



ISO 20000-1 - Sistemas de Gestión del Servicio

Una organización que provea servicios, debe garantizar la coordinación entre los diferentes recursos que son necesarios para la prestación de servicios, así como la capacidad de los mismos, de modo que se pueda asegurar el cumplimiento los requisitos acordados con los clientes.

La norma **ISO/IEC 20000-1:2018**, es el estándar internacional de referencia para la Gestión de Servicios, aplicable a los proveedores del servicio independientemente de su tipo, tamaño o naturaleza de los servicios entregados.

El objetivo de la norma **ISO/IEC 20000-1** es la gestión global y eficiente de los Servicios, abarcando un conjunto de procesos clave que van desde la gestión de los niveles de servicio, la generación de informes, presupuestos y contabilidad de los servicios, hasta la gestión de proveedores, incidentes y problemas, gestión de cambios y gestión de la entrega, entre otros, realizando especial hincapié en asegurar una gestión eficaz de los recursos tecnológicos que soportan esos servicios (gestión de la capacidad, disponibilidad, seguridad de información, gestión de activo y de configuración,...)



Solicitar
Información



Autoevaluación
On Line



Descargar
Presentación



Ver video de
Presentación



Principales **REQUISITOS**

- El **ENFOQUE por PROCESOS** imprescindible para la gestión del servicio,
- **Definición de POLÍTICA DE GESTIÓN DE SERVICIOS y PLAN DE GESTIÓN**, que sienten las bases de los requisitos, objetivos y enfoque de los servicios
- Análisis de **CONTEXTO y ANÁLISIS DE RIESGOS**, como base para la planificación e implementación del Sistema de Gestión de Servicios.
- Desarrollo y publicación de un **CATÁLOGO DE SERVICIOS** que defina las condiciones y requisitos de los mismos.
- **LA GESTIÓN DEL CAMBIO**, como valor diferenciador de la organización en un entorno cada vez más exigente,
- Una clara **ORIENTACIÓN AL CLIENTE** a través de las características de entrega de valor añadido y de satisfacción de sus necesidades,
- **DISPONIBILIDAD y CONTINUIDAD** del Servicio acordado con el cliente,
- **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** que interviene en la prestación de los servicios
- **GESTIÓN DE LOS ACTIVOS** que intervienen en la prestación de los servicios y de la **CONFIGURACIÓN** de los mismos.
- **GESTIÓN EFICAZ** de las incidencias y peticiones de servicio de los clientes, y
- **FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS** de nivel de servicio con los **clientes, contratos con suministradores, cláusulas de confidencialidad empleados**.
- Generación de **INFORMES** sobre el rendimiento de los servicios

Ejemplos de **ACCIONES PRÁCTICAS A IMPLEMENTAR**

- Elaboración política de gestión del servicio.
- Definición de funciones y responsabilidades implicadas en la gestión del servicio.
- Análisis del Contexto de la Organización
- Realización del análisis de riesgos.
- Definición de los parámetros de disponibilidad y características de los servicios.
- Formalización de acuerdos de nivel de servicios con los clientes (internos/ externos).
- Acuerdos con suministradores.
- Regulación de los desacuerdos contractuales.
- Definición del catálogo del servicios de la organización.
- Realización de planes de continuidad.
- Planes de prueba: caída de suministro eléctrico, fallos en los servidores, fallo comunicaciones, incendio edificio,
- Realización de presupuestos y contabilidad por servicios.
- Desarrollo de procedimientos para la gestión de la seguridad de la información
- Identificación elementos de configuración.
- Creación de la base de datos de configuración.
- Registro de incidencias, problemas, peticiones de servicio.
- Monitorización de los servidores, gestión de alarmas por caídas o incidencias y análisis de la disponibilidad: nagios, zabbix...
- Monitorización del estado de red: cacti,...
- Establecimiento de canales de comunicación.

