

Mejorando la Provisión de Servicios con ITSM

William Rodríguez-Claudio, PE, SM, VP Auxiliar

División de Operaciones de Sistemas y Tecnología

Gerente



Mejorando la Provisión de Servicios con ITSM

- Retos para TI
- ¿Qué es ITSM?
 - Motivadores Usuales para ITSM
 - Objetivos de ITSM
 - Beneficios Usuales de ITSM
- “ITIL”
 - Trasfondo Histórico
 - Trasfondo Conceptual
 - Apoyo o Soporte de Servicios (“Service Support”)
 - Procesos y Funciones (Gestión de Incidentes – Escritorio de Servicio, Problemas, Cambios, Versiones y Configuración)
 - Provisión de Servicios (“Service Delivery”)
 - Procesos (Gestión de Niveles de Servicio, Finanzas, Capacidad, Disponibilidad y Continuidad de Negocio)

Mejorando la Provisión de Servicios con ITSM

Retos para TI

Retos para TI

- *Valor Estratégico de TI para los Negocios*
- *Retos para TI*
 - Alinear a TI con los Objetivos de Negocio
 - Alcanzar la Óptima Efectividad y Eficiencia de TI y ser Consistente en ello
 - Desarrollar Colaboración Consistente con Suplidores
 - Controlar los Costos en la Provisión de Servicios de TI
 - Lograr la satisfacción consistente de los clientes y usuarios
 - Facilitar el uso de TI para Ganar Ventaja Competitiva

Mejorando la Provisión de Servicios con ITSM

¿Qué es ITSM?

¿Qué es ITSM?

- **“Service Management” (Gestión de Servicios)**
 - Conjunto de habilidades organizacionales especializadas en la provisión de valor a los clientes en la forma de servicios
- **“IT Service Management” (Gestión de Servicios de TI)**
 - La implantación y gestión para la provisión de servicios de TI de manera eficiente y efectiva en satisfacer las expectativas del negocio (o los clientes)
 - Los proveedores exitosos de servicios de TI llevan a cabo ITSM a través de un modelo combinado de Procesos, Personas y Tecnología siguiendo un marco de referencia como el conjunto de Mejores Prácticas conocido como ITIL (el más utilizado para ITSM)

¿Qué es ITSM?

- PPT (Procesos, Personas y Tecnología)



ITSM

¿Qué es ITSM?

- ***Causas Motivadoras Usuales para ITSM***
 - Mejorar la Calidad en la Provisión de Servicios (35%)
 - Lograr Alineamiento con Objetivos del Negocio (25%)
 - Aumentar la Eficiencia o Reducir Costos (20%)
 - Cumplimiento con Reglamentadores o Certificadores (17%)
 - Transparencia o Responsabilidad Fiscal (3%)
- ***Motivadores Usuales para ITSM***
 - CIO (58%)
 - División de TI (21%)
 - TI y el Negocio conjuntamente (14%)
 - Líneas de Negocio (7%)

(basado en resultados de encuesta de CMP presentados en CA-World 2007)

¿Qué es ITSM?

- ***Objetivos de ITSM***

- Entender y Satisfacer los Requerimientos de Clientes
- Uso de Recursos de Manera Efectiva y Eficiente Proveyendo Valor por el Dinero Invertido
- Desarrollar y Mantener Relaciones de Negocio Efectivas con Clientes y Suplidores
- Proveer la Agilidad Mayor Posible en la Provisión de Servicios para la Reacción Efectiva a las Necesidades Cambiantes del Negocio
- Garantizar, a través de Procesos Bien Definidos, un Ciclo de Mejoramiento Continuo para la Provisión de Servicios

¿Qué es ITSM?

- ***Beneficios de ITSM***

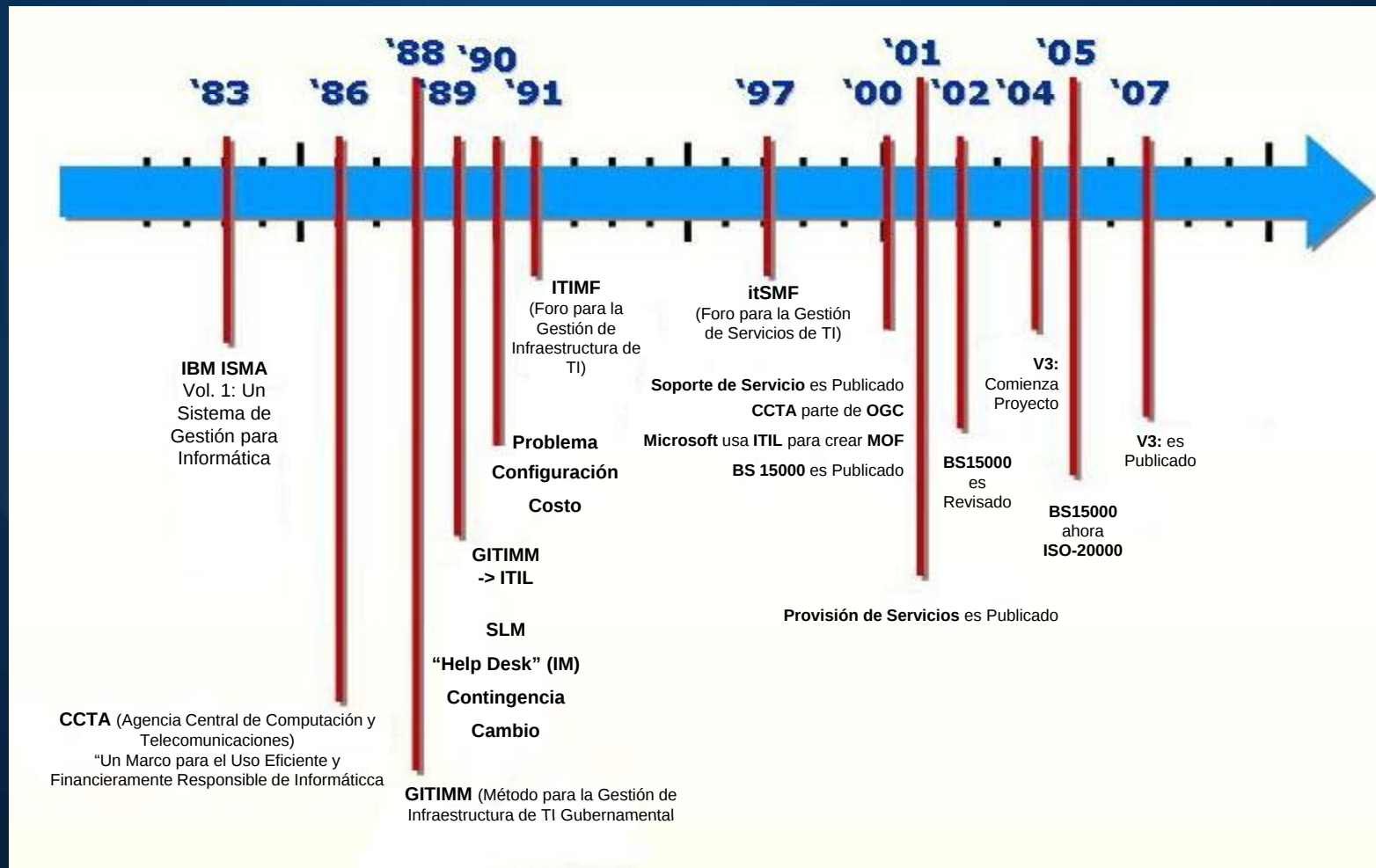
- Mejoramiento Continuo en la Provisión de Servicios
- Reducción de Costos a Largo Plazo (TCO, ROI)
- Valor Demostrable a la Organización de TI
- Reducción y Control de Riesgos en el Cumplimiento de Objetivos de Negocio
- Mejoramiento en las Relaciones y Comunicación entre TI y Clientes/Usuarios y entre TI y Suplidores
- Capacidad de Manejar un Mayor Número de Cambios con Efectividad Medible
- Establecimiento y Operación de Procesos con Mejores Prácticas (“Best Practices”) que Pueden Auditarse en Cumplimiento de Reglamentadores y Certificadores

Mejorando la Provisión de Servicios con ITSM

ITIL ("IT Infrastructure Library")

