



Programa de Certificación para centros de monitoreo



Dirigido a:
Javier Etulain
Intertron

Índice

Índice.....	2
Certifica y triunfarás	3
Objetivo del Servicio.....	3
Descripción de “LA CERTIFICACION”	4
1) Relevamiento Fase I.....	4
2) Plan de Capacitación Fase 2.....	6
3) Control de Calidad Fase 3.....	6
4) Certificación del Service Desk Fase 4	8
Duración del Servicio	8
Propuesta económica certificación	Error! Bookmark not defined.
Últimos Service Desk Certificado en 2016/17	Error! Bookmark not defined.
Referencias de Service Desk Certificados....	Error! Bookmark not defined.

Certifica y triunfarás

En la actualidad los centro de monitoreo focalizan su accionar en el control de eventos, si bien un evento puede ser definido como cualquier situación detectable o discernible que tenga importancia para la gestión de la infraestructura de TI o para proporcionar servicios de TI

Los eventos suelen ser notificaciones creadas por un servicio de TI, un elemento de configuración (CI) o una herramienta de supervisión.

Un centro de monitoreo activo va mucho más allá de notificar y gestionar eventos, Ya que también debe darle una importancia especial al tratamiento de la seguridad SIEM (Security Information Event Management)

Mediante nuestra certificación nos centraremos en el análisis de estos procesos y el centro debe colaborar con el negocio el cumplimiento del objetivo final

Objetivo del Servicio



El objetivo será certificar al centro de monitoreo conforme a las Mejores Prácticas del Mercado y a los **Objetivos Estratégicos de la Organización,**

Para ello, SDI proveerá todos los mecanismos necesarios para que el centro pueda estar certificado.

La estandarización de los procesos es imprescindible para convertir los servicios del centro en verdaderas herramientas de apoyo a las actividades del negocio, sin embargo, identificarlos, clasificarlos y trabajar sobre ellos con miras a hacerlos más eficientes requiere mucho más que la simple medición de algunos indicadores de mercado.

Nuestro proceso de implementación y certificación está diseñado para integrar cada uno de los procesos y actividades con los objetivos de negocio.

La certificación del **SDI** posiciona y permite comparar su **CENTRO** en relación a niveles World Class y le otorga una excelente herramienta para lograr el cambio cultural necesario para estandarizar sus procesos.

Descripción de “LA CERTIFICACION”



LA CERTIFICACION **SDI**[™] consiste en una profunda evaluación de los indicadores, niveles de calidad y recursos humanos del servicio prestado por **CENTRO**, contra las mejores prácticas demercado y establece una ruta de implantación acorde a la estrategia de Negocio. Como resultado de este análisis, **SDI** proveerá las recomendaciones para estructurar las iniciativas y actividades para la implementación y mejora de los procesos.

El plan consta de 4 fases principales correlativas

Relevamiento, Plan de acción y Capacitación, Control de calidad, Certificación

1) Relevamiento Fase I

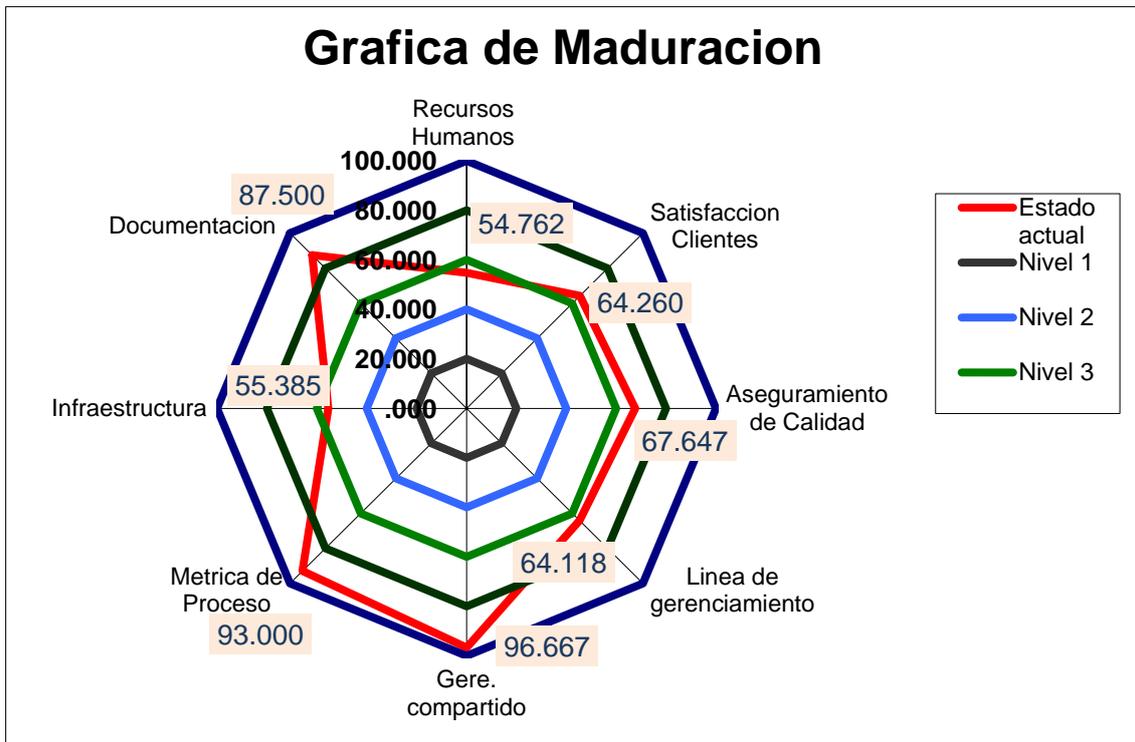
Dominios a evaluar

1. Métricas por procesos y tableros de control
2. Línea de gerenciamiento interno
3. Recursos Humanos (reclutamiento, perfiles, rotación)
4. infraestructura y tecnología
5. Satisfacción de clientes
6. Gerenciamiento Compartido (solo en caso de *outsourcing*)
7. Documentación

