

La gestión de servicios de TI orientada al cliente

VELÁZQUEZ, Leonardo

L Velázquez

Universidad Iberoamericana

P. Solares (eds.) Ciencias de los Sistemas de Información y Seguridad. Handbook T-I. -©ECORFAN, Ciudad de México, 2016.

Abstract

The current business environment requires the services of Information Technology (IT) support and promote good practices to generate business value, not only for the development of products and/or services or technological issues , but also providing value to customers in the form of services. The capabilities of IT professionals are changing, communication and understanding with the business is demanding organizations, in addition to talking to interact with technology must reach all areas and change the paradigm to provide only infrastructure. Under this approach, this article proposes the ITIL framework reference that generate added value through a service management system, which enable strategically, knowledge management and innovation. To do this, we will review the basics of IT Service Management, IT Governance, the Lifecycle service and presentation of Practice ITSM study that aims to support initiatives related management services.

4 Introducción

La información dentro de las organizaciones se considera como el recurso intangible más importante [1], dado que permite apoyar la toma decisiones, bosquejar los horizontes del negocio y seleccionar las mejores alternativas para solucionar una necesidad particular. El apalancamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación -(TI)- es vital en el almacenamiento, gestión y análisis de este activo [2], en orden de lograr los objetivos en pro del mejoramiento continuo, lo que redundará en la generación de valor. La Gestión de Servicios TI no es solo un tema tecnológico; el mercado ha cambiado y se ha globalizado, por lo que hoy es un tema relacionado con el negocio de la empresa.

Sin embargo, para poder generar un valor diferenciador en cada uno de los interesados al usar las TI dentro y fuera de una organización, se requiere tener las metas estratégicas correctamente planificadas a través de estrategias de gobernanza claras, en las cuales todos los sectores de la empresa se sumen, incluyendo la alta dirección y los ejecutivos, así como actores externos que hayan sido previamente seleccionados para participar en las dinámicas de la organización [3].

El mundo moderno ha llevado a las empresas a ser cada vez más competitivas, volviendo al cliente el eje central de los procesos de comercialización, pero evidenciando la necesidad de tratar todas las actividades internas como clientes parciales en el proceso de entrega del producto o servicio a los consumidores finales. Un elemento necesario para asegurar un adecuado nivel de calidad a los clientes radica en la necesidad de gestionar adecuadamente los servicios requeridos en los procesos empresariales, donde la gestión de los servicios de tecnología se vuelve un imperativo en casi todas las empresas [4].

Una mejor práctica es una forma de hacer las cosas o una serie de principios generalmente aceptados en un ámbito profesional, y que sirven para aportar valor de negocio; en el caso de las TI, a través del manejo de la información. Pero antes de revisar un marco de referencia o mejor práctica es importante poner en contexto la importancia de la satisfacción del cliente siendo el reto a vencer por las áreas de tecnología. Los clientes satisfechos son la clave del éxito en todas las organizaciones de servicio, por lo cual las organizaciones deben de buscar métodos para lograr niveles de satisfacción mayores que su competencia. Y la única forma de hacerlo es teniendo fundamentos de que es lo que satisface al cliente y en base a esto diseñar tu servicio. Aunque muchas organizaciones saben que cumplir la satisfacción de sus clientes es la mejor forma de lograr el éxito, la mayoría fracasa, no por la falta de empeño en la calidad de sus servicio, si no por la mala planeación de esta.

La calidad en el servicio debe ser un acto planeado delicadamente en el cual la organizaciones deben asegurarse que los objetivos estén estrechamente vinculados con los elementos que conforman su sistema de calidad, teniendo en cuenta que esto, es algo que nace de un profundo análisis de las necesidades del mercado y el conocimiento preciso de las expectativas de cada uno de sus clientes [5].

Considerando lo anterior, la alta dirección de una empresa en la actualidad espera que su departamento de sistemas y/o tecnologías de información responda con agilidad y de manera innovadora a nuevas oportunidades de negocio, para soportar entre otros aspectos, una gestión empresarial responsable, y con ello satisfacer las necesidades de información de sus clientes tanto externos como internos. En consecuencia, a medida que las organizaciones van ganando experiencia con metodologías orientadas a procesos de la gestión de servicios de TI, se ha hecho evidente la necesidad de incorporar marcos de mejores prácticas en la gestión de servicios de TI [6].