ITIL

- Trasfondo Histórico



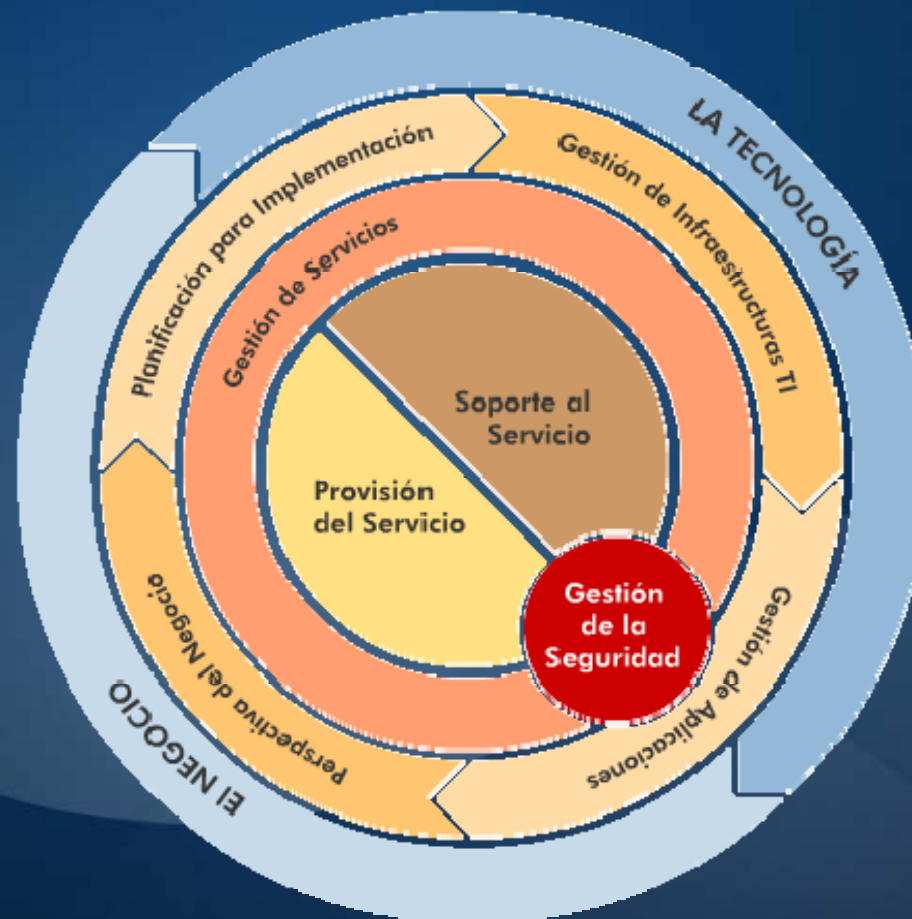
ITIL

- Trasfondo Conceptual



ITIL

- Trásfondo Conceptual



ITIL

- Trasfondo Conceptual: Modelo de Procesos de ITIL

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Propietario del Proceso

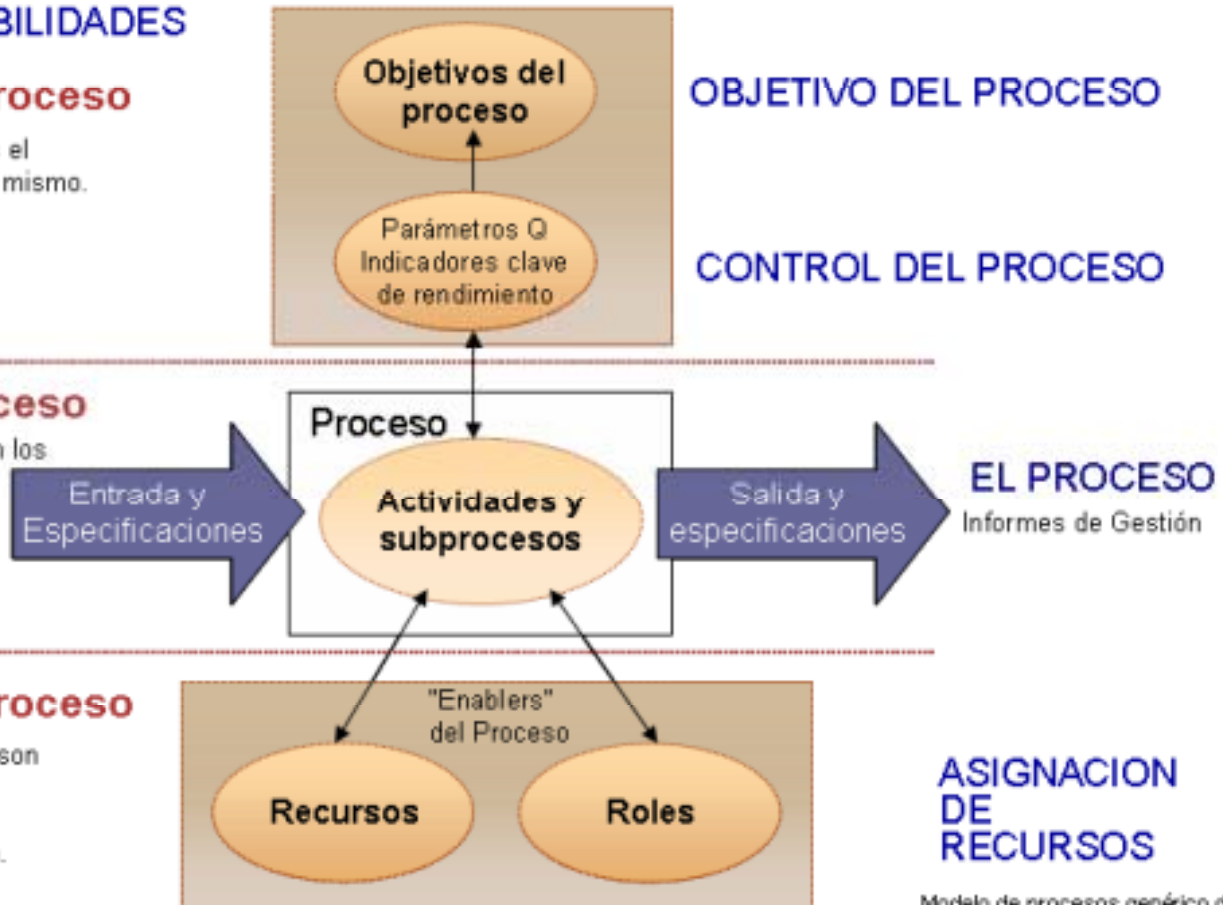
El **propietario** del proceso es el responsable del resultado del mismo.

Gestores del Proceso

Los **gestores** del proceso son los responsables de realizar y estructurar los procesos e informar sobre ellos al **propietario**.

Operadores del Proceso

Los **operadores** del proceso son los responsables de las actividades específicas y de informar al gestor del proceso.



Modelo de procesos genérico de ITIL

ITIL

- Soporte o Apoyo a Servicios

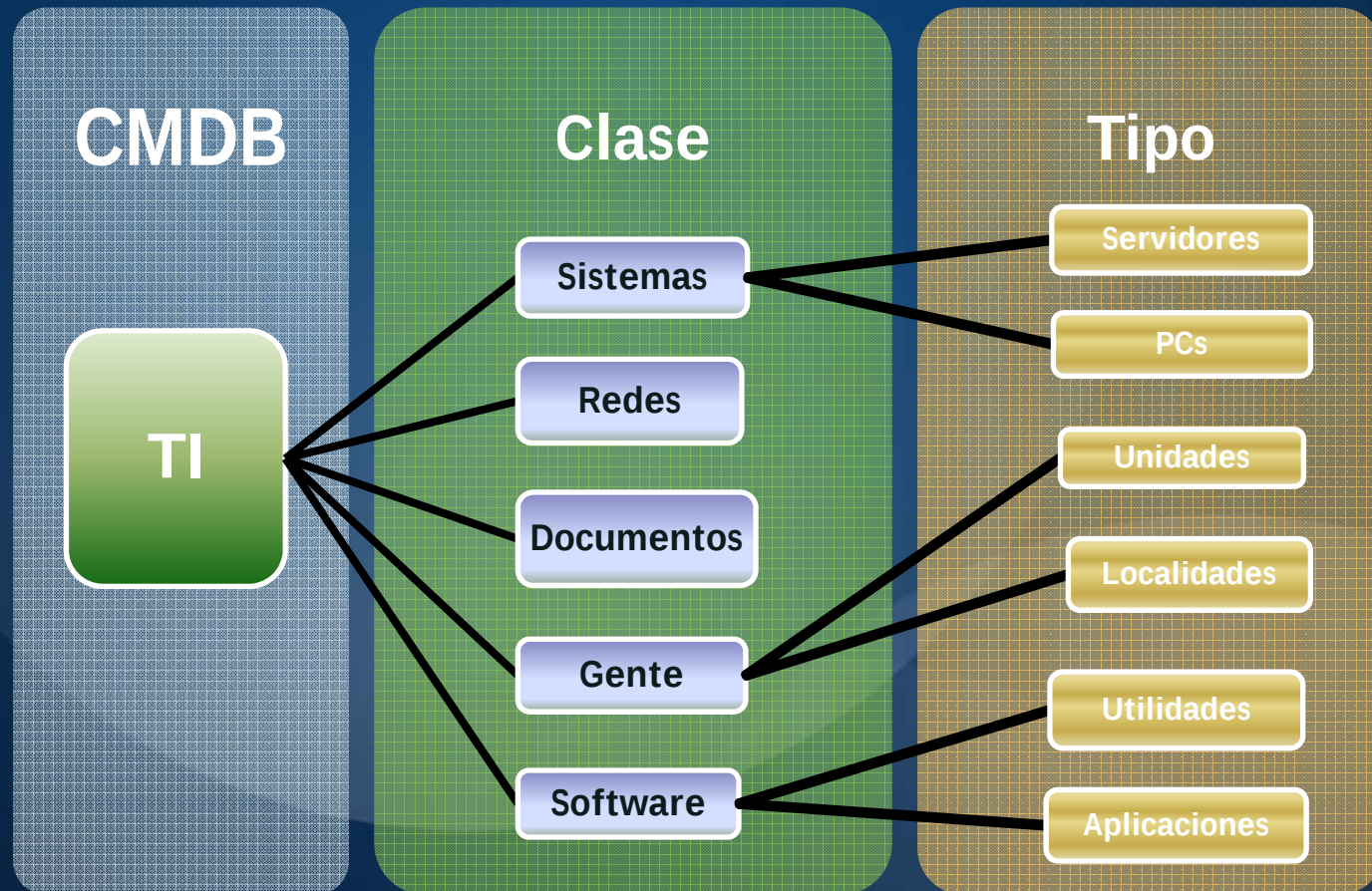


ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Configuración (“CFM”)
 - Objetivo Principal
 - Planificar, Identificar, Controlar y Verificar que todos los elementos (CIs o “Configuration Items”) necesarios para la provisión de los servicios sean registrados describiendo sus interrelaciones y manteniendo su estatus actual. Apoyar a la Gestión de Cambios y de Incidentes en la evaluación del impacto de los cambios y averías, respectivamente.
 - Conceptos Relevantes
 - Debe operar bajo el control de la Gestión de Cambios
 - CMDB
 - No esperar a tener información 100% precisa. Bajo el Control de Cambios, se irá corrigiendo
 - “Abarcar” o “Apretar”. Siguiendo el Servicio, Incidentes o Cambios
 - Activos vs CIs
 - Implantación que permita la efectiva relación con Cambios, Incidentes y Problemas, como también la interacción con herramientas de monitorización

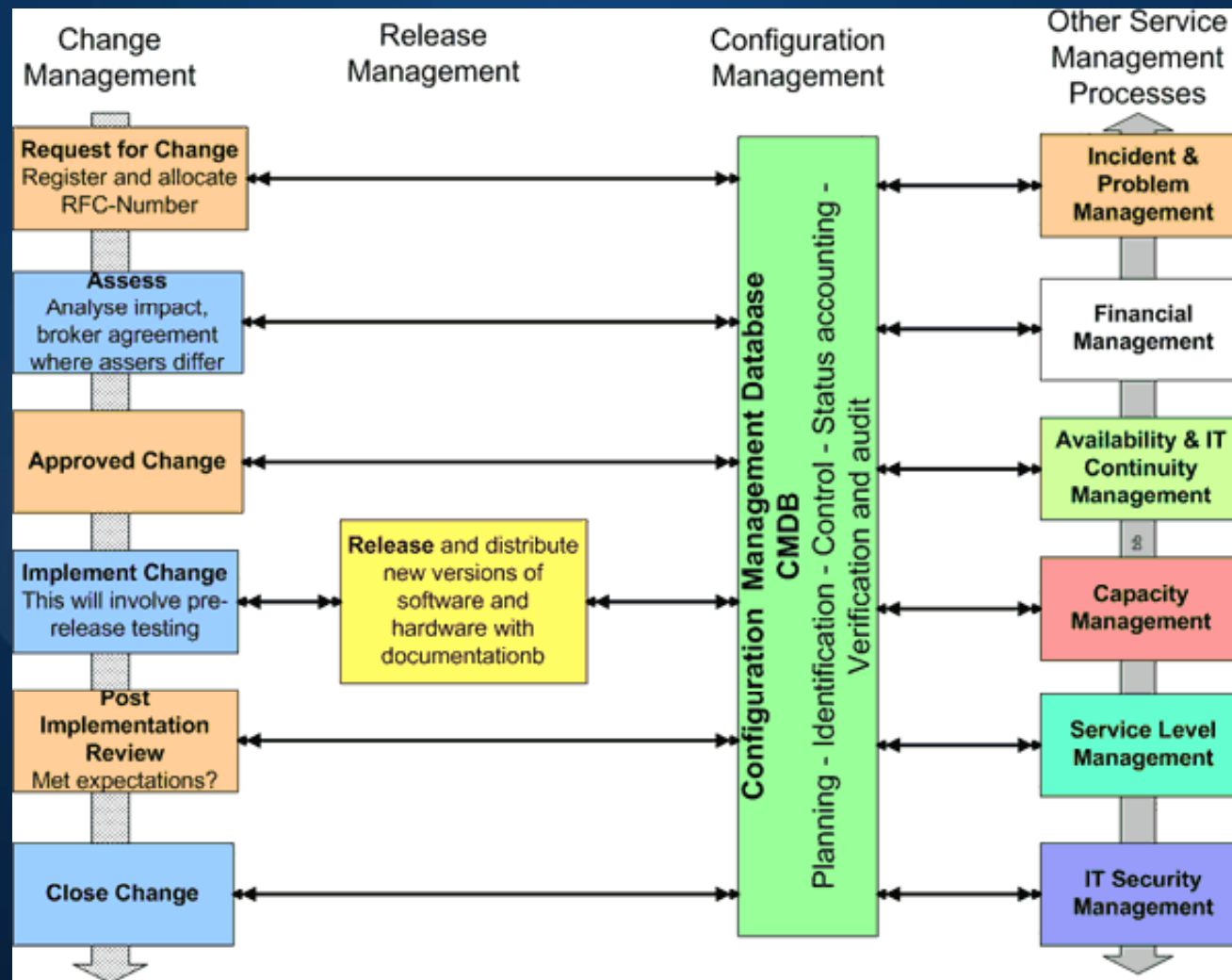
ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Configuración: Estructura de CDMB



ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Configuración: Ciclo

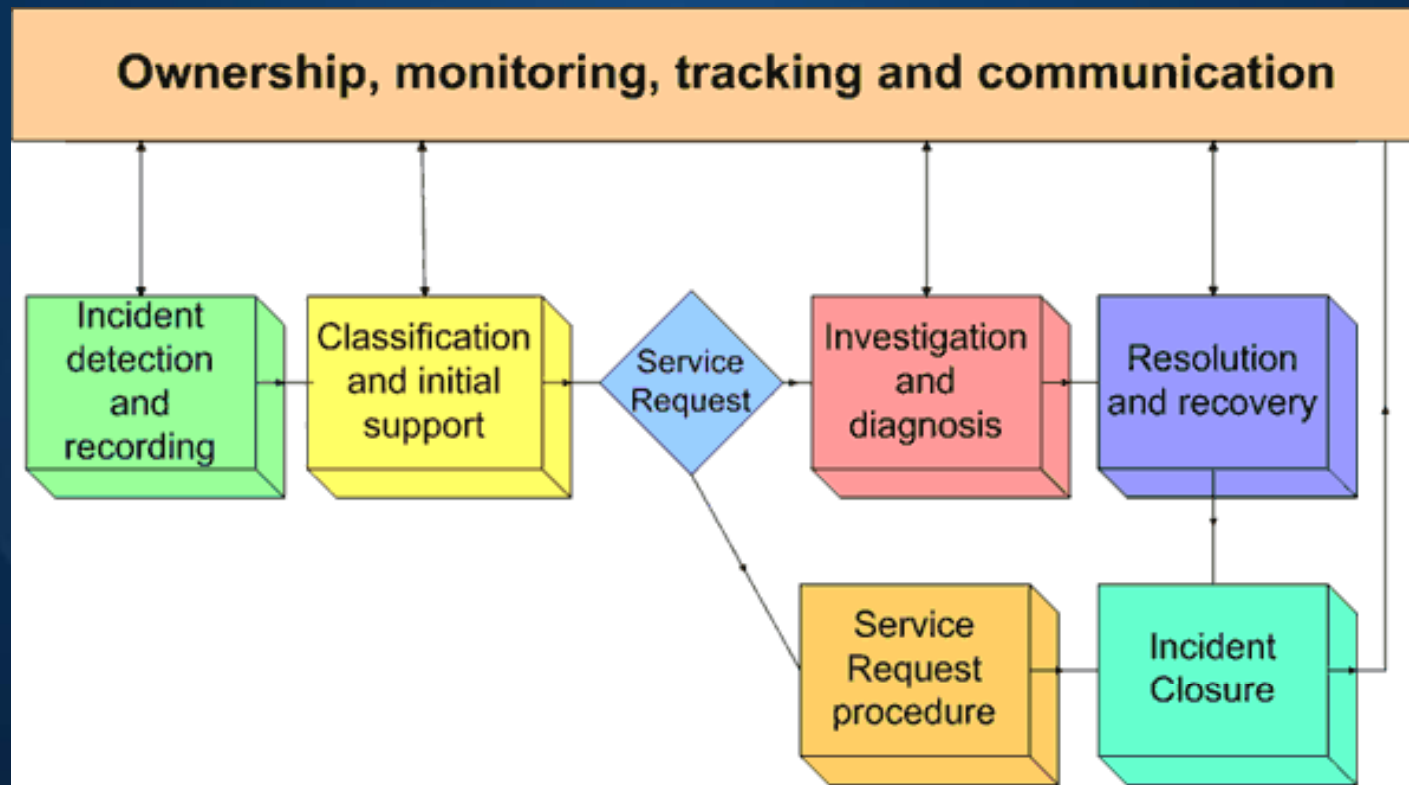


ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Incidentes (“INM”)
 - Objetivo Principal
 - Manejar y Controlar los eventos operacionales inesperados (Incidentes) con el objetivo principal de restaurar los servicios afectados dentro de los términos acordados con los clientes.
 - Conceptos Relevantes
 - Distinguiendo Incidentes de Problemas
 - El Valor del Escritorio de Servicio (“Service Desk”)
 - Clasificación de Incidentes
 - Asociando los CIs afectados para determinar servicios afectados
 - Estableciendo la Prioridad (Urgencia + Impacto)
 - Asociando con Cambios y/o Problemas
 - Escalando efectivamente con OLAs y UCs
 - Utilizando el KDB

ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Incidente: Ciclo

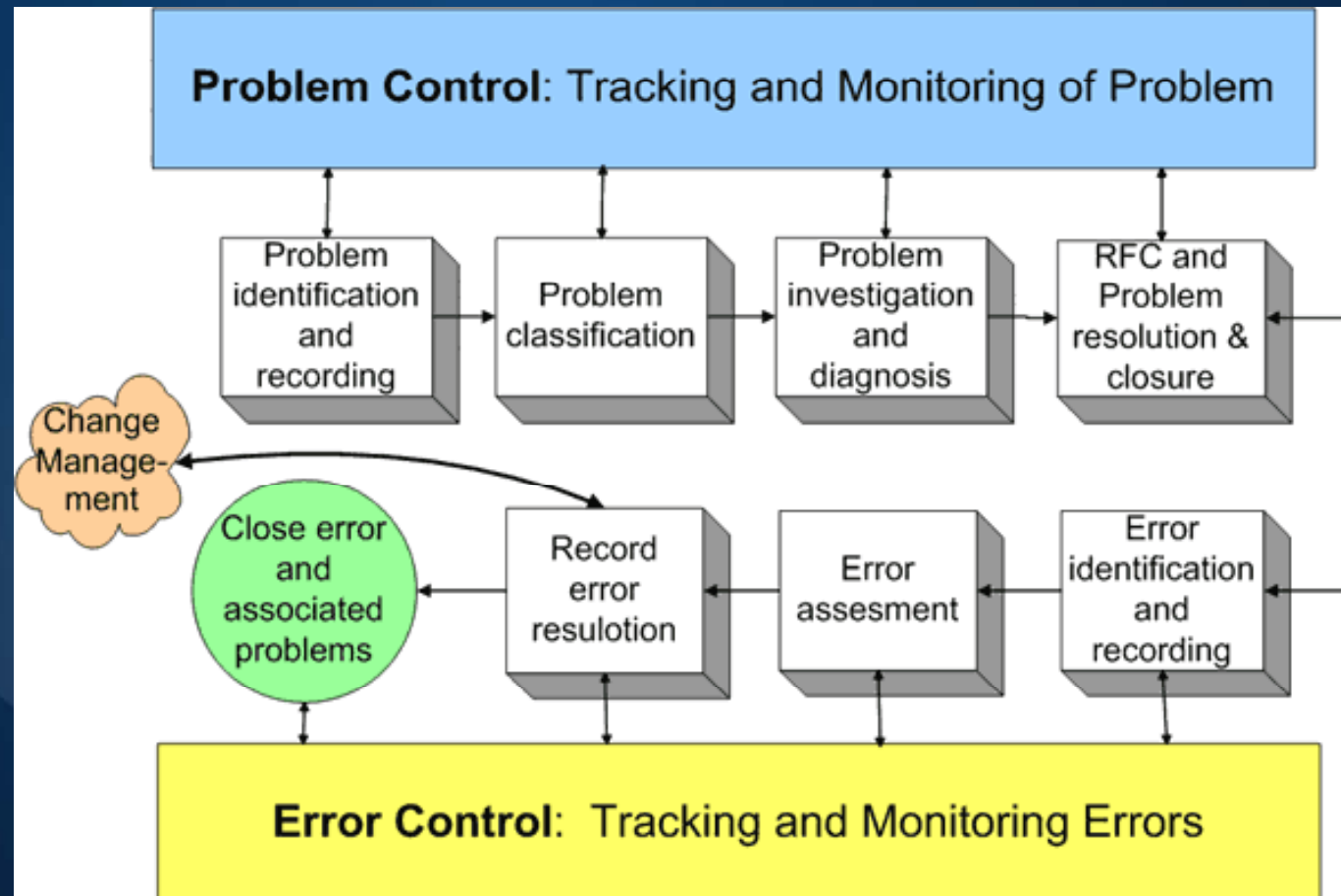


ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Problema (“PBM”)
 - Objetivo Principal
 - Identificar la causa raíz de los defectos potenciales y actuales con la intención de evitar la recurrencia y ocurrencia de incidentes logrando una provisión estable y oportuno.
 - Conceptos Relevantes
 - Aspectos Reactivo y Proactivo
 - Fases de Control de Problema y Control de Error
 - Base de Conocimiento (“KDB” o “Knowledge Base”)
 - Priorización y Viabilidad de Resolución
 - Relación con Gestión de Disponibilidad (“AVM”) y Gestión de Problemas (“PBM”) Proactivo (uso de técnicas comunes)
 - Relación con Gestión de Cambios (“CHM”) y Gestión de Programas/Proyectos (“PM”) para Resoluciones
 - Necesidad de entender las relaciones entre Problemas e Incidentes, Cambios y CIs
 - Herramientas y Técnicas

ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Problema: Ciclo

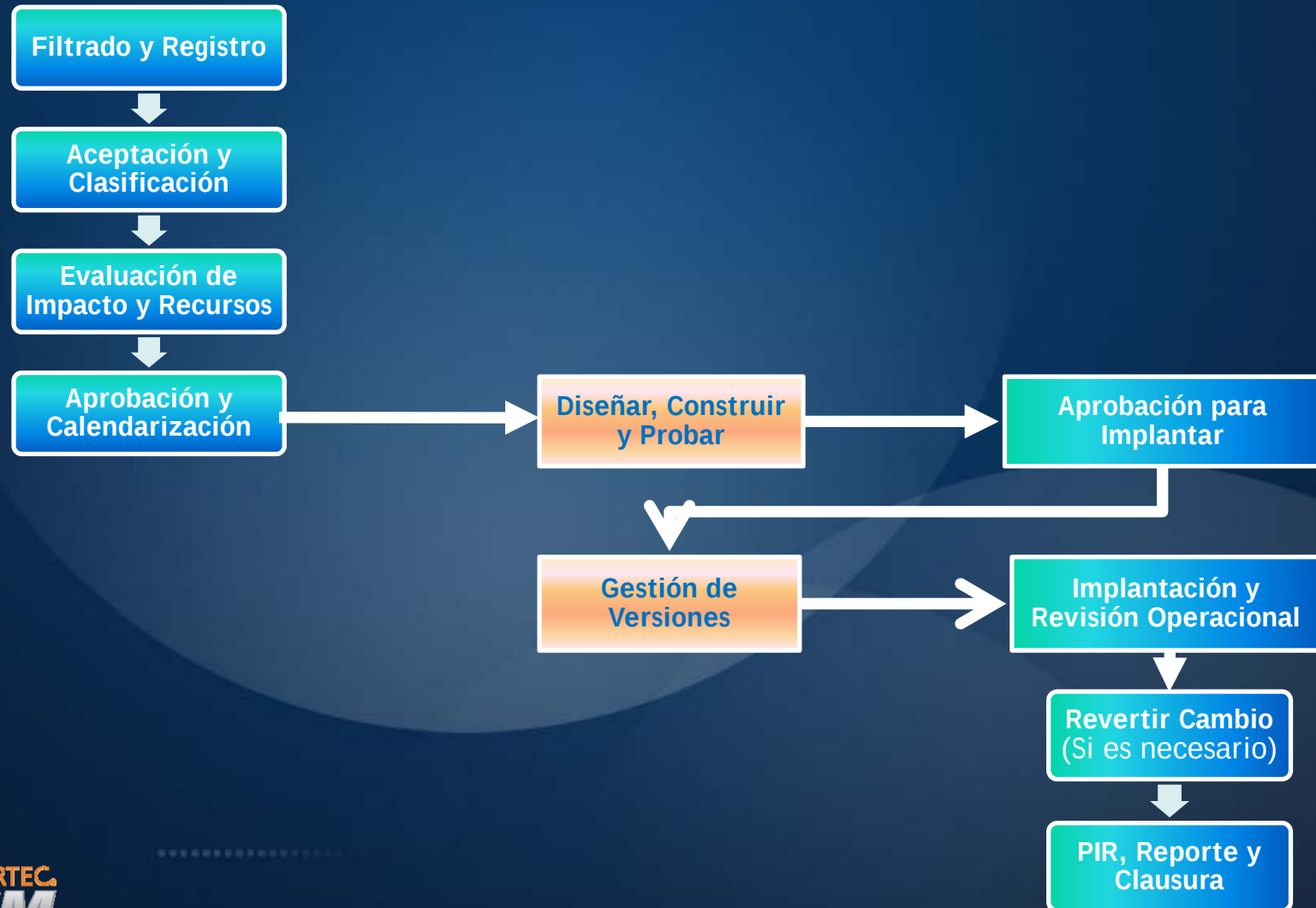


ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Cambio (“CHM”)
 - Objetivo Principal
 - Controlar y Manejar las solicitudes de cambio (“RFCs”) en los aspectos de servicios para asegurar el máximo beneficio al negocio minimizando el riesgo de interrupción de servicios y controlando la implantación de los cambios.
 - Conceptos Relevantes
 - Categorización de Cambios.
 - Junta Consultiva para Cambios (“CAB”) y Junta Consultiva para Cambios de Emergencia (“CAB/EC”)
 - Evaluación Posterior a la Implantación (“PIR”)
 - Agenda Anticipada de Cambios (“FSC”)
 - Modelos de Cambios
 - Relación entre CHM y Gestión de Programas/Proyectos (“PM”)

ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Cambio: Ciclo

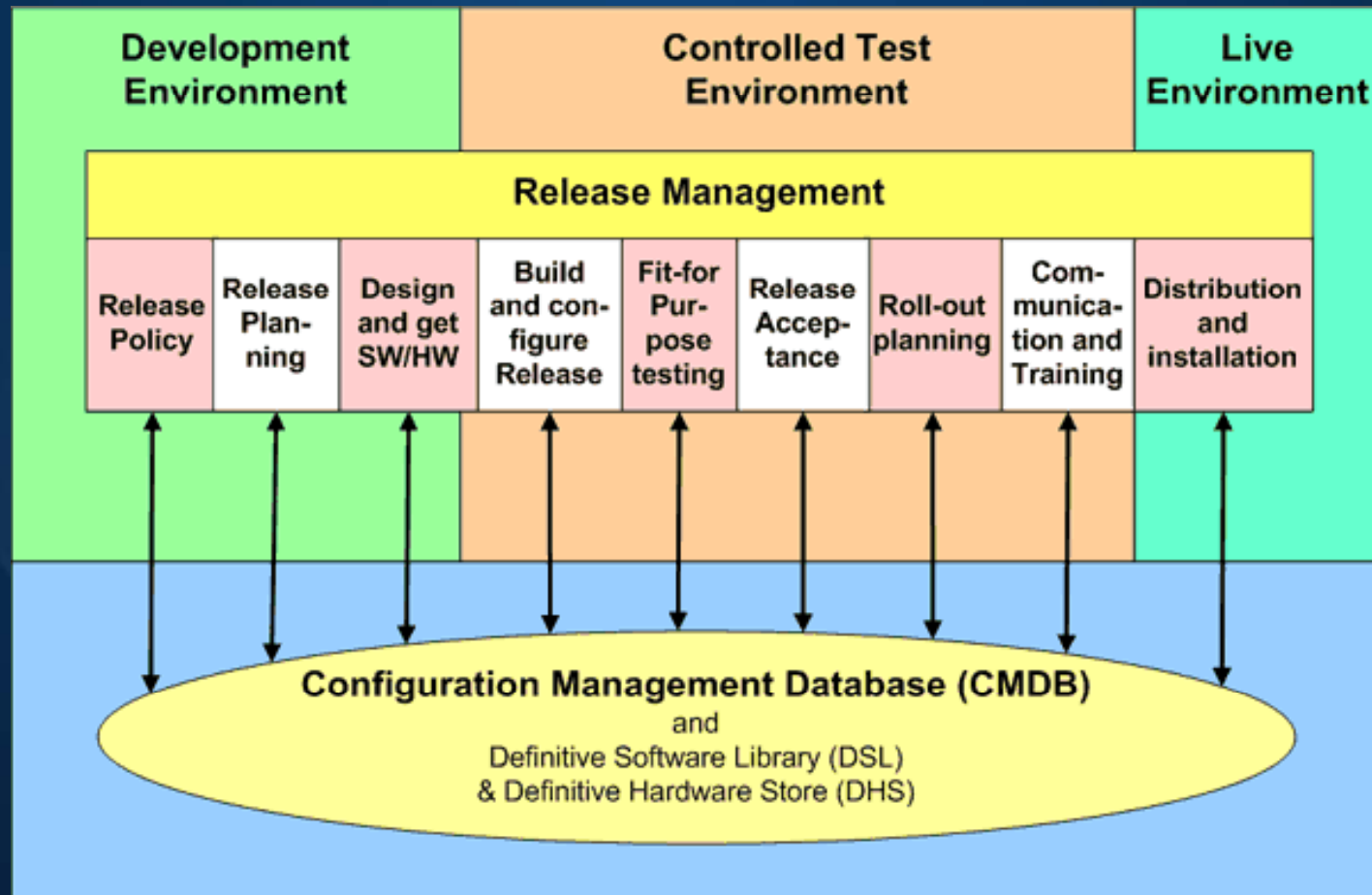


ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Versiones (“RLM”)
 - Objetivo Principal
 - Planificar, Diseñar, Construir, Probar, Documentar, Distribuir e Instalar los componentes físicos y/o lógicos (i.e. software) relacionados a los cambios aprobados. El alcance de este proceso incluye la planificación, documentación y desarrollo de adiestramientos a usuarios necesarios para asegurar el éxito de la implantación del cambio.
 - Conceptos Relevantes
 - Políticas de Versiones.
 - Punto de Referencia de Configuración (“Configuration Baseline”)
 - Relación con CHM y PM
 - “DSL” y “DHS”
 - Lanzamiento de cambios (“Rollout”) y Planes para Revertir cambios (“Back out Plans”)
 - Relación con Ciclo de Vida de Desarrollo de Aplicaciones (“SDLC”)

ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Versiones: Ciclo



ITIL

- Soporte o Apoyo a Servicios



ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Nivel de Servicio (“SLM”)
 - Objetivo Principal
 - Definir, Acordar, Documentar y Manejar de manera costo-efectiva los Niveles de Servicio requeridos enfocado en el mejoramiento continuo de la provisión de servicios.
 - Conceptos Relevantes
 - Catálogo de Servicios
 - Requerimiento de Nivel de Servicio (“SLR”)
 - Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”)
 - Acuerdo de Nivel Operacional (“OLA”)
 - Contratos de Apoyo (“UC”)
 - Plan de Mejora de Servicio (“SIP”)
 - Metas de Nivel de Servicio (“SLT”)
 - Relación con el Escritorio de Servicio
 - SLM y la Gestión de Relación con Clientes
 - Indicador Clave de Rendimiento (“KPI”)

ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Nivel de Servicio: SLAs, OLAs y UCs



ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Finanzas (“FNM”)
 - Objetivo Principal
 - Asegurar una mayordomía costo-efectiva de los recursos y operaciones de TI enfocado a la Provisión de Servicios, llevando cuentas y proyectando los gastos asociados a ello y llevando a cabo, de ser necesario, un recobro justo de los costos.
 - Asistir a la toma de decisiones con relación a las inversiones en recursos de TI a través de la presentación de Casos de Negocio.
 - Conceptos Relevantes
 - Elementos de Costo
 - Unidades de Costo
 - “TCO” (Costo Total de Propiedad) y/o “ROI” (Recobro de Inversión)
 - Recobro de Costos es opcional
 - Modelos de Costos
 - Costos por Servicio

ITIL - Apoyo o Soporte al Servicio

- Gestión de Finanzas: Ciclo

Presupuesto

Asegurar que TI tenga los fondos suficientes para proveer los servicios proyectados

Contabilidad de Costos

Establecer y Mantener Modelos y Análisis de Costos

Proveer Justificaciones Financieras de Inversiones de TI

Recobro de Costos

Políticas de Recobro

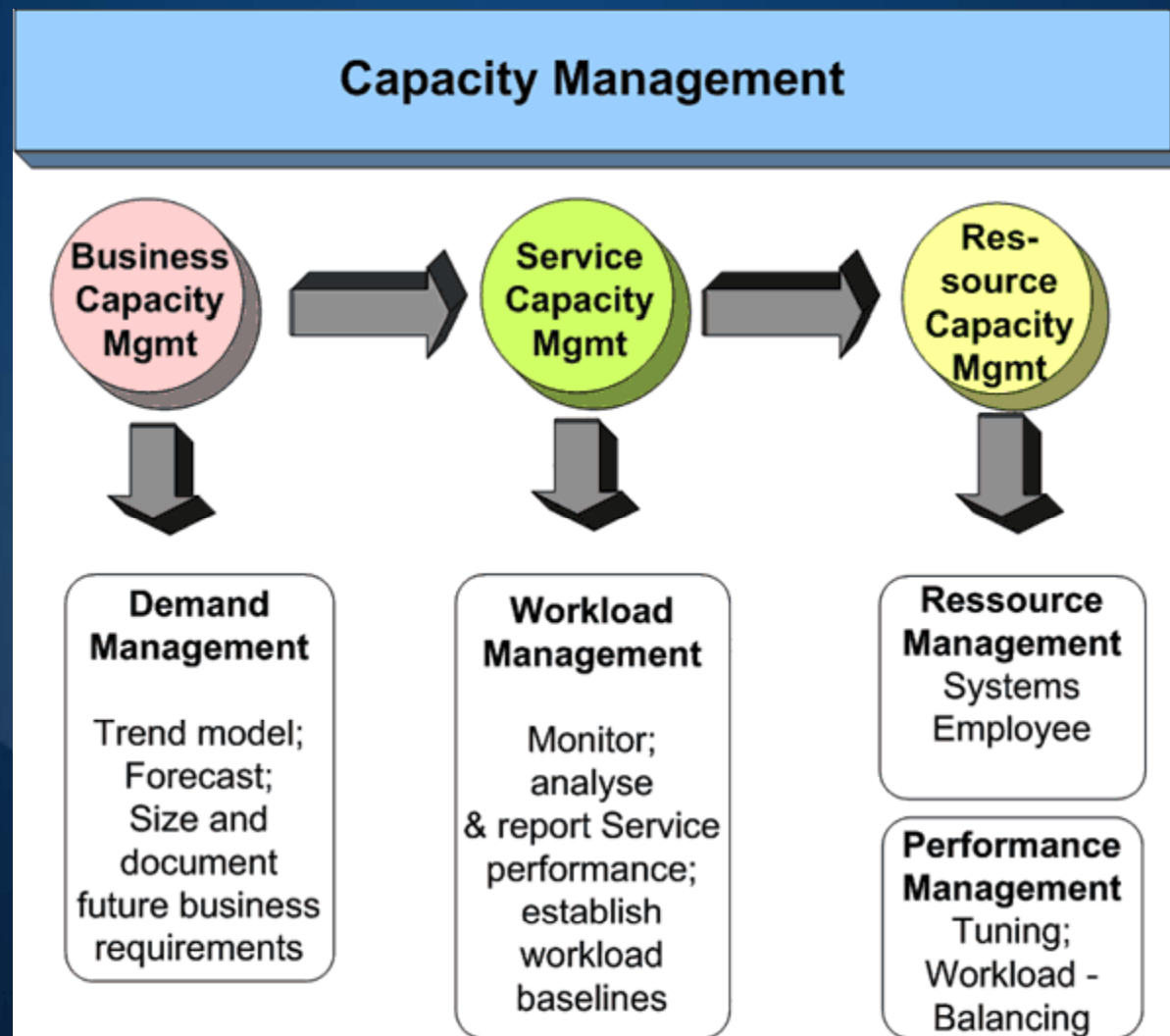
Influir en las Demandas del Cliente a través del recobro

ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Capacidad (“CPM”)
 - Objetivo Principal
 - Determinar y Habilitar la capacidad necesaria en los recursos de TI para cumplir con los requerimientos y proyecciones del Negocio en la medida adecuada, al tiempo indicado y al costo óptimo.
 - Conceptos Relevantes
 - Tres Niveles: Negocio, Servicio y Recurso
 - Capacidad es Volumen, Uso y Rendimiento
 - Base de Datos de Capacidad (“CDB”)
 - Relación con FNM, CFM, PBM, AVM y SLM
 - Relación con Sistemas de Monitorización (“NMS”)
 - Plan de Capacidad

ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Capacidad: Ciclo

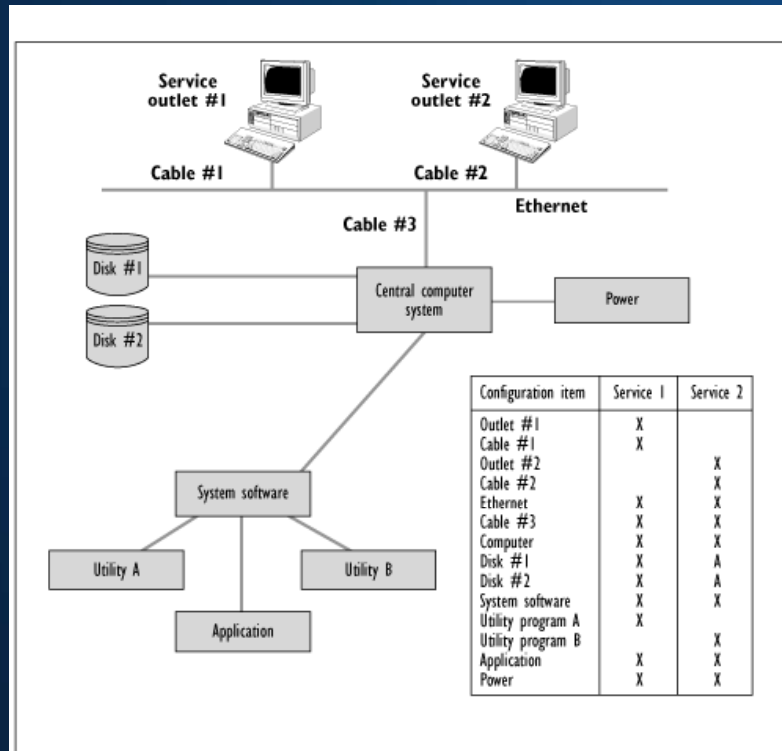


ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Disponibilidad (“AVM”)
 - Objetivo Principal
 - Ayudar a Definir los requerimientos de clientes para la Disponibilidad de servicios de TI, entendiendo la capacidad de la infraestructura de informática para proveer estos niveles de Disponibilidad y tomando acciones para mejorarlos. Su enfoque es entender el impacto de la falta de Disponibilidad en términos del negocio.
 - Conceptos Relevantes
 - Relación con SLM
 - Relación con PBM, INM, CFM y SCM
 - Relación con Sistemas de Monitorización (“NMS”)
 - Determinando la Disponibilidad (Como medirla y calcularla)
 - Punto único de fallas (“SPOF”), Análisis de Impacto por Falla de Componente (“CFIA”), Análisis de Árbol de Falla (“FTA”)
 - Costo de la No Disponibilidad

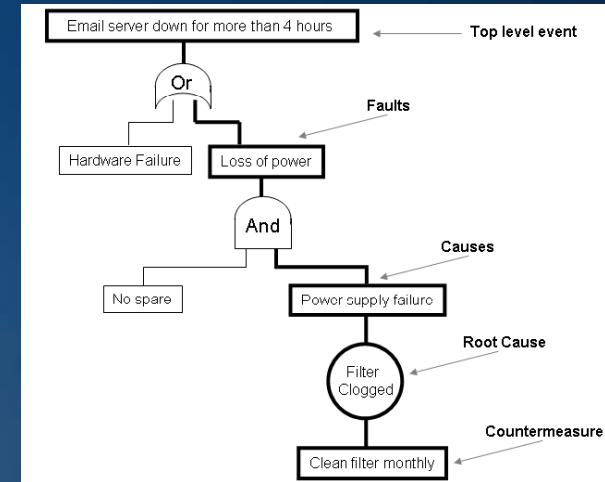
ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Disponibilidad: Ciclo

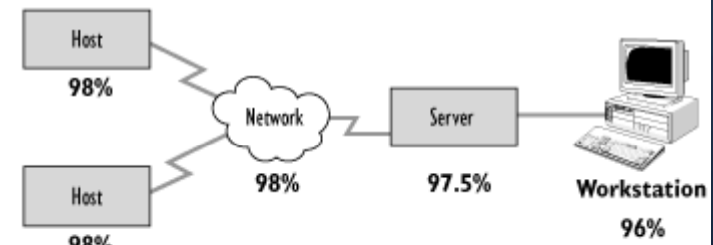


CFIA

Calculando la Disponibilidad



FTA

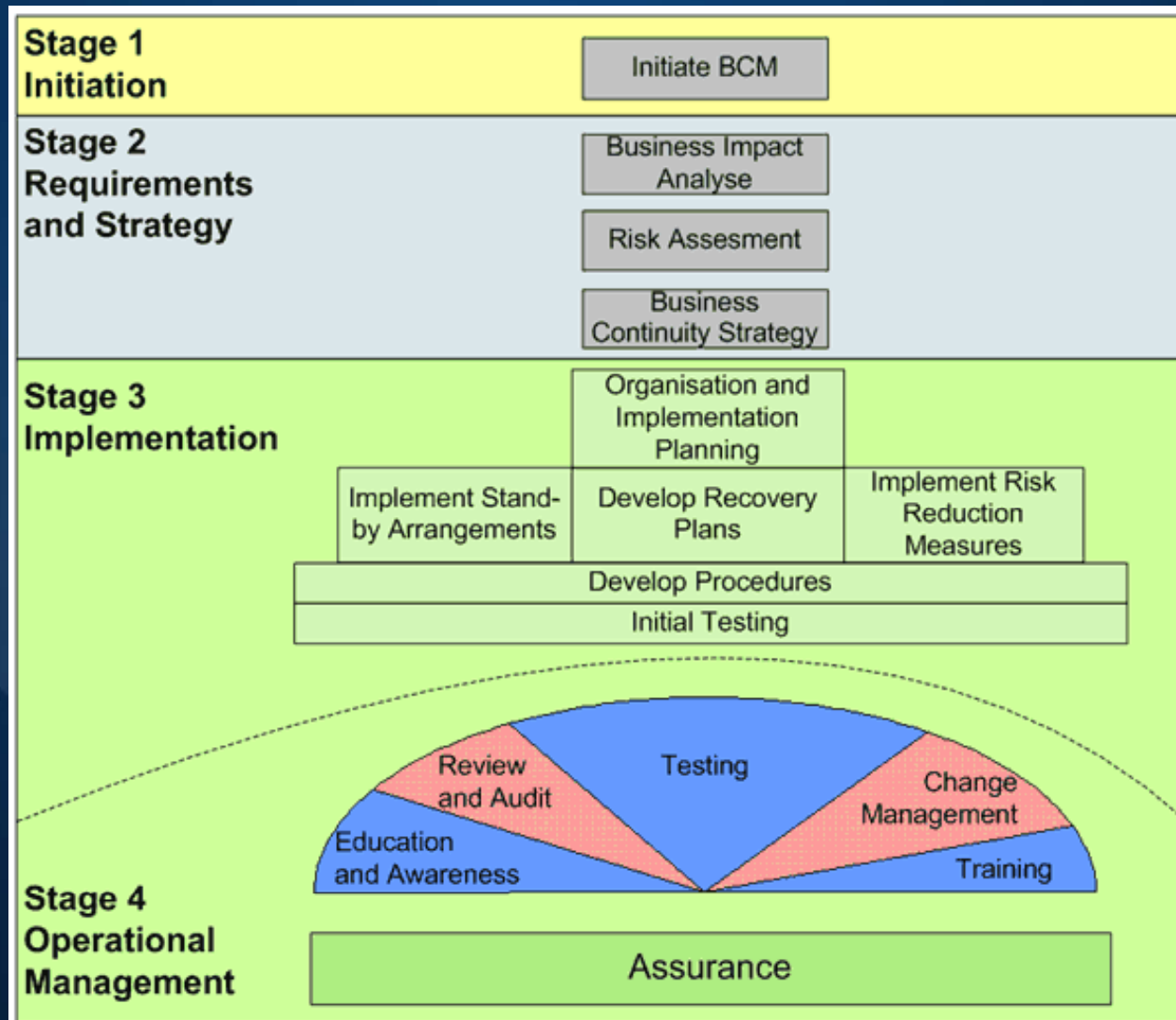


ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Continuidad de Negocio (“SCM”)
 - Objetivo Principal
 - Evaluar y Manejar los riesgos para la Disponibilidad de Servicios de TI desarrollando contramedidas apropiadas, creando un Plan de Continuidad de Servicio y manejando situaciones de desastre que ocurran.
 - Conceptos Relevantes
 - Análisis de Impacto en el Negocio (“BIA”)
 - Estrategia y Políticas de Continuidad
 - Evaluación de Riesgos
 - Relación con CHM, AVM y CFM
 - Educación y Concienciación
 - Pruebas y Auditorías
 - Plan de Recuperación de Servicios

ITIL - Provisión de Servicio

- Gestión de Continuidad de Negocio: Ciclo



Mejorando la Provisión de Servicios con ITSM



ITSM en EVERTEC

José L. Casas, Primer VP
Operaciones de Sistemas y Tecnología
Gerente de División

