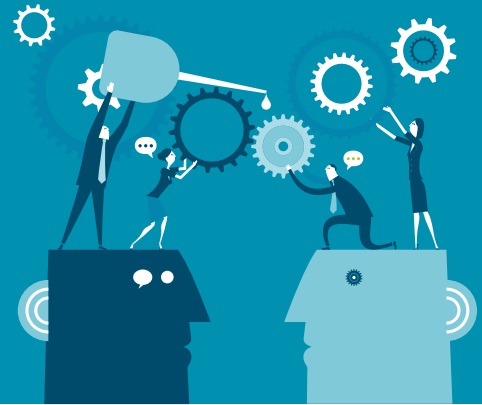


Los servicios de TI tienen  
repercusión directa en la marcha  
del negocio



## LA IMPORTANCIA DE UN SERVICIO DE CONSULTORÍA ITIL

Gran parte de los procesos de negocio depende de los servicios que proporciona el departamento de TI, lo que implica necesariamente una gestión eficiente y eficaz de las acciones diarias del área informática.

El propósito de toda entidad u organización en relación a sus servicios de TI es mejorar su disponibilidad, reducir costes asociados a la infraestructura tecnológica, incrementar la productividad y, en definitiva, alinear dichos servicios a las prioridades del negocio.

La repercusión que los servicios de TI tienen sobre la buena marcha del negocio convierte en prioritaria su alineación con los objetivos estratégicos del mismo. Por este motivo, el uso de buenas prácticas en la gestión de TI garantiza esa alineación y, por lo tanto, la mejora en el desarrollo del negocio.

## NUESTRO SERVICIO DE CONSULTORÍA ITIL

Aplicando las mejores prácticas ITIL, en Inycom ofrecemos un servicio de consultoría amplio y adaptado a cada entidad con el objetivo de proporcionar una mejora en la organización del departamento de TI. Es decir, establecer pautas y guías para mejorar el soporte y los servicios que los departamentos de TI ofrecen a su organización.

**Disponemos de 45 personas certificadas en ITILv3 y otras metodologías de gestión que garantizan el buen hacer de nuestros proyectos.**

Además trabajamos conjuntamente con el cliente para implementar o bien evaluar la madurez de sus procesos ya definidos.

## Actividades de la Consultoría

1. Conocer prioridades y necesidades del **negocio**.
2. Evaluación y diagnóstico de la **madurez** de los procesos implantados en la organización.
3. **Herramienta** utilizada para la gestión del servicio.
4. **Facilitar** el trabajo diario en la gestión de los servicios.
5. **Documentación** definida para facilitar la labor de los técnicos.
6. Análisis de **tendencias** para evaluar la disponibilidad de los servicios.
7. **Reuniones conjuntas** para analizar situaciones concretas.
8. **Entregables** que muestren la situación de partida, los objetivos a alcanzar y las mejoras planteadas.
9. Posibilidad de **colaboración** con el cliente para llevar a cabo las recomendaciones planteadas.
10. **Medición de indicadores** que permitan evaluar el rendimiento de lo implantado.

## Beneficios

1. Anticipación ante problemas a la hora de gestionar las solicitudes de los usuarios, **mejorando los tiempos**.
2. Adecuada **gestión de la calidad**.
3. **Aumentar la eficiencia**.
4. **Alinear** los procesos de negocio y la infraestructura TI.
5. **Reducción de costes** innecesarios de la provisión de los servicios.
6. Potenciar la **capacidad operativa**. Mejor uso del conocimiento y la experiencia.
7. **Mayor información** sobre la compañía con creación de **informes**.

## METODOLOGÍA

Los servicios de consultorías ITIL que ofrece Inycom se estructuran en las siguientes fases:

1.

### ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En esta fase se llevará a cabo un análisis exhaustivo de los diversos componentes tecnológicos que integran la organización. Es decir, se evaluará y revisará el equipo informático compuesto por servidores, soluciones de almacenamiento y comunicaciones así como de seguridad y back up, sistemas de virtualización, infraestructuras de alimentación eléctrica u organización de CPD.

Tras el chequeo del equipamiento de TI, y conjuntamente con el cliente, se evaluarán los siguientes aspectos:

- ▶ **Diagnóstico** de los servicios ofrecidos por la organización.
- ▶ **Organización** y grado de adecuación a los procesos ITIL.
- ▶ **Herramientas de seguimiento** y control de los servicios actuales.
- ▶ **Requerimientos** necesarios para alcanzar procesos desempeñados bajo buenas practicas.

2.

### DEFINICIÓN DE UN MODELO

Después de analizar la situación de partida y localizar aspectos de mejora, se procede a detallar las acciones recomendadas para corregir las deficiencias observadas. Es decir, se pasar a definir un modelo de actuación que comprenda:

- ▶ Análisis de **GAP's**
- ▶ **Procesos ITIL** recomendados a implantar en la organización.
- ▶ **Herramientas** necesarias para dar soporte a los procesos.
- ▶ **Recursos necesarios** de la organización para asegurar el éxito de los mismos.

3.

### DEFINICIÓN DE UN PLAN DE IMPLANTACIÓN

De acuerdo al análisis realizado y con el objetivo de mitigar los GAP's detectados, se procederá a

- ▶ **Planificar** la implantación de las mejoras aportadas.
- ▶ **Priorizar** en función del beneficio reportado.
- ▶ Definir **indicadores** y mecanismos de **seguimiento** para garantizar el éxito.

4.

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En reuniones con el cliente se expondrán las conclusiones obtenidas y se establecerá un marco de resolución si fuera necesario.



Rev. 001 noviembre 2013