Cada día en mayor medida las organizaciones dependen de TI para cubrir las necesidades del negocio y crecer y/o, al menos, perdurar en su actividad. Esta dependencia requiere cada vez una mayor calidad de los servicios TI y se consigue mediante unas buenas directrices de Gestión de Servicios de las TI, políticas, principios, buenas prácticas y métodos que aplicados al unísono, faciliten la mejora continua de cualquier tipo de servicio [7].

Este artículo busca ser una referencia útil para las organizaciones que deseen incorporar el concepto de valor en la fase de identificación de necesidades en procesos de Gestión de Servicios de TI apoyándose en el control, el seguimiento, la gestión y la mejora continua de las actividades.

Gestión de servicios de TI

La Gestión de Servicios TI se conoce en principio como el planteamiento orientado al proceso y al servicio de los que fue una vez la Gestión de TI. El objetivo de los procesos de Gestión de Servicios TI es contribuir a la calidad de los servicios TI, buscando satisfacer una necesidad sin asumir directamente las capacidades y recursos necesarios para ello. La gestión de calidad y el control de procesos forman parte de la organización y sus políticas [8].

Una correcta gestión de servicios requiere:

- Conocer las necesidades del cliente
- Estimar la capacidad y recursos necesarios para la prestación del servicio
- Establecer los niveles de calidad del servicio
- Supervisar la prestación del servicio
- Establecer mecanismos de mejora y evolución del servicio

En la actualidad las áreas de TI que simplemente cumplen tareas específicas para la gestión y configuración de servidores, la red, soporte técnico, actualización de equipos, instalación y desarrollo aplicaciones, etc. son insuficientes para las organizaciones. Las demandas actuales de los mercados para la función de TI es cumplir con más requisitos: una gestión eficaz, el funcionamiento predecible y fiable, eficiente en términos de recursos (tiempo y dinero), con bien definidos y los procesos y funciones automatizadas y es evidente que las responsabilidades deben definirse.

El aumento de la utilización de modelos y estándares tienen planteado nuevos retos y nuevas exigencias, tales como: dar a conocer el propósito de la negocio y los beneficios de estos modelos, la ayuda en la toma de decisiones utilizando las mejores prácticas e integrando con ellos las políticas internas, procedimientos, la adaptación de los modelos y el nivel de los requisitos específicos de la organización [9].

La gobernanza en las TI se perfila como el medio para optimizar la creación de valor usando las TI. Esto por permitir minimizar los riesgos, maximización del uso de los recursos, y una visión holística desde la perspectiva organizacional [11].

Gobernanza de las TI

La Gobernanza se define como el sistema mediante el cual el uso presente y futuro de las TI es dirigido y controlado, el cual considera la evaluación y dirección de planes para su uso, en orden de apoyar los objetivos de la organización y monitorear su uso para ejecutar el plan, incluyendo estrategias y políticas transversales a la organización [12].

La alineación de las TI con la estrategia del negocio facilita la toma de decisiones, la asignación de roles proveedores de información relevante, el involucramiento de niveles directivos y operativos en procesos tan importantes como la mejora de procesos, entre otras ventajas [13]. De acuerdo a diferentes metodologías para aplicar el concepto de gobernanza TI, uno de los primeros pasos es la identificación y satisfacción de necesidades de los involucrados [14]. Existen multitud de definiciones y caracterizaciones de Gobierno de TI, entre las que destacan:

- COBIT 5: el gobierno de TI asegura que las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas son evaluadas para determinar los objetivos de empresa acordados y equilibrados que han de ser alcanzados; establecer la dirección mediante la priorización y toma de decisiones; y supervisando el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y objetivos acordados [15].
- ITGI (IT Governance Institute): el gobierno de TI es responsabilidad del comité de dirección y de los ejecutivos. Es una parte integral del gobierno de la organización y consiste en el liderazgo y las estructuras y procesos organizativos que aseguran que las TI de la organización sostienen y extienden la estrategia y los objetivos de la organización (16).
- ISO 38500: el gobierno de TI es el sistema mediante el que se dirige y controla el uso actual y futuro de las TI [17].