ITSM en EVERTEC

- Desarrollo Histórico
- Apoyo o Soporte de Servicios
 - Gestión de Incidentes (INM)
 - Gestión de Cambios (CHM)
 - Gestión de Problemas (PBM)
 - Gestión de Configuración (CFM)
- Provisión de Servicios
 - Gestión de Niveles de Servicios (SLM)
 - Gestión de Capacidad (CPM)
 - Gestión de Finanzas (FNM)
 - Gestión de Continuidad de Negocio (SCM)

ITSM en EVERTEC

- Desarrollo Histórico
 - 2002: Primera Exposición a ITIL en Conferencia Internacional
 - 2003: ITIL y Nuestra Herramienta Empresarial de Monitoreo
 - 2004: ITSM y EVERTEC aka SIGMA
 - Catálogo de Servicios
 - Junta de Gestión de Problema (el “PMB”)
 - Junta de Evaluación de Cambios (“CAB”)
 - 2005: ITSM y el Reto de la Cultura Organizacional – TRAVESIA
 - 2006: Mejorando Nuestro Proceso de Gestión de Cambios
 - 2007: Planificando la Mejora y Desarrollo de ITSM
 - CMDB (CMS)
 - Catálogo de Servicios
 - Extendiendo la conciencia de ITSM
 - 2008: Evaluando, Recomendando y Mejorando
 - Nueva herramienta para el “Service Desk”
 - Evaluando la madurez de procesos
 - Recomendando acciones para el desarrollo

ITSM en EVERTEC

- Gestión de Incidentes (INM)
 - Categorización de Incidentes
 - Definición de OLAs entre el “Service Desk” (SD) y las Unidades de Apoyo
 - Ampliación de Canales de Comunicación para el SD
 - Teléfono, WEB y Correo electrónico
 - Cambios Organizacionales para Fortalecer el SD
 - Distinguiendo entre el SD y la vigilancia de la red
 - Estadísticas (2006 al 2008)
 - Aumento en el uso de canales más automáticos (Teléfono vs Otros)
 - 11% (de 94% vs 6% a 83% vs 17%)
 - Aumento en cantidad de incidentes resueltos en el SD
 - 20% (de 35% a 55%)

ITSM en EVERTEC

- Gestión de Cambios (CHM)
 - Creación del CAB
 - Creación de Proceso para CHM
 - Categorización de cambios para efecto de aprobaciones
 - Reportes
 - Creación e Implantación de “Workflow” para Apoyar al CAB en la Herramienta de SD
- Estadísticas (2005-2008)
 - Promedio Mensual Pico de cambios al CAB en 2006 – 99.58
 - Promedio Mensual de Cambios al CAB estable entre 70 a 75
 - Proporción de Cambios Estándares (no van al CAB) mucho mayor que los del CAB (Entre 97.3% y 98.5% mensuales)

ITSM en EVERTEC: Reportes de CHM

- Revisión de Cambios Ejecutados



Change Advisory Board

Validated CAB Execute
Thursday, 27 March, 2008

The following changes have been executed and completed

Start Time Change	End Time Description	Downtime Work	Executor	Department
1/22/08 6:00PM	1/22/08 6:01PM	0:00	JOSE REYES	WINDOWS SYSTEMS
289418	 ACTUALIZACION VERSION SSDS PARA TORTOLA  - SE ENVIO EL PAQUETE DE INSTALACION. - SE ENVIO EL PAQUETE DE ACTIVACION TANTO PARA EL SERVIDOR COMO PARA LAS PC'S. - SE ACTIVO LOS PAQUETES DE INSTALACION Y LOS RESULTADOS FUERON POSITIVOS. - SE CULMINO CONECTANDOME REMOTO A LA SUCURSAL Y VERIFICANDO LOS RESULTADOS. - SE LE PIDIO AL CLIENTE QUE NOS INDICARA SU INSUMO.			
2/15/08 5:00PM	2/15/08 5:30PM	0:00	JOSE ROSARIO	WINDOWS SYSTEMS
296568	 NUEVA INFRAESTRUCTURA DE LOS SAP ROUTER  SE HIZO LA IMPLEMENTACION DE LOS SERVIDORES CREANDO UNA ESTRUCTURA DE NETWORK LOAD BALANCE, PARA LUEGO HACER LA CONFIGURACION DE LA APLICACION SAPROUTER.			
3/13/08 5:00PM	3/13/08 7:00PM	0:00	JORGE ZAMBRANA	WINDOWS SYSTEMS
302351	 INSTALAR SERVIDOR EN DPC DE POPULAR CENTER PARA APLICACION CRA WIZ (COMMUNITY REINVESTMENT ACT) - FASE I  SE INSTALO SERVIDOR BPP-POPCCRA-01 EN EL DPC DE POPULAR CENTER			
3/18/08 1:00PM	3/18/08 5:00PM	4:00	RAMON RAMOS	GM NETWORK OPERATIONS

ITSM en EVERTEC: Reportes de CHM

- Lista de cambios a considerarse en la reunión del CAB



CAB Meeting Change Request List

Thursday, March 27, 2008

REUNION CAB 3/27/2008

Change	Type	Description	Executor	Start	End	Downtime	Units or Services	Status
304690	FIELD SERVICES	INSTALACIÓN "QUICK FIX" 4.1.22.28.2 PARA SUCURSALES DE PR CON "PRINTER" ITHACA & EPSON	JOSE M. REYES MOJICA	3/27/08 6:00 pm	4/3/08 9:00 pm	0:00	APLICACION CCTM EN SUCURSALES DE PR	
304846	DATA SERVICES	MOVIMIENTO CIRCUITOS POPULAR SECURITIES EN POPULAR CENTER A NUEVAS FACILIDADES DE CABLEADO	JOSE M. LUGO	3/27/08 6:00 pm	3/27/08 9:00 pm	0:30	POPULAR SECURITIES EN POPULAR CENTER	
304907	INTERNET SYSTEMS	MLA CHANGES, LCA CHANGES	SUSANNE HALTEAD	3/29/08 10:00 pm	3/30/08 1:00 am	0:00	CHANNELS WILL BE POINTED TO DRS FOR DURATION OF THE CHANGE	
304937	DATA SERVICES	REMOCION DE EQUIPOS VIEJOS DE POS DEL DPC DE CUPEY CENTER	FRANKIE ELIAS	3/27/08 2:00 pm	3/27/08 5:00 pm	0:00	NINGUNO	
304942	DATA SERVICES	REMOCION DE EQUIPO VIEJO DE POS DEL BRC-2 DE TRES MONJITAS	FRANKIE ELIAS	3/28/08 9:00 am	3/28/08 12:00 pm	0:00	NINGUNO	
305037	DATA SERVICES	RELOCALIZACION DE CIRCUITOS EN POPULAR CENTER QUE LE DAN SERVICIO A POPULAR SECURITIES	FRANKIE ELIAS	4/3/08 7:00 pm	4/3/08 8:00 pm	1:00	SERVICIOS POPULAR SECURITIES	
305074	OPEN SYSTEMS	CREAR MIRROR DE LOS DISCOS DEL SISTEMA OPERATIVO AL SERVIDOR DE CACS	ANGEL DIAZ	3/28/08 12:00 pm	3/28/08 5:00 pm	0:00	NONE	
305078	INFRASTRUCTURE MANAGEMENT	INSTALACION DE RABIZAS ELECTRICAS PARA RACKS DE SERVIDORES DPC DE CUPEY	EDUARDO RIVERA LAKE	3/30/08 12:01 am	3/30/08 3:00 am	0:00	PDUS 2A, 2B, 3A, 3B, 8A, 8B	

ITSM en EVERTEC: Reportes de CHM

- Agenda de Cambios Aprobados





Change Impact Calendar

CAB Meeting

3/27/08

Change	Start	Description	End
Thursday, March 27, 2008			
305464	11:00 am	ACTIVACION CAMBIOS EN BASE24 PARA SUSTITUIR GATEWAY DE ATH Y POS	3/27/08 11:59
304937	2:00 pm	REMOCION DE EQUIPOS VIEJOS DE POS DEL DPC DE CUPEY CENTER	3/27/08 5:00 pm
305140	5:15 pm	MOVER TELEFONOS DE SERVICIO DE BANCA CORPORATIVA EN POPULAR CENTER A NUEVA INFRAESTRUCTURA DE CABLEADO	3/27/08 6:30 pm
304846	6:00 pm	MOVIMIENTO CIRCUITOS POPULAR SECURITIES EN POPULAR CENTER A NUEVAS FACILIDADES DE CABLEADO	3/27/08 9:00 pm
304690	6:00 pm	INSTALACIÓN "QUICK FIX" 4.1.22.28.2 PARA SUCURSALES DE PR CON "PRINTER" ITHACA & EPSON	4/3/08 9:00 pm
		5 Total Scheduled Changes	March 27
		for	
Friday, March 28, 2008			
304942	9:00 am	REMOCION DE EQUIPO VIEJO DE POS DEL BRC-2 DE TRES MONJITAS	3/28/08 12:00
305074	12:00 pm	CREAR MIRROR DE LOS DISCOS DEL SISTEMA OPERATIVO AL SERVIDOR DE CACS	3/28/08 5:00 pm
		2 Total Scheduled Changes	March 28
		for	

ITSM en EVERTEC: Reportes de CHM

- Informe de Asistencia a Reunión Semanal del CAB



Meeting Attendance
Thursday, March 20, 2008

Start Time:
End Time:

Change Advisory Board

CAB Meeting

Business Continuity

☐  Arnaldo Colón

☐  Inocencio Figueroa

☐  Luis O. Ramos

☒  María Elena Vargas

Distributed Systems

☐  Angel Santiago

☒  Charles Concepción

☒  Marcos Tricoche

☐  Minerva Ramos

☒  Ramón García

☐  Ramón Nieves

☒  Raúl Fernández

☐  Richard Roberge

ITSM en EVERTEC: Daily Change Report



Daily Change Report

Thursday, March 27, 2008

The following changes are scheduled to be performed today:

Change #	Start	End Description	Downtime	Executor Units or Services Affected	Department
305464	1:00 am	11:59 am	0:00	VANESSA CRUZ	POS/ATM GROUP
ACTIVACION CAMBIOS EN BASE24 PARA SUSTITUIR GATEWAY DE ATH Y POS					
RED ATH Y POS EL 3/27/08 SERA LA IMPLEMENTACION DE PROGRAMACION. EL 4/2/08 4:00AM SERA EL PASE A PRODUCCION (SE INCLUYE EL ITINERARIO DE ROLLOUT)					
304937	2:00 pm	5:00 pm	0:00	FRANKIE ELIAS	DATA SERVICES
REMOCION DE EQUIPOS VIEJOS DE POS DEL DPC DE CUPEY CENTER					
NINGUNO					
305140	5:15 pm	6:30 pm	1:00	JOSE FIGUEROA MARRERO	VOICE SERVICES
MOVER TELEFONOS DE SERVICIO DE BANCA CORPORATIVA EN POPULAR CENTER A NUEVA INFRAESTRUCTURA DE CABLEADO					
TELEFONOS DE AGENTES DE SERVICIO AL CLIENTE DE BANCA CORPORATIVA EN POPULAR CENTER PISO 6					
304846	6:00 pm	9:00 pm	0:30	JOSE M. LUGO	DATA SERVICES
MOVIMIENTO CIRCUITOS POPULAR SECURITIES EN POPULAR CENTER A NUEVAS FACILIDADES DE CABLEADO					
POPULAR SECURITIES EN POPULAR CENTER					