Todo esto dará paso a la creación de un plan de implementación de mejores prácticas acorde a las necesidades y posibilidades de la entidad que certifica

Metodología del relevamiento

A través del uso de cuestionarios estandarizados el servicio CERTIFICACION **SDI**[™] examina el estado actual de los ejes anteriormente mencionados y entrega un puntaje de madurez para cada uno. Este puntaje de madurez se basa en una escala del 0 al 5, basada en CMM desarrollado en la Universidad de Carnegie Mellon y adaptada por el **SDI**.



Ejemplo de gráfica de Maduración

Entrevistas

Los Consultores del SDI entrevistarán a los participantes seleccionados. Se requieren generalmente de una a dos horas para cada entrevista y será importante que los participantes sean entrevistados individualmente para mantener la confidencialidad y lo anónimo de las respuestas provistas.

Tareas a realizar durante el análisis:

- Se confeccionará un inventario de la información existente
- Se relevarán las prácticas de administración del servicio
- Se analizarán los vínculos operativos establecidos entre el área de atención a usuarios con las demás áreas de la compañía y del contratante en caso de outsourcing
- Se conformará un análisis de causa para determinar los orígenes de los elementos disruptivos de la operación del servicio
- Grafico de maduración de procesos
- Plan de trabajo que incluye un Único documento con la lista de acciones prioritarias a desarrollar para generar mejoras en el corto, mediano y largo plazo de operación estas surgirán del análisis de brecha
- Lineamientos de implementación de las mismas incluyendo las acciones de corto, mediano y largo plazo que permitan cumplir con el objetivo de mejora en el servicio.

Presentación de Resultados

Después de que el Patrocinador Proyecto haya aceptado el reporte final, se realizará una presentación formal de los resultados. Esta presentación típicamente dura 2 horas. La audiencia generalmente se constituye por los participantes de la evaluación, pero puede también incluir a otros individuos dependiendo de los requerimientos expresos del patrocinador del proyecto

Basándonos en el análisis sobre la situación existente y el diagnóstico realizado, se propondrán diferentes alternativas de mejora y evolución para el Service Desk y se valorarán en función de criterios tales como:

- Innovación, tecnológica requerida
- Beneficio y/o productividad de su aplicación
- Flexibilidad frente a demandas de servicio
- Capacidad de evolución futura, tanto a nivel tecnológico como en cuanto a posibles ampliaciones
- Estructura y modelos de atención
- Simplicidad de su implantación y operación
- Fiabilidad y respaldo en caso de contingencia
- Calidad del servicio prestado
- Benchmarking y sugerencias de métricas según encuesta anual de soporte de SDI y datos de la industria para todos los procesos involucrados con el SD
- Implementación de departamento de aseguramiento de calidad y satisfacción del cliente con su manual de calidad , pautas , roles y e instrumentos de medición constante
- casos de éxito que permitan visibilizar las ventajas y funcionalidad OTRS

Todos los resultados serán expresados en un plan de recomendaciones que seguirán el formato GUT Gravedad Tendencia y Urgencia

2) Plan de Capacitación Fase 2

Esta etapa consiste en la elaboración y puesta en marcha de todas las acciones de capacitación y consultoría necesarias para nivelar conocimientos e implementar las acciones recomendadas.

3) Control de Calidad Fase 3

El control de calidad consiste en el acompañamiento pautado y repetitivo en los cuales el SDI otorgará la Certificación de Nivel al finalizar cada etapa del programa. Acorde a la siguiente tabla de códigos (MODELO AMERICANO) de práctica en la totalidad de los ítems.

Nivel	% Alcanzado	Definición	Categoría
5	Optimizado = 100% ★★★★★★★★	Se mantiene la interacción entre todos los Procesos más de un año.	Platinum
4	Gestionado = 80% ★★★★★★★	Implementado el Plan de Mejora Continua de los Procesos.	Gold
3	Definido = 60% ★★★★★	Normas disponibles y publicadas, pero no aplicado al Plan de Mejora continua.	Silver
2	Repetible = 40% ★★★★★	Procesos documentados, pero no normalizados.	Bronze
1	Ad hoc = 20% ★★★	No dispone de normas, sólo reactivo.	

Equivalencias al modelo europeo EFQM para Certificación para Service Desk

El nivel de certificación a lograr depende del nivel de excelencia y madurez que su servicio ha alcanzado. De acuerdo con el SDI se adjudicará 2, 3, 4 o 5 estrellas certificación.



4) Certificación Desk Fase 4

Esta es la última etapa consiste en el análisis y evaluación de consultores de SDI (auditoría de los ejes) con el fin de cotejar si el centro alcanza el nivel de madurez 5, de ser así se procederá a la entrega de la documentación correspondiente que avala el nivel alcanzado.



Duración del Servicio

Todo el proceso tendrá una duración variable y este dependerá de las brechas de tiempo entre fases.

A continuación los tiempos típicos por fases

FASE I: Relevamiento, análisis de la información y presentación de resultados - 5 a 10 días hábiles

FASE II: Plan de Capacitación 3 a 7 días

FASE III: Control de Calidad - 2 días

FASE IV: Certificación - 3 días

Nota: Los plazos arriba mencionados pueden variar en función de la complejidad de la instalación