

Servicios de consultoría IBM sobre gestión de las TI: planificación y estrategia de gestión de servicios



Características principales

- **Planificación eficaz previa a la implantación que permite controlar los costes de TI**
- **Enfoque flexible y modular que permite la adaptación a las necesidades y presupuesto personalizados**
- **Estrategias prácticas e innovadoras basadas en la experiencia en gestión de servicios de IBM**

Adaptar los planes de gestión de servicios de las TI a los requisitos empresariales

Para implantar la gestión de servicios es necesario disponer de un plan fiable que siga una estrategia definida. Dicho plan debe contener no sólo indicaciones acerca del diseño y la implantación, sino también una forma clara de alcanzar los objetivos empresariales y de las TI mediante la mejora en la gestión de servicios. Gracias a los Servicios de consultoría IBM sobre gestión de las TI: planificación y estrategia de gestión de servicios, la creación de este plan es una realidad.

En esta oferta de IBM se tienen en cuenta los requisitos empresariales y la mejor manera de aprovechar las prácticas y los estándares más aceptados en el sector, tales como IT Infrastructure Library® (ITIL®), ISO/IEC 20000 y COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology).

Los profesionales de IBM recopilan información referente a sus necesidades y objetivos y, de forma conjunta con usted, definen la estrategia de gestión de servicios, realizan evaluaciones de madurez, encuentran una solución adecuada y documentan las iniciativas que serán necesarias para poner la estrategia en práctica.

Una vez que finalice el contrato con IBM, recibirá una serie de documentos que le servirán para diseñar e implantar las mejoras de gestión de servicios. Entre dichos documentos, cabe destacar:

- *Un informe de los requisitos y la estrategia de gestión de servicios*
- *Un informe de evaluación de la gestión de servicios*
- *Un resumen de las soluciones de gestión de servicios*
- *Una planificación y un informe de las iniciativas de transición de gestión de servicios*

Controlar los costes de las TI mediante una planificación adecuada

Las prácticas y los modelos aceptados en todo el mundo comparten una clara conclusión: para controlar los costes de las TI y la calidad de los servicios es necesario aplicar procesos eficaces, automatización y una gestión sólida que permitan reducir los costes y los errores humanos. Además, otro de los retos a los que debemos responder para controlar los costes de las TI es el aumento de la complejidad de los servicios y los requisitos de los clientes. Para estar a la altura de la competencia en el mercado, se debe aumentar la inversión en innovación y desarrollo y, al mismo tiempo, no salirse del presupuesto y mantener la estabilidad de las operaciones. Para conseguir estos objetivos, existen ciertas mejores prácticas de gestión de servicios mundialmente reconocidas, pero es necesario saber cómo implantarlas. Si la gestión de servicios tiene consecuencias en todo lo relacionado con las TI, ¿cómo sabemos por dónde empezar?

Implantar todas las mejores prácticas al mismo tiempo no resulta práctico a corto plazo. Por lo tanto, debe decidir primero qué mejoras necesita más la empresa en cada momento. IBM ha llegado a la conclusión de que la más necesaria es la planificación a partir de la cual se implantará después la gestión de servicios. Tanto las mejores prácticas como los estándares del sector coinciden en señalar la importancia de un plan de gestión de servicios acorde a la empresa.

Aplicar un enfoque flexible para garantizar la conformidad con las necesidades de la empresa

IBM se implica en diversas tareas, cuyo campo de acción se personaliza de acuerdo con los requisitos empresariales individuales. Entre las opciones de planificación y estrategia de gestión de servicios, se incluyen las siguientes:

- *Un taller de planificación y estrategia de creación rápida de planes*
- *Evaluaciones de preparación para determinar el grado de madurez de las posibilidades existentes de gestión de servicios*
- *Planificación completa de iniciativas de transición, solución, evaluación y estrategia*

El alcance del campo de acción se adaptará a las necesidades empresariales. Un campo de acción y un objetivo definidos permiten controlar los costes y concentrar los recursos en la dirección adecuada. Responder a las siguientes preguntas acerca de la organización de las TI le ayudará a dejar claras algunas cuestiones:

- *¿Qué resultado y cambio de comportamiento desea obtener?*
- *¿Qué procesos y servicios se deben abarcar?*
- *¿Qué elementos organizativos se deben incluir?*
- *¿De qué infraestructura se debe disponer?*
- *¿Qué herramientas se deben tener en cuenta?*
- *¿Qué requisitos de información se deben tener en cuenta?*
- *¿Qué aplicaciones, procesos o servicios empresariales se deben considerar?*

Establecer una base óptima para realizar una gestión de servicios correcta

En IBM disponemos de un capital intelectual basado en 20 años de experiencia en las mejores prácticas de gestión de servicios aplicadas en nuestros centros de datos, en nuestras operaciones internas y con nuestros clientes. IBM utiliza este capital para proporcionar prácticas e innovadoras opciones de calidad de planificación, diseño e implementación. Nuestra propia experiencia nos ha demostrado la dificultad que entraña la gestión de servicios y el esfuerzo que supone llevarla a cabo. Aprovechamos esta experiencia para simplificar las dificultades propias de la gestión de servicios TI. Los profesionales cualificados y certificados de IBM han invertido años de esfuerzo en la creación de soluciones basadas en estándares y en mejores prácticas. Mediante los servicios IBM TI Education Services, las comunidades globales de práctica relacionadas con la gestión de servicios, los grupos de interés y las clases maestras de gestión de servicios, estos profesionales mantienen sus conocimientos al día. Gracias a los programas de certificación y a las asociaciones de profesionales de IBM, la calidad de la gestión de servicios es cada vez mayor. Hace años, implantamos un programa de certificaciones para los consultores, los arquitectos, los especialistas y los expertos implicados en la planificación, el diseño y la implantación de la gestión de servicios. IBM es consciente de que no se puede responder a los retos de gestión de servicios si no existe

colaboración entre personas especializadas en diferentes áreas de conocimiento y con diferentes niveles de experiencia. No se pueden superar los obstáculos tan complejos de hoy en día con el mero conocimiento de las mejores prácticas.

IBM ofrece una amplia gama de soluciones, que abarcan desde la evaluación y el diseño hasta la puesta en marcha y el soporte de la gestión de servicios, y aplica excelentes métodos, activos y conocimientos en la implantación de dichas soluciones. Además, y debido al trabajo conjunto de IBM e importantes distribuidores de herramientas basadas en estándares abiertos, los clientes no tienen que complicarse buscando otras relaciones. IBM es una única fuente en el complejo panorama de múltiples distribuidores de la gestión de servicios.

Cada empresa es un mundo que presenta retos complejos, y necesita una solución de gestión de servicios que se adapte a sus prioridades. Asimismo, requiere soluciones puntuales, que no se salgan del presupuesto, que dispongan de las funciones acordadas y que interrumpen la marcha de la empresa lo mínimo posible. La planificación y la estrategia de gestión de servicios

de IBM proporcionan precisamente eso: una práctica propuesta de planificación de la gestión de servicios basada en mejores prácticas y estándares aceptados, así como en años de experiencia. Todo ello adaptado a cada empresa.

Si desea más información

Si desea más información acerca de los Servicios de consultoría IBM sobre gestión de las TI: planificación y estrategia de gestión de servicios, póngase en contacto con su representante comercial de IBM o visite:

ibm.com/services



© Copyright IBM Corporation 2007

IBM Global Services España
Mar Adriático, 2
28830 San Fernando de Henares
Madrid

Producido en España
Marzo de 2007
Reservados todos los derechos

IBM y el logotipo de IBM son marcas registradas o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en EE.UU. o en otros países.

ITIL es una marca comercial registrada o una marca comercial comunitaria registrada de la oficina Office of Government Commerce y está registrada en la oficina U.S. Patent and Trademark Office. IT Infrastructure Library es una marca comercial registrada de la agencia Central Computer and Telecommunications Agency, que forma parte de la Office of Government Commerce.

Otros nombres de empresas, productos o servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de otras compañías.

Las referencias contenidas en este documento a productos o servicios IBM no implican que IBM tenga la intención de comercializarlos en todos los países en los que opera.

IBM se reserva el derecho a cambiar las especificaciones de los productos o cualquier otra información relacionada con ellos sin previo aviso. IBM SUMINISTRA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGUNA CLASE, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO. Algunas jurisdicciones no permiten la renuncia a las garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que es posible que esta declaración no resulte aplicable en su caso.