4 Change(s) scheduled March 27, 2008

ITSM en EVERTEC

- Gestión de Problemas (PBM)
 - Creación del PMB (“Problem Mgmt Board”)
 - Creación de proceso para PBM Reactivo
 - Categorización de problemas
 - Reuniones Semanales
 - Reportes
 - En proceso para incluir en herramienta de SD y así poder relacionar con CIs, Incidentes y Cambios
 - Estadísticas
 - Aumento de proporción de problemas cerrados vs abiertos (2004 a 2008)
 - 66% (16% a 82%)
 - Reducción promedio de cantidad de días para actualizar problemas (2006 a 2007)
 - 53.2%

ITSM en EVERTEC: PMB Aging Report

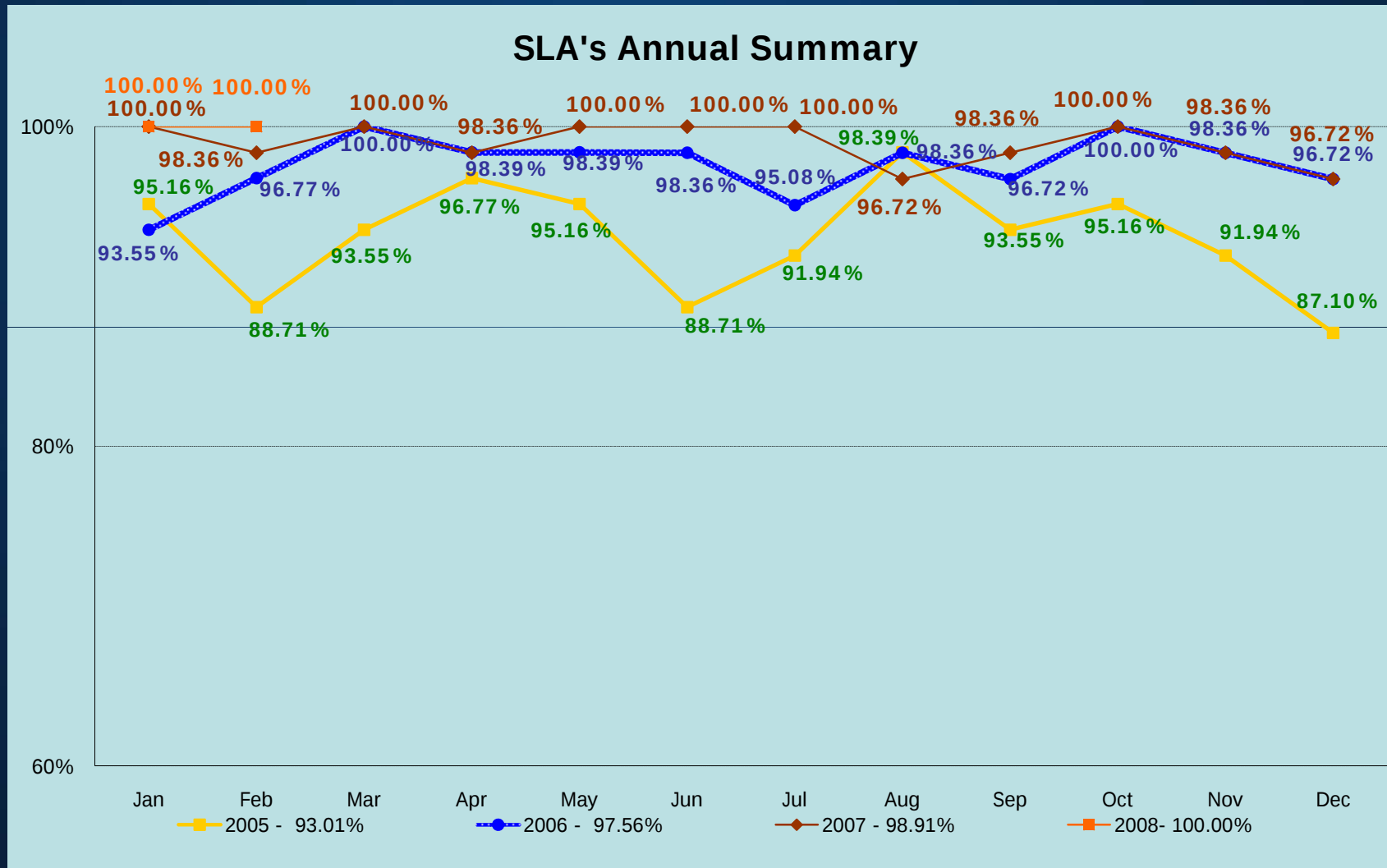
Division	Responsible Person	Ref	No. of days since occurrence	No. of days since last update
ATH	Horacio Tous	1588	8	8
BER	Rafael Llanos	1446	209	16
		1550	77	16
		1556	65	16
SYSTEM DEVELOPMENT	Luis Franceschi	1576	20	17
		1582	29	8
		1563	41	5
		1327	331	1
		1573	37	1
	Luis Vizcarrondo	1581	30	3
	Raul Acosta	1567	30	21
		1568	73	1
		1570	35	1
		1577	31	1
		1592	3	1
		1593	9	1
		1594	6	1
		1598	8	1
	William Miranda	1578	27	17
		1565	51	15
		1569	22	6
		1586	9	1

ITSM en EVERTEC

- Gestión de Niveles de Servicios (SLM)
 - Creación del Catálogo de Servicio de EVERTEC
 - En proceso de mejoramiento
 - SLAs definidos y acordados con clientes mayores
 - Establecimiento de SLTs
 - Reportes periódicos
- Creación de Workflow para CAB
- Estadísticas
 - Progreso General 2004 al 2007

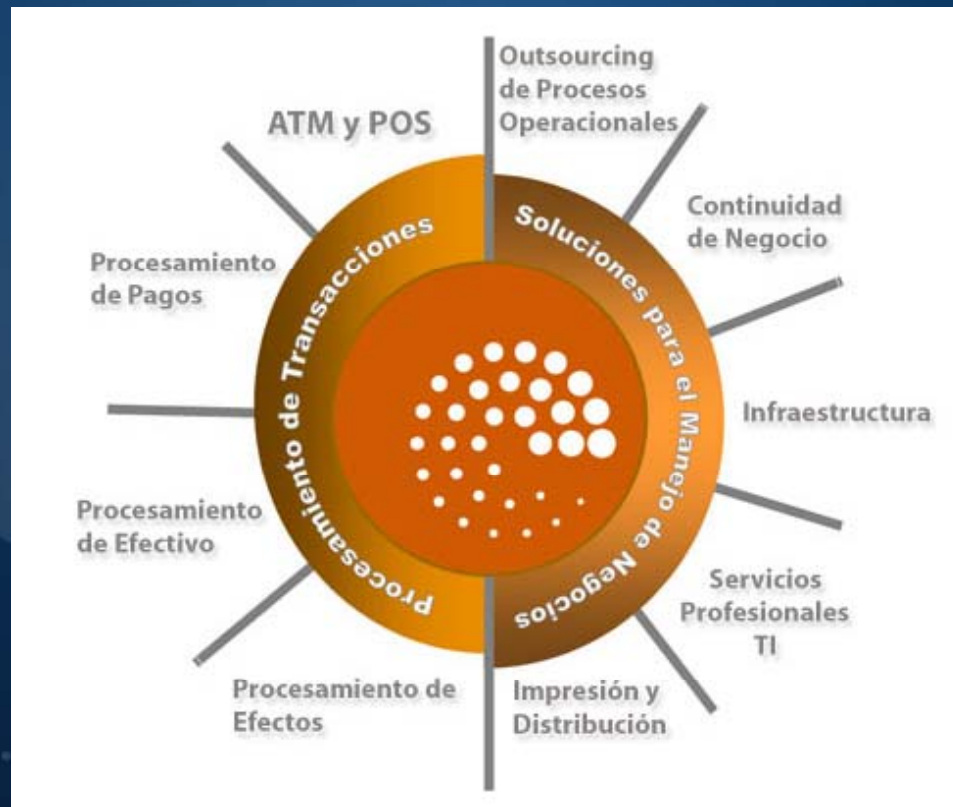
Año	# SLTs	Nivel de Servicio Medido
2004	46	83.91%
2005	62	93.01%
2006	62	97.56%
2007	61	98.91%

ITSM en EVERTEC: SLM Reports



ITSM en EVERTEC: SLM Reports

- Reporte Mensual de SLM
- Reporte Anual de Fallas en SLAs
- Presentación de Catálogo con fines de Mercadeo



ITSM en EVERTEC

- Gestión de Capacidad (CPM)
 - Manejo de Capacidad para Recursos
 - Grupo interdepartamental
 - Identificación o entendimiento de problemas
 - Justificaciones para inversiones nuevas
- Reportes Mensuales
 - Legacy Systems (CPU)
 - Servidores (CPU, Memoria, Discos)
 - Líneas de Comunicaciones (utilización)
 - Facilidades Críticas

ITSM en EVERTEC

- Gestión de Finanzas (FNM)
 - Alineación de Líneas de Negocios (“LoB”) con Catálogo de Servicios
 - Presupuesto por LoB
 - Contabilidad de Costos por LoB
 - Cargos para recobro de costos (“Chargeback”) por LoB

