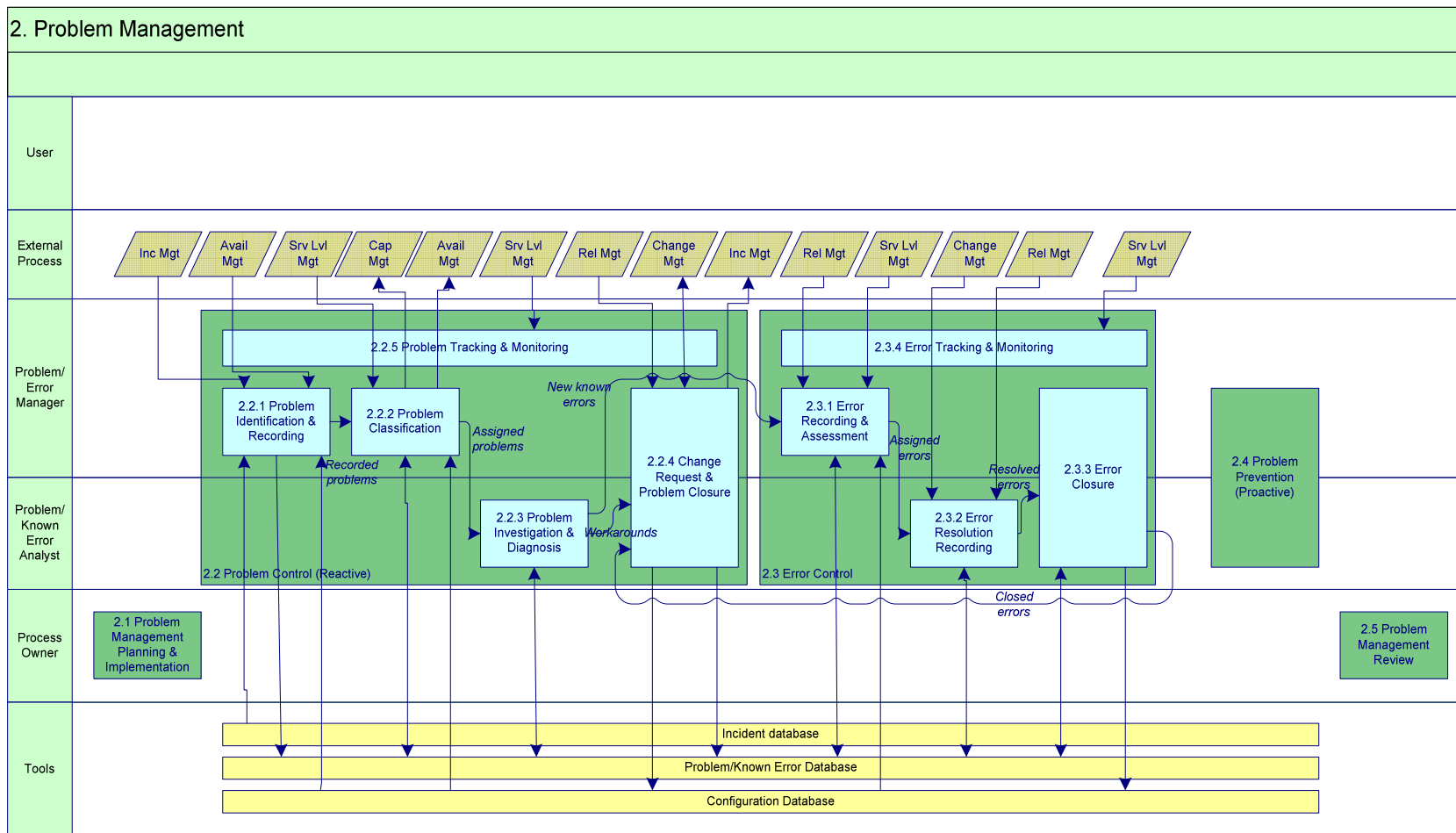
ITIL Versión 2 vs Versión 3

Change Management	Change Management
Release Management	Release Management Deployment Management
Configuration Management	Service Asset and Configuration Management
Software Asset Management	Configuration Management Asset Management
Security Management	Security Management
Event Management	Event Management