El ciclo de vida del servicio y la gestión de servicios (ITSM)

ITIL es un marco de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de TI, brinda un esquema para la Gestión de Servicios enfocándose en la mejora continua de la calidad del servicio otorgado al cliente o usuario y del negocio. El Ciclo de Vida del Servicio es un aporte importante para gestión de las áreas de Tecnología poniendo énfasis en las 5 fases de ITIL que corresponden a los 5 libros: Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua de los servicios proporcionados al negocio, mediante diferentes funciones para la gestión de los servicios a lo largo de su ciclo de vida con ello se intenta conseguir beneficios tales como establecer la integración de la estrategia del negocio con la de los servicios de TI. Este enfoque se ha convertido en el factor clave para el éxito de ITIL teniendo como objetivo ofrecer una visión global de la vida de un servicio [18].

La Gestión de Servicios o ITSM es una disciplina basada en procesos, enfocada a alinear los servicios de IT proporcionados, con las necesidades de la empresa, poniendo énfasis en los beneficios que puede obtener el cliente final. Supone dejar de centrarse en el aspecto tecnológico del negocio para dar un mayor peso a la calidad de los servicios ofrecidos y la relación con los clientes [19].

Los retos de la gestión de TI son coordinar y trabajar en alianza con el ámbito del negocio para poder ofrecer servicios de TI de alta calidad. Para ello debe adoptarse una posición más orientada al cliente y al negocio en la entrega de los servicios junto a una mayor optimización de costes. El principal objetivo de la Gestión de Servicios es asegurar que los servicios de TI están alineados con las necesidades de negocio y que las apoyan activamente. Los servicios de TI no sólo ofrecen la base de los proceso de negocio, sino que actúan cada vez más como un agente de cambio que facilita la transformación del negocio [20].

El Estado Actual de la Implementación de ITIL, “Prácticas de ITSM en México y Latinoamérica”.

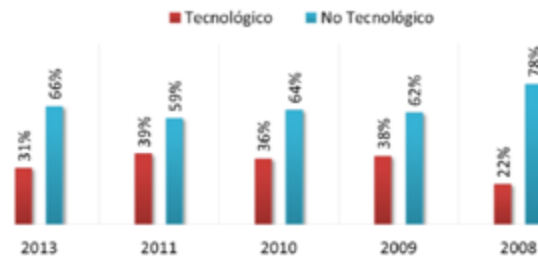
Para conocer el estado actual de utilización e implementación del marco de referencia ITIL, se analizaron los resultados obtenidos del estudio anual practicado en México y Latinoamérica por la firma Customer Care Associates (México), el Tecnológico de Monterrey (ITESM) y la Universidad Iberoamericana realizado con el objetivo de apoyar las iniciativas relacionadas con la gestión de servicios de T.I., denominado “Prácticas de ITSM en México y Latinoamérica” (PITSMLatam2014).

El estudio está basado en los datos obtenidos a través de una encuesta en línea aplicada desde el año 2008 hasta febrero de 2013; consta de 62 preguntas (tanto de tipo abierto como de tipo cerrado); el 76% de los participantes se encuentra vinculado con actividades en de T.I.; la encuesta cuenta con participación de los siguientes países: México, Colombia, Estados Unidos, Ecuador, República Dominicana, Canadá, España y Venezuela, en donde México es el país donde mayor participación se ha tenido -en promedio 91%- (Figura. 1); por tipo de industria a la que pertenecen (Figura. 4) la mayor participación se encuentra en las empresas del sector tipo no tecnológico con el 66% en promedio -Sector educación, gobierno y financiero [21].

Figura 4 Porcentaje de países participantes en el estudio PITSMLatam2014

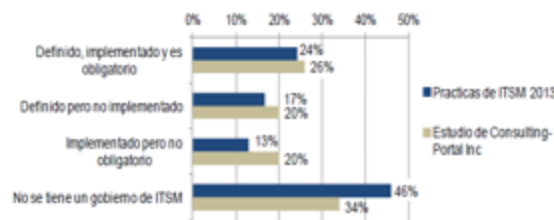


Figura 4.1 Tipo de industria a la que pertenecen las empresas participantes



En el estudio se destacan los resultados del estado en el que se encuentra el gobierno de ITSM dentro de las empresas encuestadas (gestión de servicios de TI) con los siguientes resultados: Solamente un 24% afirman tener un gobierno de ITSM que está definido, implementado y que es obligatorio, el 46% de los encuestados aún no tienen un gobierno de ITSM dentro de la gestión de servicios de TI (Figura.3). El estudio de Analysis 8th Annual ITSM Industry Survey of Consulting-Portal's Inc presenta un 34% en este sentido [21].

