

La implantación de un Sistema de Gestión de Servicios de TI, permite la provisión eficaz de los Servicios de TI gestionados, mediante la adopción de un enfoque de procesos integrados, para satisfacer las necesidades y expectativas de la Organización y de sus Clientes.

La propuesta de valor de ITECNIA es el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de Servicios de TI, conforme con los requisitos de la Norma UNE-ISO/IEC 20000 (Partes 1 y 2) y los vínculos con otras iniciativas, cuando sea necesario y según el ámbito de aplicación, como ITIL, ISO/IEC 38500, COBIT o CMMI..

METODOLOGÍA DE ITECNIA

Se seguirá la filosofía propia de la Norma de referencia, donde en la Introducción establece que como factor clave de éxito “la integración e implantación coordinadas de los procesos de Gestión del Servicio”, con el Modelo y/o Sistemas de Gestión preexistentes en la Organización.

Dado el carácter estratégico del desarrollo de un SGSTI, las funciones del equipo de Servicios Profesionales de ITECNIA serán de prescriptores, aportando la experiencia y conocimiento necesarios, y de facilitadores, mediante la aplicación de las metodologías apropiadas para el desarrollo de las actividades a lo largo de todo el ciclo de vida del SGSTI, destacando:

- Planificación de la Gestión del Servicio (alcance, roles, responsable de la Alta Dirección procesos, objetivos, enfoque de identificación de riesgos...)
- Implantación de los objetivos y el plan de gestión del servicio (asignación de presupuestos, roles, documentación, identificación de riesgos...)
- Monitorizar, medir y revisar que objetivos y plan de gestión del servicio se están cumpliendo, ejecución plan de auditorías...
- Implantación de mejoras, comprobación de la eficacia de las acciones...
- Puesta en valor de su gestión, mediante soporte al proceso de certificación del SGSTI contra la Norma ISO/IEC 20000-1

BENEFICIOS

Una Organización es tan eficiente como lo es la ejecución de sus procesos.

1

Posibilita a los proveedores del servicio entender cómo mejorar la calidad del servicio que proporcionen a sus clientes (internos ó externos).

2

Evitar las dificultades de mantener niveles de servicios altos debido a las crecientes dependencias existentes entre el soporte de los servicios y el amplio rango de tecnologías disponibles

3

Evitar la gestión reactiva, adoptando prácticas de trabajo estructuradas y proactivas.

4

Demanda del mercado en la mejora de la calidad, reducción de costes, mayor flexibilidad y respuesta rápida a los clientes.

5



¿POR QUÉ NECESITO UN SGSTI?

La Gestión de Servicios de TI es un factor clave de éxito en la Gestión Organizacional actual dado que esta está soportada y es más dependiente de las Tecnologías de la Información.

Para asegurar el logro de una Gestión Organizacional eficaz, es preciso llevar a cabo una provisión eficaz de Servicios TI.

