



DE TOUR
POR ESPAÑA
CON ITSMF

Todos quieren ITIL®

SERVICE TALK

LA REVISTA DEL FORO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO TI

itSMF España

itSMF
E S P A Ñ A

Service Talk - año 2011. Publicación editada por *itSMF* España. AÑO VI EDICION I

ITIL

La importancia de la I de información en la TI y la Gestión del Conocimiento

Luis Ignacio Martín
Computer Space



En el último Congreso anual del itSMF España celebrado en Noviembre, en la mesa debate con CIOs - Dibujando el futuro de la TIC - hubo bajo mi punto de vista una intervención clave de enorme calado realizada por Ramón Álvarez Veirás, CIO del Ayuntamiento de A Coruña, sobre la parte conceptual de la TI y de su futuro. “Deberíamos cambiar el paradigma, encaminarnos y hacer más hincapié en la **I de**

información, realizando una arquitectura troncal de información común que tenga disponible, satisfaga y nutra a toda la organización y **más que minimizar a la Tecnología, que ésta sea su sistema de soporte** que nos proporcione y haga viable dicho conocimiento”.

Ramón sigue en su disertación comentando lo siguiente: “La mayoría de las organizaciones siguen teniendo los mismos problemas a la hora de gestionar su información. Tienen una visión de la información determinada por las operaciones y las aplicaciones que utilizan para generarlas, con una duplicidad de las mismas y sin explotarla. **Hay carencias de la existencia del conocimiento de la información de forma transversal.** Yo tengo la sensación que cuando se hablan temas de TI parece que intentamos construir la casa por el tejado. Para mí, es menos importante, qué tecnología tenemos; siendo su valor y su beneficio, qué uso estamos dando a la misma para que nos proporcione una información, válida y veraz par aportarle al negocio el valor que requiere y necesita”.

Terminando su locución indicó una falta de alineación en las empresas, sobre el aspecto formativo, su repercusión en el idioma organizativo y cultura que debería reinar afirmando que “Se requiere una formalización para **establecer un lenguaje común para hablar con las unidades de negocio.** De no ser factible esta comunicación y entendimiento, ¿cómo va a ser posible indicar al negocio, que inviertan en tecnología si no son capaces de entender el idioma que hablamos? Independientemente de

la imagen y la calidad de la organización, la formalización interna es todo un reto de hoy y será también el de mañana”.

Por tanto, sí lo anterior es cierto - no sólo una apreciación o percepción particular de un CIO - nos deberíamos plantear si definimos correctamente; si gestionamos de forma efectivamente y eficiente; si en definitiva proporcionamos la información tal y cómo nos requiere el negocio para hacer factible su estrategia hacia la consecución de los resultados, metas u objetivos esperados y planificados.

CobIT lo describe de forma cristalina - Objetivos de Control para la Información y la Tecnología relacionada – así como establece que para satisfacer los objetivos del negocio, la **información** necesita adaptarse a ciertos criterios de control, como son la **efectividad, eficiencia, confidencialidad, integridad, disponibilidad, cumplimiento y confiabilidad.** Me pregunto; nosotros como TI disponemos y gestionamos la información de forma que la misma sea relevante y pertinente para nuestros procesos de negocio, de forma oportuna, correcta, consistente y utilizable; optimizando los recursos a la hora de generarla; protegiendo su revelación a personal no autorizado; siendo precisa y completa; estando disponible en el momento que sea requerida; cumpliendo las leyes, reglamentos y acciones contractuales así como que la misma sea utilizada para ejercer las responsabilidades fiduciarias y de gobierno. ¿Qué piensan? Es necesario que la información que proporcionamos a nuestro negocio deba cumplir entre otros, estos criterio; creo que sí.

Y qué dice ITIL al respecto. Actualmente y como pequeño inciso estamos abocados a un serie de cambios que nos pueden hacer desviar la atención de nuestra visión y no saber que estrategia llevar, si seguir con la misma, acometer otra. La retirada por parte de OGC de ITIL V2 para Junio; la plena disponibilidad actual de los libros de la V3 en castellano; la propuesta de revisión de los libros de la V3; el cambio de esquema de la certificación ISO 20.000 con el traspaso de los derechos a APMG, con

el beneplácito del itSMF Internacional aunando con la responsabilidad ya consabida de la marca de ITIL®; movimientos hacia una un Free ITIL y otros que se estén cociendo.

Esta serie de acontecimientos, hace que sin terminar de desaparecer ITIL V2, sin estar madura la V3 - su alcance y su total creencia por parte de la empresa a invertir y/o continuar invirtiendo con las buenas prácticas para gestionar sus servicios - con los cambios en la norma ISO 20.000 puede que estemos en cierto periodo de desestabilización que provoquen a su vez posibles cambios en las estrategias de diferentes empresas para acometer en sus mercados, que interactúan dentro del sector, cuyo foco se centre en la consultoría, la formación y desarrollo de herramientas dentro de la Gestión de Servicio de TI.

Pero no debemos perder el foco. ITIL en la V3 en lo referente a la gestión de la información, lo integra, lo define y lo estructura en toda la fase del Ciclo de Vida del Servicio a través de la Gestión del Conocimiento teniendo como meta mejorar la calidad de toda las decisiones que deba tomar haciendo que la información que se proporcione sea segura y fiable.



Con ello cumpliremos con los objetivos de dar soporte al proveedor de servicios para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios así como garantizar que su personal, disponga de la información adecuada para dicha prestación y se proporcione la calidad al negocio superando las expectativas creadas, satisfaciéndole.

Para ello debemos mantener siempre presente la estructura y la forma de proporcionar el flujo conocido como DIKW - Datos, Información, Conocimiento, Saber – y su Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio (SKMS). Este está formado por el universo de datos que son centralizados por el Sistema de Gestión de la Configuración (CMS) y la CMDB.

El flujo de datos es proporcionado por automatización de herramientas de detección e inventario, información de proyectos así como otras fuentes y un punto crítico para que todo funcione, la P de personas. Desde el personal de operaciones, de incidencias, de la primera y segunda línea de soporte, son la fuente central de alimentación y recopilación de datos e información sobre la rutina diaria de los servicios gestionados. A simple visto, parece todo abstracto, pero viéndolo de forma sistemática, holística e integradora con un mínimo ejemplo es entendible.

Si yo fuera un CIO, quisiera saber toda la información relevante de todos los servicios que gestiono (tanto los que están en producción como los que están en pipeline). Quisiera saber por cada servicio, que me cuesta prestar el mismo (HW, SW, licencias, personal que los mantiene, otros recursos); cuantos clientes dispongo; cuántos usuarios los utilizan; cuanto facturo; qué incidencias tiene; problemas; su capacidad actual y futuro; disponibilidades; qué cambios o intervenciones se realizan; si los niveles de servicios están alineados con los SLA establecidos y pactados por el negocio y así; otro tipo de información, que de forma transversal sirviera para establecer y dar un servicio de calidad esperado

por el negocio, dónde la gestión del conocimiento y la información fuere disponible para todo recurso para realizar correctamente su trabajo y responsabilidad.

Por tanto, considero que las aseveraciones realizadas por Ramón Álvarez, no se si los que tuvieron la fortuna de verlos en el propio congreso en directo, o aquellos que las haya podido ver en vídeo, hayan llegado a las mismas conclusiones que he efectuado o si lo han considerado trascendentes, pero lo que no cabe duda, de su importancia.