Figura 4.2 Estado actual del gobierno de ITSM

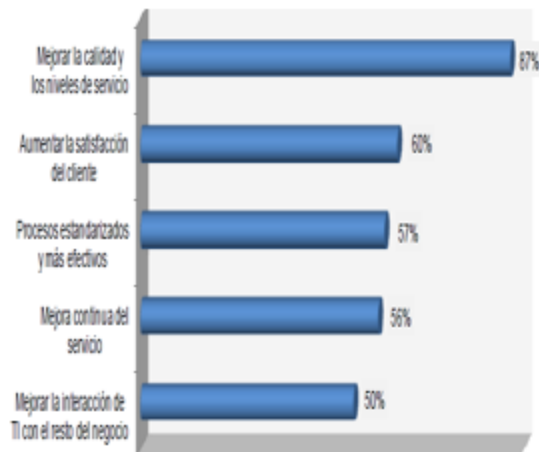


Por ello, como resultado evidente, al cuestionar el principal motivo que impulsó a la organización a implementar un marco de buenas prácticas como lo es ITIL, se destaca que la razón que prevalece en la encuesta más reciente (2013) es la de “mejorar la calidad en el servicio” con un 41%, seguida del incremento significativo a partir del 2010 (43 %) de la razón “mejorar la alineación estratégica entre T.I. y el negocio” [21].

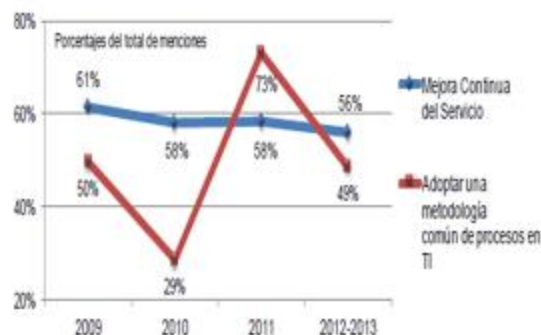
Tabla 4 Principales razones para implementación de ITIL

Razón para implementar ITIL	2013	2011	2010	2009	2008
Mejorar la calidad en el servicio	41%	21%	22%	33%	38%
Mejorar a alineación estratégica entre T.I. y negocio	32%	34%	43%	30%	5%
Mejorar el desempeño de T.I.	16%	17%	12%	8%	20%
Incrementar la satisfacción del cliente/usuario	8%	18%	14%	17%	10%
Mejorar la productividad de T.I.	-	4%	8%	7%	7%
Otro	2%	5%	2%	26%	-

Los beneficios más importantes que consideran las empresas en la adopción de ITIL son: mejorar la calidad de los niveles de servicio (87%), aumentar la satisfacción del cliente (60%), tener procesos estandarizados y más efectivos (57%), mejora continua del servicio (56%), mejorar la interacción de TI con el resto del negocio (50%) ver (Fig.4.3).

Figura 4.3 Beneficios más importantes en la adopción de ITIL

En este mismo sentido en el estudio los encuestados manifestaron como uno de los beneficios de la adopción de ITIL que las empresas veían en el 2011 era adoptar una metodología común de procesos en TI, éste cambio a la mejora Continua del Servicio para el 2012 (Figura. 4.4).

Figura 4.4 Beneficios de la adopción de ITIL

Algunos de los beneficios de ITIL incluyen: incremento de la satisfacción del cliente/usuario con los servicios de TI; mejora la disponibilidad del servicio, que conduce directamente al aumento de los beneficios empresariales y los ingresos; ahorro financiero al reducir re-trabajo, pérdida de tiempo, mejora en la gestión y uso de los recursos; mejora el tiempo de salida al mercado de nuevos productos y servicios; mejorar la toma de decisiones y optimizar el riesgo [22].