*Las acciones indicadas son sólo ejemplos, éstas deberán ser adaptadas a la realidad y necesidades de cada organización



Solicitar
Información



Autoevaluación
On Line



Descargar
Presentación



Ver video de
Presentación



Ventajas para LA ORGANIZACIÓN

- Mejorar la calidad de los servicios, siendo más fiable el soporte al negocio;
- Procesos más enfocados a garantizar la continuidad de servicios y mayor confianza de su capacidad;
- Perspectiva clara de la capacidad de los servicios;
- Una mayor flexibilidad para el negocio a través de una mejora en el entendimiento del soporte;
- Personal más motivado, mejorando la satisfacción del cliente a través del conocimiento y la entrega de lo que este espera. Incremento de la flexibilidad y la adaptabilidad de los servicios;
- Sistemas con valores agregados, es decir, mejoras en seguridad, precisión, velocidad, disponibilidad derivados de los niveles de servicio requeridos;
- Mejora en el tiempo del ciclo de los cambios;
- Reducción de los costes de operación mediante la aplicación de un menor esfuerzo en aquellos servicios o productos que el cliente no utiliza, no desea o no necesita;
- Mejora de la eficiencia al promover que el personal trabaje más como un equipo;
- Mejora continua de la calidad de los servicios, que deriva en un incremento de la reputación del departamento;
- Mayor efectividad del departamento de TI en el soporte de las necesidades del negocio.

Ventajas para LOS CLIENTES

- La provisión del servicio está más centrada en el cliente, y los acuerdos sobre la calidad del mismo contribuyen a mejorar la relación.
- Los servicios están mejor descritos, más entendibles por el cliente y con más detalle.
- Mejor gestión de la calidad, la disponibilidad, la fiabilidad y el coste de los servicios.
- Mejor comunicación con el prestador del servicio a través de los puntos de contacto acordados.
- Niveles de servicio claramente definidos y acordados, y mayores garantías para el cumplimiento de los mismos
- Mayor información referente al rendimiento y la tendencia de los servicios.
- Mayor orientación a la búsqueda de la satisfacción del cliente.
- Procedimientos definidos para una gestión eficaz de incidencias, peticiones de servicio y las reclamaciones que puedan darse.

Ventajas para EL MERCADO

- Aportar un valor añadido de confianza, mejorando su imagen de cara a otras empresas convirtiéndose en un factor de distinción frente a la competencia, aumentando la satisfacción del cliente.
- Desarrollo y publicación de un catálogo de servicios que incluya una definición clara de las condiciones y niveles del servicio.
- Mayor análisis de las tendencias actuales y futuras del mercado, permitiendo estar preparado para las necesidades que vayan surgiendo.
- Los clientes o potenciales clientes tienen percepción de una mayor garantía del cumplimiento de sus requisitos o necesidades.
- Permite una mayor preparación y flexibilidad de todos los procesos de la organización, ante nuevas necesidades del mercado.



Solicitar
Información



Autoevaluación
On Line



Descargar
Presentación



Ver video de
Presentación



Intedya[®]
International Dynamic Advisors

Sectores DE APLICACIÓN

Los sistemas de gestión de servicios, basados en la ISO 20000, aplican a todos los proveedores de servicio:

- Organizaciones que busquen mejorar sus servicios, mediante la aplicación efectiva de los procesos para monitorizar y mejorar la calidad de los servicios.
- Organizaciones que necesiten demostrar su capacidad para proveer servicios que cumplan con los requisitos de los clientes.
- Proveedores de servicio para medir y comparar la gestión de sus servicios mediante una evaluación independiente.
- Proveedores de servicios para medir y comparar su gestión del servicio TI.
- Organizaciones que quieran mejorar la planificación, diseño, transición, entrega y mejora de servicios
- Satisfacer las necesidades de clientes que requieran un enfoque consistente del ciclo de vida de sus servicios
- Áreas de Sistemas o de TI de una organización, que quieran evidenciar ante la propia organización (como proveedores internos) una gestión eficaz de los servicios de TI.



Solicitar
Información



Autoevaluación
On Line



Descargar
Presentación



Ver video de
Presentación