Administración de Cambios



Administración de Problemas





Tivoli software

Innovando con Visibilidad, Control y Automatización



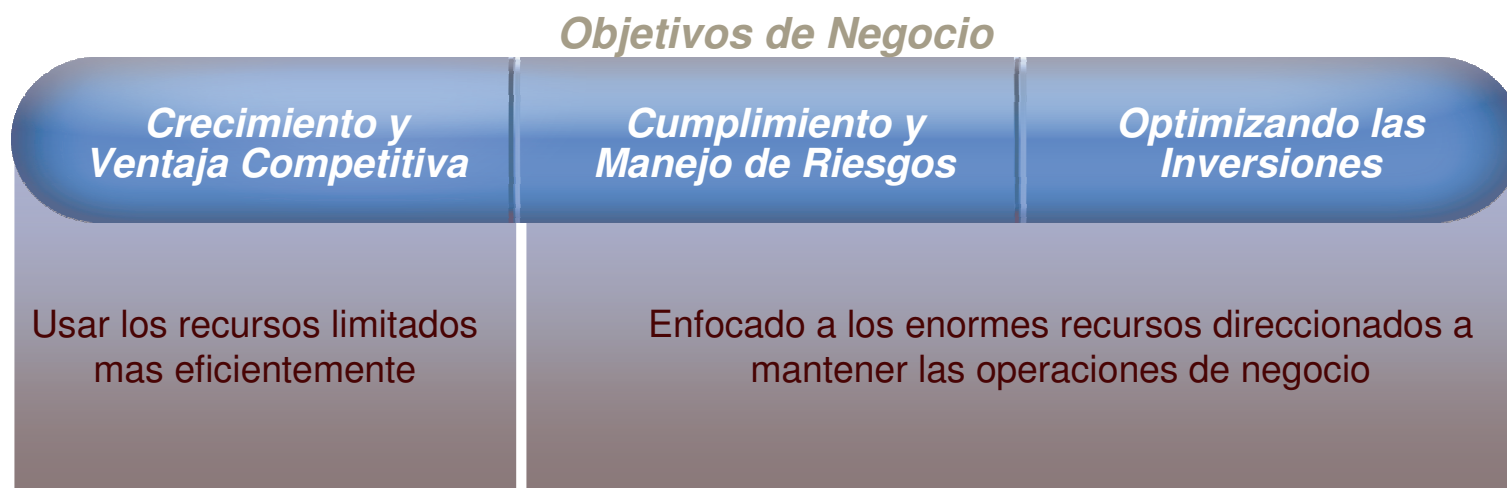
Elida Godinez – Compliance Manager
Juan Francisco Garcia – Tivoli Brand Manager

Junio 11, 2008

© 2007 IBM Corporation

Innovación es el Proceso, Éxito es el Resultado

Innovación es el proceso de entrega de nuevos productos, servicios, proceso y modelos de negocio para ayudar a acelerar el crecimiento y crear una ventaja competitiva



“CEOs indican que **Innovación** es el camino preferido para lograr los objetivos de negocio”... pero ¿como?

Fuente: IBM Global CEO Study 2006

Obstáculos para la Innovación y el Éxito

Objetivos de Negocio

*Crecimiento y
Ventaja Competitiva*

*Cumplimiento y
Manejo de Riesgos*

*Optimizando las
Inversiones*

**Vistas obstruida. Gobernabilidad
inadecuada. Desconexión de la IT en el ciclo
de vida.**

Oportunidades perdidas. Riesgo innecesario. Baja eficiencia y retorno.

