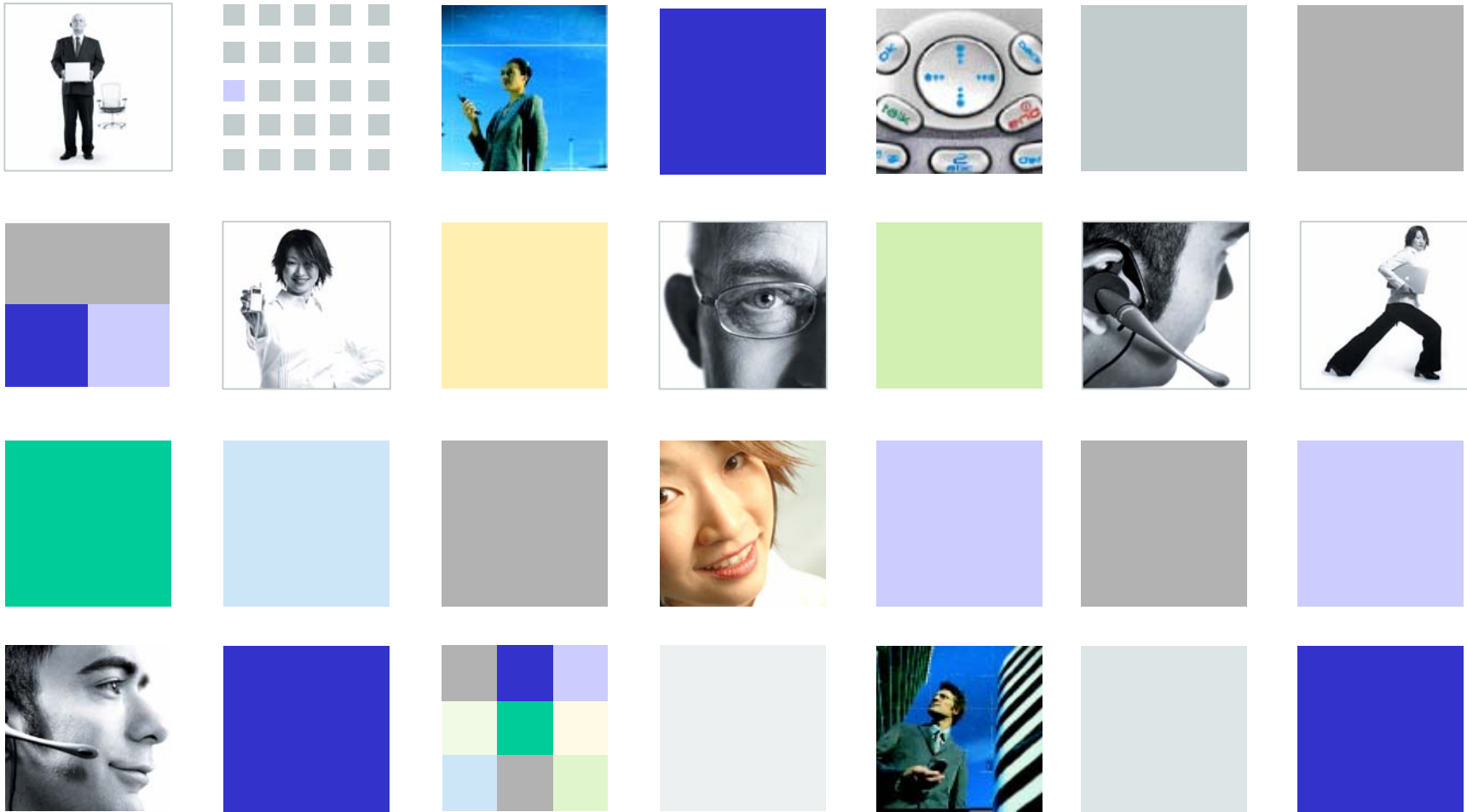


it Service Management Forum Argentina

www.itsmf-argentina.com.ar



Buenos Aires, 2 de marzo de 2006

Agenda

- 15:00 - Registración & café de bienvenida
- 15:30 - Novedades 2006 *itSMF* Argentina (*Jorge Aballay*)
- 15:45 - Gestión de Problemas en la práctica (*Pablo Maidana, Walter D'Abrantes*)
- 16:25 - Break
- 16:30 -Cuál es el criterio de selección para una herramienta de gestión de problemas? (*Richard Morgan*)
- 17:15 - Foro de discusión, preguntas & respuestas (*Todos*)
- 17:55 - Cierre del evento (*Jorge Aballay*)

