

PRIMER CONGRESO ANUAL *it*SMF ESPAÑA

“Compartiendo Conocimiento”

*it*SMF
E S P A Ñ A

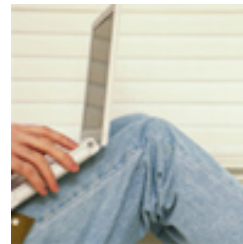
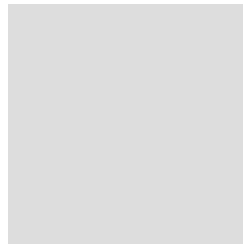
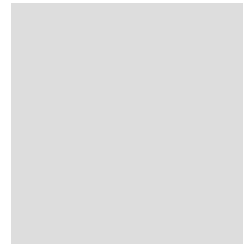
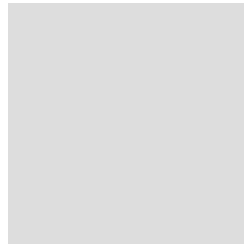
www.itsmf.es





ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Cómo implantar y prepararse para la certificación ISO 20.000



ACCELERAR PARA SER
MÁS LÍDERES

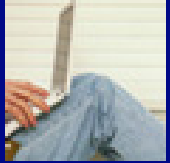
Telefonica

Telefonica

Noviembre 2006

Telefónica Soluciones

Dirección de Servicios desde la Red



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

ISO 20.000

9 MESES

20 PERSONAS

200 CLIENTES

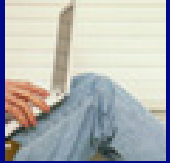
4 Centros de Datos Gestionados

13 PROCESOS

18 PROCEDIMIENTOS



Telefónica Soluciones
Dirección de Servicios desde la Red



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

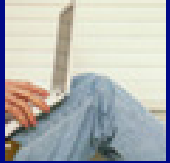
Índice

- 01 Antecedentes**
- 02 Definición del Sistema de Gestión de Servicios de IT (SGSIT)**
 - Alcance
- 03 Elaboración de la Documentación**
 - Necesidades del Sistema
 - Análisis de la Situación de Partida
 - Aprobación de la Documentación
- 04 Implantación y Certificación del Sistema**
 - Destinatarios de las acciones de Implantación
 - Proceso de Certificación
- 05 Próximos Pasos y Lecciones Aprendidas**

Telefónica Soluciones

Dirección de Servicios desde la Red

Antecedentes



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES



¿Cómo podemos conseguirlo?:

➤ Mejores Prácticas del Modelo ITIL:

- ❖ 2004. Inicio de la participación en el Comité de ITIL de Telefónica
- ❖ 2005. 1ª Evaluación. Adopción de procesos y mejores prácticas
- ❖ 2006. 2ª Evaluación. Inicio proyecto ISO 20.000

➤ Certificación ISO 20.000 Prevista para 2007

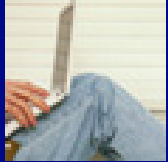
Oportunidad de que un tercero acredite la conformidad de nuestro trabajo conforme a estándares reconocidos.



Telefonica

Telefónica Soluciones

Dirección de Servicios desde la Red



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Definición del SGSIT

Lo primero es definir un alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Servicios de IT - SGSIT incluye las actividades de alojamiento y aplicaciones, en las fases de definición, planificación, gestión y control de los servicios proporcionados por la Dirección General de Servicios desde la Red y que aparecen recogidos en el Catálogo de Servicios de IT.

Este sistema es de aplicación a los servicios alojados en los Centros de Datos Gestionados en Red de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.- Sociedad Unipersonal; en sus Centros de:

Avda. de los Artesanos, 26 – Tres Cantos (Madrid)

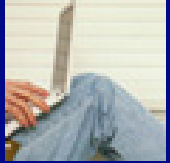
Julián Camarillo, 8 – Madrid

Julián Camarillo, 6 – Madrid

Avda. Roma - Edificio Estel – Barcelona

Telefonica

Telefónica Soluciones
Dirección de Servicios desde la Red



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Elaboración de la Documentación

■ Necesidades de la Documentación

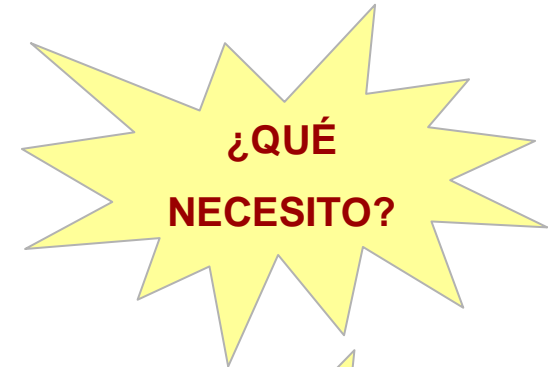
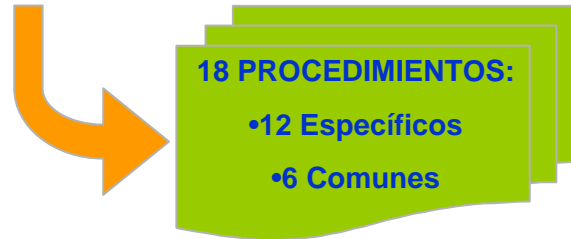
- Análisis de Requisitos ISO 20.000-1 e ISO 20.000-2
- Análisis de Mejores Prácticas ITIL
- Elaboración Mapa de Procesos
- Formalización de los Procesos