4.1 Conclusiones

En consecuencia con los resultados del estudio y la información citada por los diferentes autores se pudo ver la importancia de la Gestión del Servicio entre otros aspectos, como parte fundamental de la empresa y su alineación con el negocio que representará la capacidad organizacional y sostenible de gobernar y administrarse para la consecución de los objetivos. Las TI deben estar alineadas por una Gestión de Servicios en el cual se soporten, amplíen y desarrollen las estrategias y objetivos corporativos en el desarrollo de la creación de valor. Hay que dejar muy claro que las mejores prácticas son complementarias; ninguna por sí sola habilita o soluciona todos aspectos de TI. La Gestión de Servicios de TI requiere de una integración correcta de tres factores: personas, procesos y tecnología poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final.

4.2 Referencias

- [1] Rojas, Y. (2004). Organización de la información: un factor determinante en la gestión empresarial. *ACIMED*, 12(2), 1-1.
- [2] Gómez, A., & Suárez, C. (2005). *Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión empresarial*. Madrid: Ra-Ma Editorial.
- [3] González, Mauricio, & González, Liliana. (2015). La co-creación como estrategia para abordar la gobernanza de TI en una organización. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (15), 01-16. <https://dx.doi.org/10.17013/risti.15.1-16>
- [4] Gil-Gómez, Hermenegildo, Oltra-Badenes, Raúl, & Adarme-Jaimes, Wilson. (2014). Service quality management based on the application of the ITIL standard. *DYNA*, 81(186), 51-56. Retrieved February 05, 2016, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532014000400006&lng=en&tlng=en. 10.15446/dyna.v81n186.37953
- [5] Berry, L. L. (2002). *Un buen servicio yano basta 4 principios del servicio excepcional al cliente*. Grupo Editorial Norma
- [6] T Lucio-Nieto, RC Palacios, A Mora-Soto.(2012). *Hacia una Oficina de Gestión de Servicios en el ámbito de ITIL*
- [7] Delgado, Agustín Prieto, & Velthuis, Mario Piattini. (2015). Propuesta de marco de mejora continua de gobierno TI en entidades financieras. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (15), 51-67. <https://dx.doi.org/10.17013/risti.15.51-67>
- [8] Van Haren Publishing (2007). *Fundamentos de gestión de servicios TI: basado en ITIL*
- [9] Félix-Sánchez, A., & Calvo-Manzano, J. (2015). Comparison of models and standards for implementing IT service capacity management. *Revista Facultad De Ingeniería*, 1(74), 86-95
- [10] Van Grembergen, W., & De Haes, S. (2009). *Enterprise governance of information technology: achieving strategic alignment and value*: Springer Science & Business Media.
- [11]Grossi, L., & Calvo-Manzano, J. A. (2011). Análisis de decisiones en la selección de Proveedores de tecnologías de la información: una revisión sistemática. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*,(8), 67-79.
- [12] Calder, A. (2008). *ISO/IEC 38500: the IT governance standard*: IT Governance Ltd.
- [13] De Haes et al., 2013; Zhang & Chulkov, 2011
- [14] De Haes et al., 2013; Feltus, 2012; Zutshi, Creed, Wood, & Couchman, 2009
- [15] ISACA (2012). *COBIT 5 Implementación*. Rolling Meadows, IL, EE.UU.
- [16] ITGI (2002). *IT Governance Executive Summary*, IT Governance Institute
- [17] ISO/IEC (2008). *ISO 38500: 2008 ISO/IEC standard for corporate governance of information technology*. Ginebra.

- [18] Hoerbst, A., Hackl, W.O., Blomer, R. and Ammenwerth, E., The status of IT service management in health care - ITIL® in selected European countries. *BMC Medical Informatics and Decision Makers*. 11 (1), 76, 2011.
- [19] Office of Government Commerce (OGC- UK) The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle.
- [20] APMG (2008). "ITIL Service Management Practices: V3 Qualifications Scheme".
- [21] Lucio-Nieto, T. & González-Bañales, D. L., Por publicar 2015. *Prácticas de ITSM en México y Latinoamérica 2014 Estudios anuales 2008-2013*. Universidad Iberoamericana
- [22] Lucio-Nieto, Ricardo Colomo Palacios, Arturo Mora-Soto. *Hacia una Oficina de Gestión de Servicios en el ámbito de ITIL*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. 2012