Novedades 2006 *itSMF* Argentina



2006



Calendario de talleres y seminarios

ENERO				
D	L	M	M	S

FEBRERO				
D	L	M	M	S

MARZO					
D	L	M	M	V	S
			1	2	3
4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27
28	29	30	31		



Newsletter Mensual - Año 1 - Nro. 1

16 de febrero de 2006

'Hemos aprendido a vivir en un mundo de errores y de productos defectuosos, como si ellos fueran necesarios para la vida misma. Ya es hora de adoptar una nueva filosofía.' -W. Edwards Deming, 1900-93-

Este es el primer número de un newsletter mensual que será enviado desde la organización *itSMF* Argentina. El propósito del mismo es proveer información a los socios e interesados en el tema sobre nuestras actividades, y compartir nuestro conocimiento en distintos tópicos que podrían ser de gran interés. En este número son:

- ITIL - La Historia
- Buscamos Su Experiencia...
- Calendario de Próximos Eventos

Sitios útiles sobre ITIL

- [itSMF Argentina](#)
- [OGC](#)
- [ITIL & ITSM World](#)
- [ITIL - The ITSM](#)

Glosario

Crown Copyright

Derechos de autor de trabajos para, o publicados por, el gobierno, como por ejemplo cualquier tipo de publicaciones gubernamentales.



Jorge Aballay



Novedades 2006 *itSMF* Argentina

- Calendario programado de eventos
 - Talleres - 2 marzo, 20 abril, 22 junio
 - Seminarios - 23 marzo, 18 mayo
- Método de trabajo
- Newsletter
- Llamado a la comunidad
 - Apoyo con material
 - Personal (propio o traducciones autorizadas)
 - Empresas

Dudas, preguntas...

Muchas gracias!



Jorge Aballay

BMC Software de Argentina



ACTIVATE BUSINESS WITH THE POWER OF IT.™



Jorge_Aballay@bmc.com

Alguna pregunta?

Gestión de Problemas en la práctica

6



"No sooner do we get over one problem,
another rears its ugly head!"

Pablo Maidana

Walter D'Abrantes

Agenda

7

- El valor de una buena gestión de problemas
- La gestión de problemas de acuerdo a ITIL
- Mayores obstáculos de la gestión de problemas
- Cómo tener éxito en la gestión de problemas
- Analizando los problemas de la gestión de problemas - caso práctico basado en la experiencia del proyecto PRISMA en Unilever
- Dudas, preguntas...

El valor de una buena gestión de problemas

8

- Beneficios de la gestión de problemas #1:
 - Incrementa la productividad (Negocio & TI)
 - Reduce el volumen de incidentes
 - Menos interrupciones de servicios
 - Menos llamadas al Service Desk
 - Menos incidentes escalados al segundo y tercer nivel de soporte

El valor de una buena gestión de problemas

9

- Beneficios de la gestión de problemas #2:
 - Reduce los costos de TI
 - Los esfuerzos de diagnóstico & resolución se enfocan en los mayores retornos
 - Más incidentes tratados en el primer nivel de soporte (Errores Conocidos)
 - Menos incidentes para resolver (en general)
 - El costo de la gestión de incidentes típica se reduce de un 15-20%

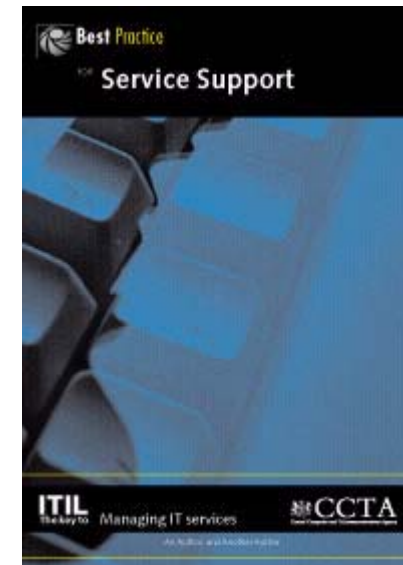
El valor de una buena gestión de problemas

10

- Beneficios de la gestión de problemas #3:
 - Mejora las relaciones públicas
 - Puede demostrar que se arreglan las fuentes de los incidentes de alto impacto y los mismos no vuelven a ocurrir
 - No más “esto sucede siempre..., por qué no lo arreglarán de una vez por todas?”