Activos de Negocio

Servicios y Activos de Negocio

Procesos de TI

Fomentando la Innovación con el IBM Service Management

Objetivos de Negocio

*Crecimiento y
Ventaja Competitiva*

*Cumplimiento y
Manejo de Riesgos*

*Optimizando las
Inversiones*

IBM Service Management

Proporciona la visibilidad, control y automatización integrada a lo largo del ciclo de vida del servicio, que es necesario para innovar y lograr los objetivos de negocio.

Visibilidad

Control

Automatización

Servicios y Activos de Negocio

El IBM Service Management Fomenta la Innovación



Visibilidad: *Vea su Negocio*



Control: *Gobierne su Negocio*



Automatización: *Optimize su Negocio*

Visibilidad: *Vea su Negocio*

Reto:

- Las audiencias de Negocio y TI no cuentan con la visibilidad y visión necesario para soportar y entregar directamente los objetivos de negocio

Solución: Tableros de control en tiempo real desde el IBM Service Management

- Tableros de control en cada etapa del ciclo de vida del servicio aprovechando los activos actuales para proporcionar la vista en tiempo real que ayude a administrar de acuerdo a los objetivos de negocio

Ejemplos de ROI:

- Manufactura de equipos de Golf redujo costos en 20%
- Empresa de Redes redujo el costo de proyectos en 20%

Tableros de control Ejecutivos, por Industria, por LoB



Tableros de Control de Riesgo, Seguridad y Cumplimiento



Tableros de control por Portafolio y Administración de Proyectos

Tableros de control de IBM Service Management a lo largo de la vida del servicio

Control: *Gobierne su Negocio*

Reto:

- El negocio y la TI luchan contra las necesidades de cumplimiento a tiempo, y tiene problemas para minimizar el riesgo y la protección de la marca

Solución: Las soluciones de IBM Service Management

- Mejora la gobernabilidad, maximiza el control y minimiza los riesgos efectivamente a lo largo del ciclo de vida del servicio; con una implementación de administración del servicio que entrega el servicio de acuerdo a la prioridad y el contexto, construyendo puentes entre los silos y aprovechando las mejores practicas

Ejemplos de ROI:

- Agencia federal redujo los tiempos para reporte en 10-15%
- Compañía de servicios de TI logro un retorno de 6 meses



45% de los CIOs dicen que son muy o extremadamente efectivos en el gobierno del desempeño de la TI.

**The McKinsey Quarterly, 2007*

Automatización: *Optimice su Negocio*

Reto:

- El objetivo de negocio es el crecimiento y es frustrado por la inhabilidad de las organizaciones de entrega y desarrollo del servicio para introducir nuevos servicios a tiempo
 - *El costo de la operación se sigue incrementando a un ritmo de 10% CAGR, el doble de los presupuestos de TI**

Solución: Las soluciones de IBM Service Management

- Las soluciones de IBM ayudan a incrementar la eficiencia y fiabilidad con un enfoque integrado que incluye automatización al nivel de tareas y procesos a lo largo de la vida del servicio

Ejemplos de ROI:

- Firma de distribución redujo los tiempos de recuperación en 50%
- Firma financiera incremento la razón de eventos auto-cerrados en 59%



“Mientras mas podamos simplificar, racionalizar y automatizar los procesos, mejor podemos manejar la creciente complejidad ... debemos manejar el crecimiento del negocio con nuestros recursos existentes. La tecnología de IBM nos ayudo a lograr mayores niveles de eficiencia a menores costos.”

Erwin Schaefer, Swiss Reinsurance

*Tivoli Commissioned IDC Study- 1Q05

El IBM Service Management entrega valor

Alcance...

En el negocio y la tecnología.

Integración...

Valor relacionado para el mañana.

Retorno...