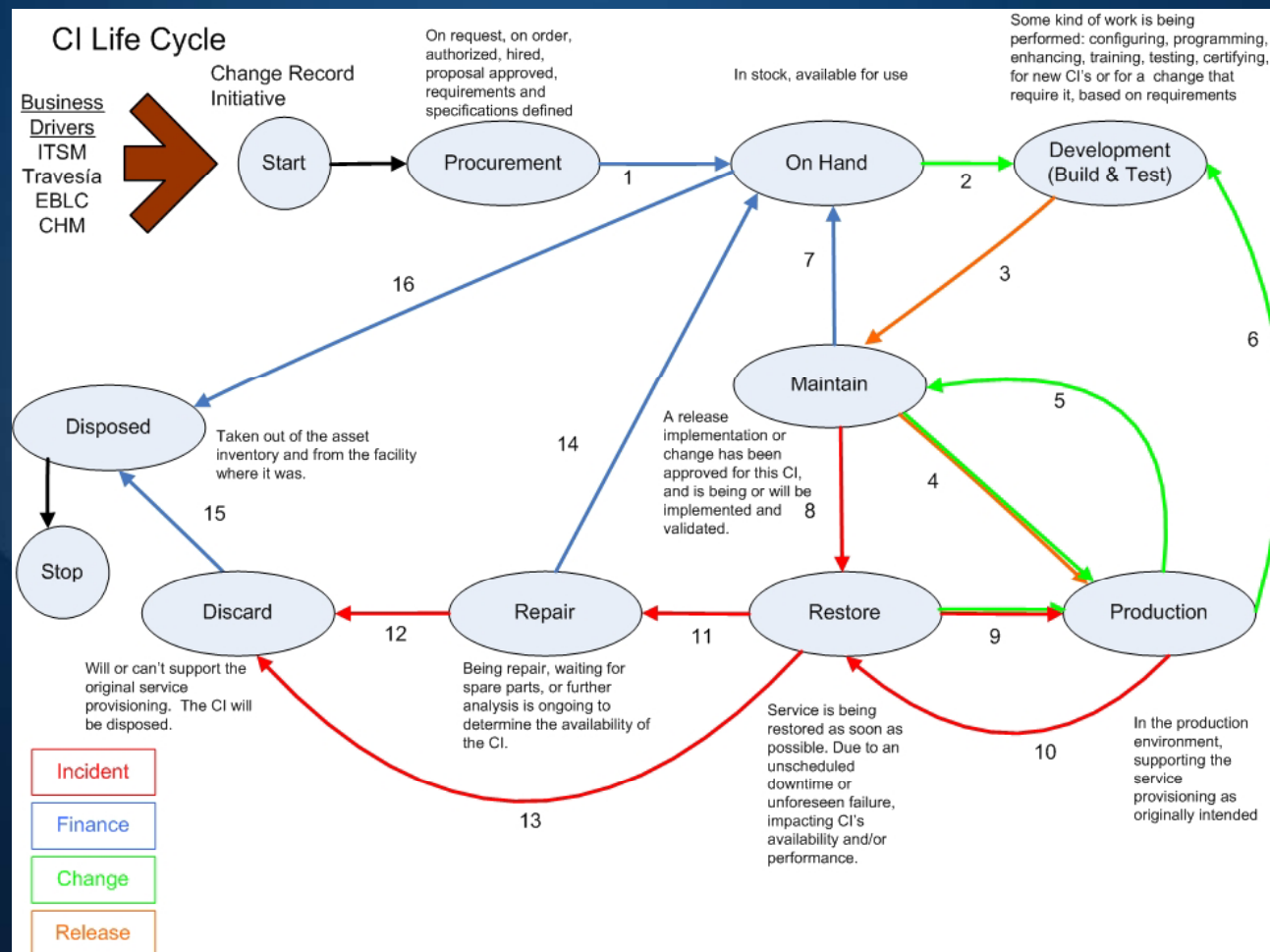
ITSM en EVERTEC

- Gestión de Configuración (CFM)
 - Estructura de CMDB definido

AAA	Class	CI Type	BBBB	CI ID
SHW	System Hardware	Midrange	MDRG	SHW-MDRG-#####
		MainFrame	MNFM	SHW-MNFM-#####
		Non Stop	NSTP	SHW-NSTP-#####
		AS400	AS40	SHW-AS40-#####
		Intel Server	INTL	SHW-INTL-#####
		Sun Server	SUNS	SHW-SUNS-#####
		HP Itanium Server	HPIT	SHW-HPIT-#####
		HP PA-RISC	HPPA	SHW-HPPA-#####
		IBM PowerPC	IPPC	SHW-IPPC-#####
		User Desktop	WRST	SHW-WKST-#####
		User PDA (includes Blackberry)	UPDA	SHW-UPDA-#####
		User laptop	LPTP	SHW-LPTP-#####
		Printer	NPRT	SHW-NPRT-#####
		Fax	FAXM	SHW-FAXM-#####
		Copier	COPY	SHW-COPY-#####
NDV	Network Device	Switch	NSWH	NDV-NSWH-#####
		HUB	LHUB	NDV-LHUB-#####
		Router	NRTR	NDV-NRTR-#####
		Converter	CVTR	NDV-CVTR-#####

ITSM en EVERTEC

- Gestión de Configuración (CFM)
 - Estructura de CMDB definido
 - Ciclo de Vida de CI definido



ITSM en EVERTEC

- Gestión de Configuración (CFM)
 - Estructura de CMDB definido
 - Ciclo de Vida de CI definido
 - Rotulación de CIs en progreso
 - Relaciones entre CIs en progreso
 - Implantación en Herramienta en progreso

ITSM en EVERTEC

- Gestión de Continuidad de Negocio (SCM)
 - Análisis de Impacto a Negocio para Servicios Críticos de Nuestros Clientes Principales
 - Plan de Contingencia para Servicios Críticos de Clientes Principales
 - Pruebas Periódicas para Servicios con Planes de Contingencia
 - Unidad Dedicada para la Operación de este Proceso

ITSM en EVERTEC



El Salvador

Costa Rica

Guatemala

República
Dominicana

Estados Unidos

Venezuela

Empowering business **innovation**

Puerto Rico

Carr. #176 K.m. 1.3

Cupey Bajo, Río Piedras PR 00926

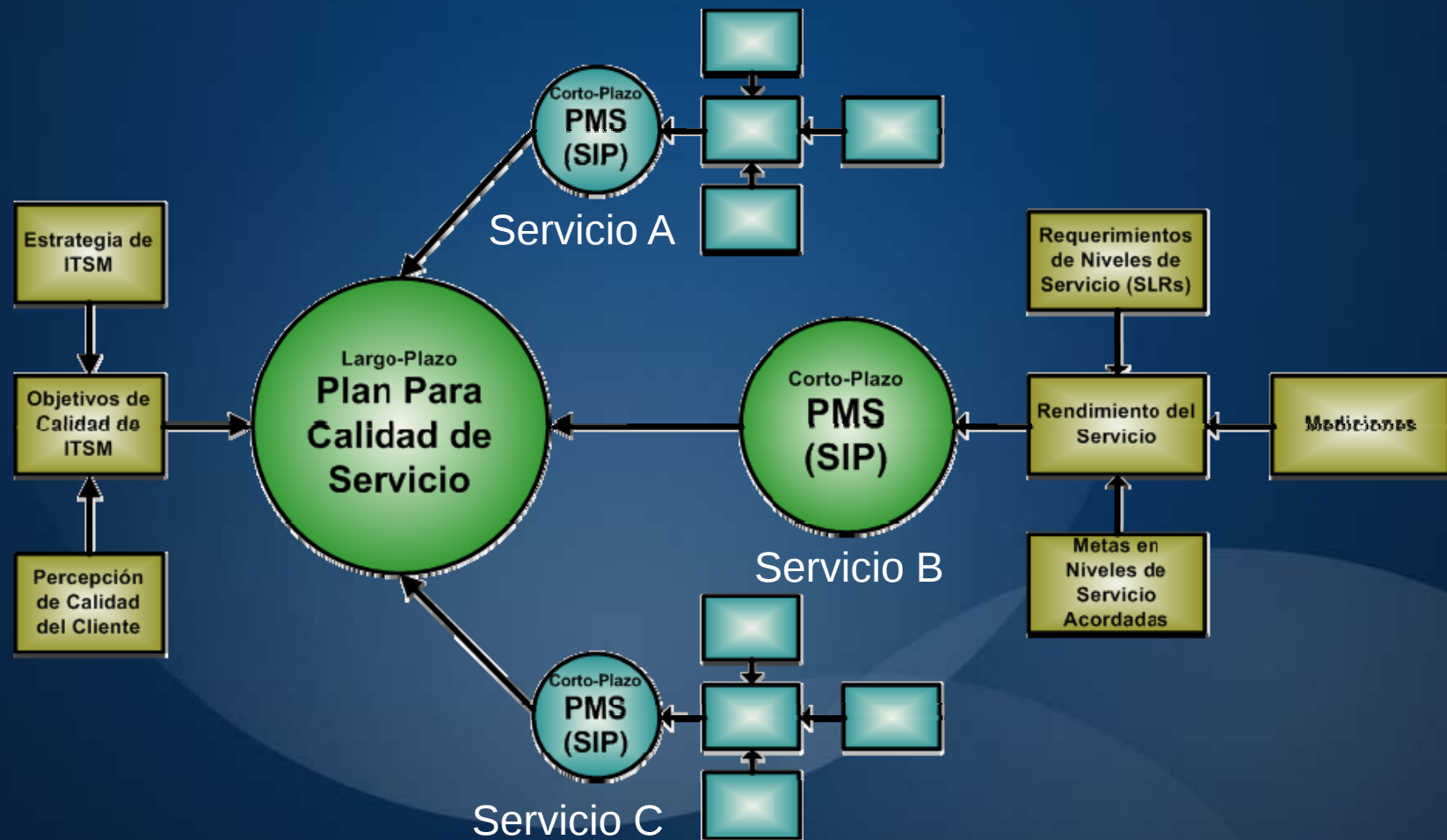
PO Box 364527, San Juan, PR 00936-4527

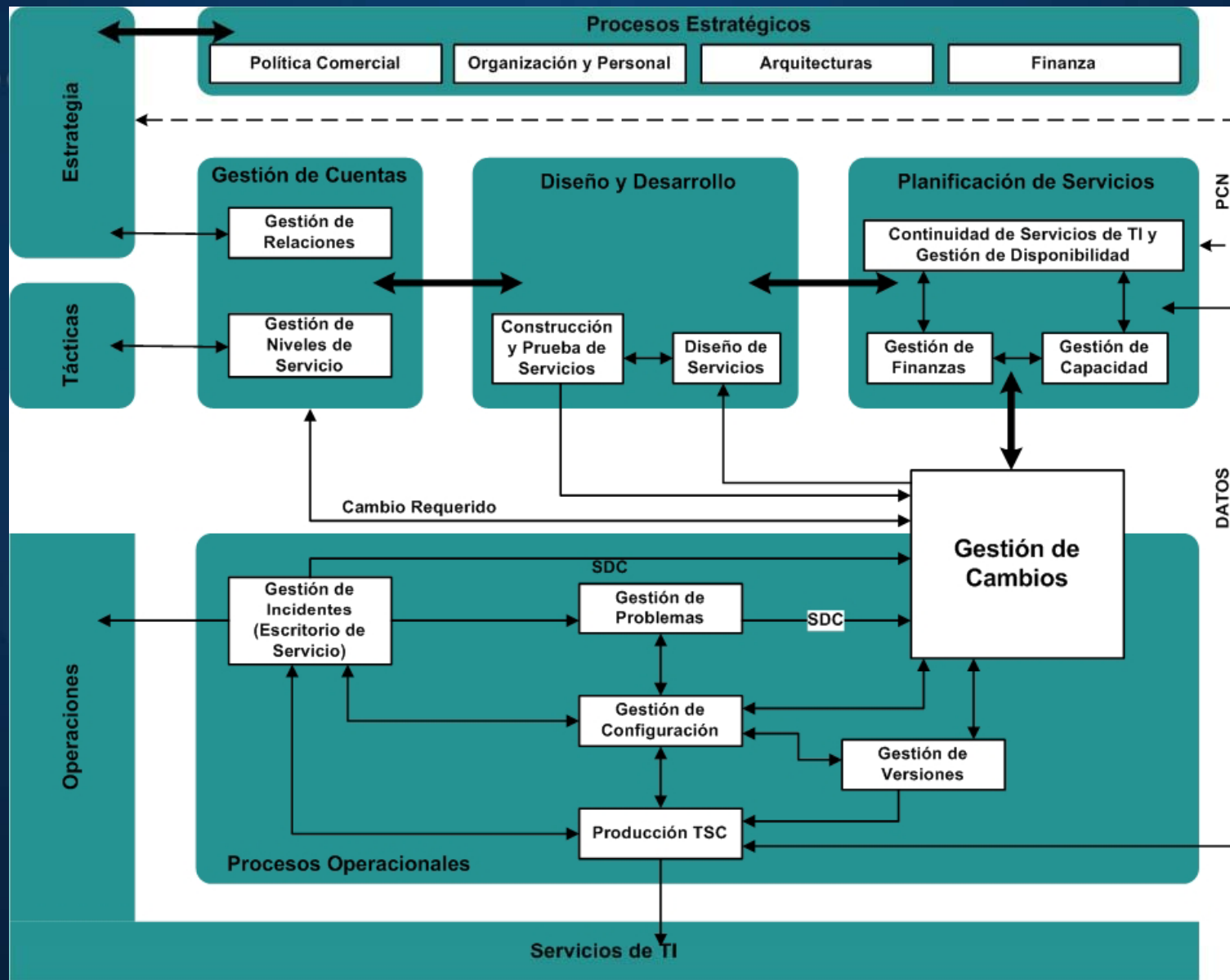
Tel. (787) 759-9999 ext. 6000

Fax (787) 250-7356



ITIL - Plan para Calidad de Servicio





¿Qué es ITSM?

- Ciclo de Deming