■ Objetivos

- Proveer estabilidad en una infraestructura, buscando, eliminando y previniendo las causas de los incidentes



■ Terminología

■ "Problema"

- La causa fundamental de uno o más incidentes
- Se genera un registro de problema cuando se encuentra que múltiples incidentes muestran síntomas comunes, o un único incidente significativo, donde la causa es desconocida

■ "Error Conocido"

- Una falla identificada es reconocida como la causa raíz de incidentes actuales o incidentes potenciales, y para la cual no hay una solución definitiva

■ Actividades

■ "Control del Problema"

- Análisis de la causa raíz

■ "Control del Error"

- Creación y mantenimiento de una base de conocimiento
- RFC (pedido de un cambio)

■ "Proactivamente prevenir el problema"

- Análisis de tendencias

■ Proveer información

Y la práctica real nos dice...

- Absolutamente diferente a la gestión de incidentes
 - Principalmente proactiva, donde la gestión de incidentes es justamente reactiva
 - Menos urgente, más analítico
 - Un proceso diferente
 - Un “entendimiento (mind-set)” diferente

Y la práctica real nos dice...

- Una cultura diferente
 - Pasamos de una “cultura de héroe” a una cultura de “servicio de calidad discreta”
- Una de las disciplinas de ITIL más poderosas, pero aún la menos practicada!

Y la práctica real nos dice...

- Encuesta en 2002, demostró que 1/3 de los encuestados decía tener incidentes repetitivos entre un 30% y 50%
- En una encuesta reciente se descubrió que un 38% de incidentes son repetitivos
- Otra encuesta encontró que 27% de todos los incidentes provenían de tan solo 4 causas

Mayores obstáculos de la gestión de problemas

17

■ Ignorancia!

- Pensar en que se tiene un proceso de la gestión de problemas, ya que se atienden llamadas y se solucionan “problemas”

■ Herramientas inadecuadas

- La herramienta que usa el Service Desk, no permite distinguir entre los registros de incidentes y problemas
- No hay campos obligatorios y/o opciones fijas disponibles en los menús
- Pobre motor de búsquedas

■ Falta de procesos

- No se llevan a cabo los análisis de tendencias de manera regular
- No se puede coordinar efectivamente a los diferentes grupos de resolución
- Los Errores Conocidos no son “archivados”, una vez que los mismos han sido arreglados

Mayores obstáculos de la gestión de problemas

18

■ Cultura

- No se logra hacer la transición del “bombero”
- Cuesta avalar y ver la ventaja de la “prevención”

■ Organización

- La percepción que puede hacerse en el tiempo libre
- No soporte de la gerencia para la función de la gestión de problemas

■ Falta de datos utilizables (de los incidentes)