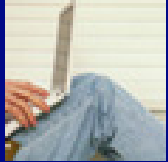
■ Análisis de Situación de Partida

- Revisión documental ISO 9.000 e ISO 27.001
- Entrevistas con responsables de procesos e intervinientes en las actividades
- Análisis de herramientas de soporte a los procedimientos

■ Elaboración de la documentación

- Propuesta de procesos y procedimientos
- Aprobación formal de la documentación





ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Implantación (1)

Focalizada en las actividades, productos y servicios de cada uno de los procesos. Éstos deben responder y reflejar los requisitos recogidos en las normas, en los procedimientos y las mejoras prácticas de ITIL; todo ello para conseguir cumplir con las necesidades del negocio y poder dar respuesta a nuestros clientes.

■ Actividades de Implantación orientadas a la Dirección:

- Creación del Comité de Gestión de Servicios de IT
- Nombramientos, del Responsable del Sistema y Responsables de los Procesos
- Creación de un Grupo de Trabajo SGSIT

■ Actividades de Implantación orientadas al personal:

- Comunicación
 - Interna (Base de Datos, Comunicados Internos, Presentaciones...)
 - Externa (Participación en el ItSMF, Colaboración con otras empresas del Grupo Telefónica)
- Formación
 - Elaboración de un Plan de Formación específico
 - Un 30% posee formación a nivel de Fundamentos
 - El 5% tiene la certificación de Service Manager

Telefónica Soluciones

Dirección de Servicios desde la Red



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Implantación (2)

- **Actividades de Implantación orientadas a los Responsables de los Procesos:**
 - Elaboración de planes de implantación por cada uno de los procesos.
 - Puesta en marcha de un sistema de indicadores. Permite conocer el grado de desempeño de los procesos y establecer un punto de partida para la mejora.

- **Actividades de Implantación orientadas al Grupo de Trabajo SGSIT:**
 - Revisiones periódicas de implantación.
 - Adaptación de las herramientas de SSO a los requisitos del Sistema de Gestión
 - Auditoría Interna



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

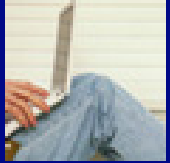
Telefonica

Implantación (3)

- El proceso de certificación. Consiste en:
 - 1.- Seleccionar una entidad de certificación
 - 2.- Estudio por parte de la certificadora de la documentación del SGSIT
 - 3.- Envío del plan de auditoria a la organización, indicando fechas, equipo auditor y planning previsto.
 - 4.- Aprobación por parte de la organización del plan de auditoria
 - 5.- Realización de la auditoria de certificación
 - 6.- Redacción del informe de auditoria, donde se indican las desviaciones detectadas
 - 7.- Corrección de las desviaciones detectadas y presentación de la solución de las mismas a la certificadora
 - 8.- Concesión del certificado por parte de la certificadora
- Una vez otorgada la certificación, la certificadora realizará auditorias de seguimiento para comprobar:
 - que el sistema de gestión cumple los requisitos indicados en la norma, a lo largo del período de vigencia del certificado.
- A los tres años, la certificación caduca y se realiza una auditoria de recertificación

Telefónica Soluciones

Dirección de Servicios desde la Red



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica

Próximos pasos y lecciones aprendidas

Acciones a realizar a partir de Junio de 2007:

- Seguimiento y mejora de los procesos, según el modelo PDCA
- Sistema de indicadores que definen líneas base y permiten evidenciar quick-wins
- Avanzar en el grado de madurez del modelo propuesto por ITIL
- Ampliar el alcance del alcance del SGSIT a otros servicios

Todo ello teniendo en cuenta:

Se trata de un proceso que implica cambio, tanto en la cultura de la organización como en el modo en que se organiza

Haciendo hincapié en:

- Seguir contando con el apoyo de la dirección
- Aplicar el sentido común y la sencillez
- Tener en cuenta las mejores prácticas recogidas por ITIL

Telefónica Soluciones

Dirección de Servicios desde la Red

Para finalizar...



ACCELERAR PARA
SER MÁS LÍDERES

Telefonica



Telefónica Soluciones
Dirección de Servicios desde la Red

Telefonica