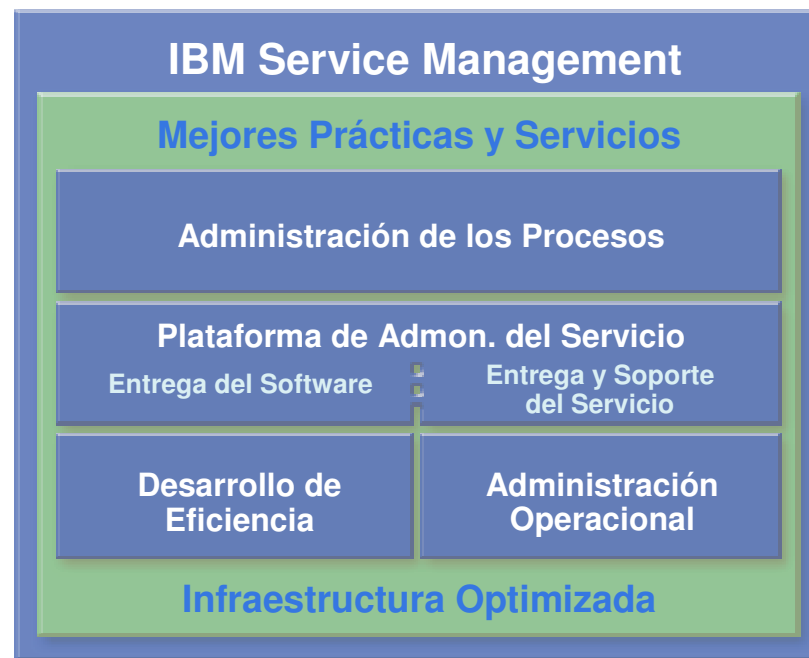
Aprovechando sus inversiones

Rapidez...

Mas valor, mas rápido

Experiencia...

En la industria y en estándares



IBM cuenta con las soluciones adecuadas para innovar por el éxito

Herramientas para ayudarlo hoy!

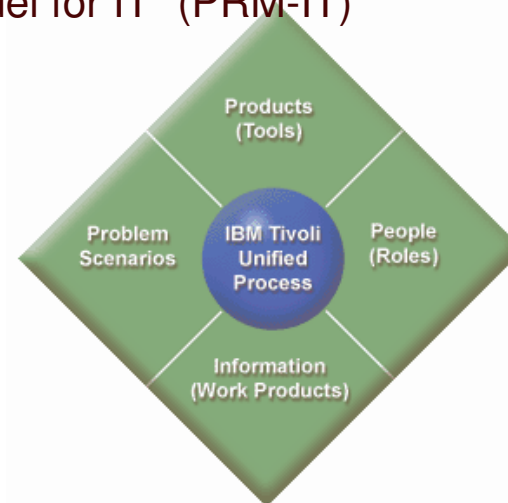
ITSM Self-Assessment Tool

- ✓ Facilita la **identificación** de las **prioridades** administración del servicio
- ✓ **Auto-evalue** sus capacidades, importancia y niveles actuales de automatización y efectividad en la gobernabilidad
- ✓ Basado en un **enfoque probado**



Tivoli Unified Process / Rational Unified Process

- ✓ **Herramienta de navegación** que proporciona “**el-como**” para adecuar e implementar las mejores practicas para mapear, modificar y mejorar los procesos de TI
- ✓ Define acciones específicas para **ITIL**
- ✓ Incluye el “IBM Process Reference Model for IT” (PRM-IT)



Resumen: Fomentando la Innovación con el IBM Service Management

Objetivos de Negocio

*Crecimiento y
Ventaja Competitiva*

*Cumplimiento y
Manejo de Riesgos*

*Optimizando las
Inversiones*

IBM Service Management

Proporciona la visibilidad, control y automatización integrada a lo largo del ciclo de vida del servicio, que es necesario para innovar y lograr los objetivos de negocio.

Visibilidad

Control

Automatización

Fiabilidad en Procesos

Mejora el Retorno por Gatos

Mejora la Agilidad y Competitividad

Entrega Asegurada del Servicio

Mejora el Valor al Cliente

Activos y Servicios de Negocio

Minimiza el Riesgo al Negocio