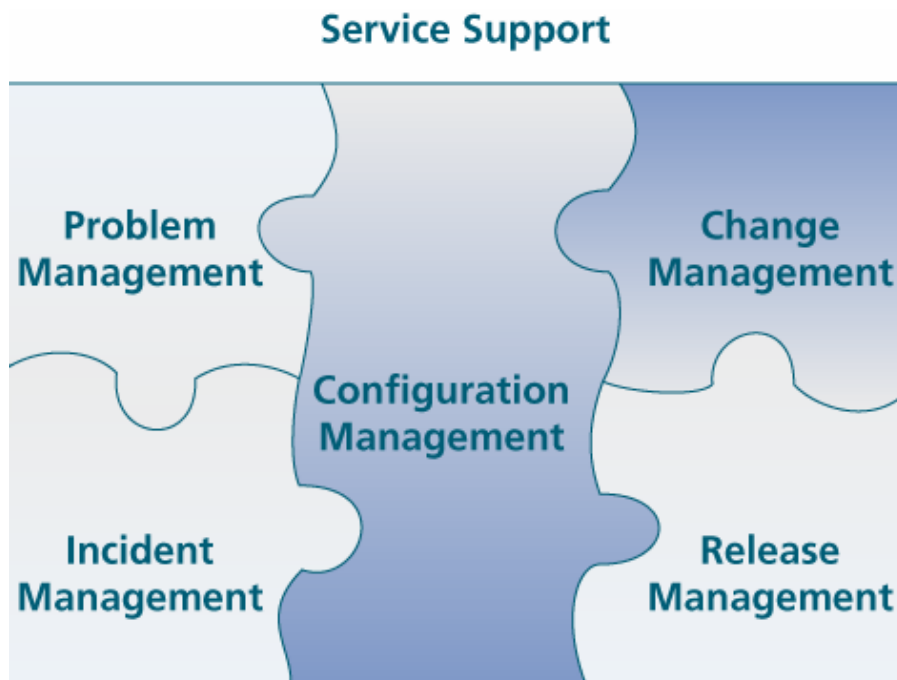
- Datos del incidente no disponible o poco confiable
- No hay datos para medir las mejoras

Cómo obtener éxito en la gestión de problemas

19

- Otorgar *responsabilidad*
- Establecer y documentar un *proceso*
- Proveer *entrenamiento* en las técnicas de la gestión de problemas
- Garantizar *buenos datos de incidentes* en los cuales trabajar
- Usar una *herramienta integrada* para la gestión de incidentes, problemas, cambios y configuración
- Demostrar *resultados!*

Experiencia basada en el proyecto PRISMA de Unilever



- Cómo vender la idea dentro de la organización?
 - Sponsor = SVP de la Organización
 - Comunicación directa a cada integrante
- Necesito cambiar las herramientas y/o procesos?
 - Involucrar a todas las áreas de TI en la discusión
 - Generar procesos segmentados de la gestión de problemas que resulten en quick-wins o como base piloto

- Como me afecta la Cultura y Organización actual?
 - Reforzar los valores que focalizan hacia la visión de servicio
 - Mantener consistencia en los cambios organizacionales dentro del área de TI, en línea con las acciones iniciadas
- Necesito mas recursos?
 - En primera instancia, segmentar tareas con recursos actuales
 - Buscar el momento apropiado para hacer el cambio (nunca en paralelo a proyectos demandantes)

- Debo considerar una transición?
 - Aporta al sentido de la gestión de problemas en el equipo
 - Brinda la oportunidad de concluir issues pendientes, disminuyendo drásticamente la "migración" al nuevo esquema
 - Define un tiempo de estabilización del servicio
 - Puede depender de la definición de cambio de herramientas

- Que proceso de ITIL puede afectar a la gestión de problemas?
 - Depende altamente del funcionamiento de la gestión de incidentes
 - Know-how en IT para diferenciar un incidente de un problema
 - Conocimiento del impacto al registrar el incidente como “materia prima” de la gestión de problema
- Nuestros números dicen...

Dudas, preguntas al final

25

Muchas gracias!

 Pablo Maidana

Unilever - 
Unilever

Pablo.Maidana@unilever.com

 Walter D'Abrantes

EMC Consulting - 
EMC² Consulting
Latin America

DAbrantes_Walter@emc.com

Cuál es el criterio de selección para una herramienta de gestión de problemas?

26



Richard Morgan

Cierre del evento

27

- Encuesta y sorteo de premios
- Cómo contactarnos:
 - *itSMF* Argentina
Suipacha 119 Piso 1
C1008AAV Capital Federal
Buenos Aires, Argentina
 - Por e-mail, a las siguientes cuentas:
Información general: info@itsmf-argentina.com.ar
Eventos: eventos@itsmf-argentina.com.ar
Membresías: membresias@itsmf-argentina.com.ar
 - A través de nuestra página web:
www.itsmf-argentina.com.ar

*it***SMEF**
ARGENTINA

Muchas Gracias
por su participación!

Buenos Aires, 2 de marzo de 2006

*it***SMEF**
ARGENTINA