



Alineación TI/Negocio, ventajas competitivas y procesos de ITIL®

Mauricio Corona
Senior Consultant
Pink Elephant Iberoamérica

Importancia de la información

- La revolución de la información está afectando la competencia en tres formas vitales:
 1. Cambia la estructura de la industria y altera las reglas de la competencia.
 2. Genera ventajas competitivas al posibilitar a las organizaciones con nuevas formas de superar a sus rivales.
 3. Genera nuevos productos por completo, normalmente desde dentro de las operaciones existentes de la compañía.





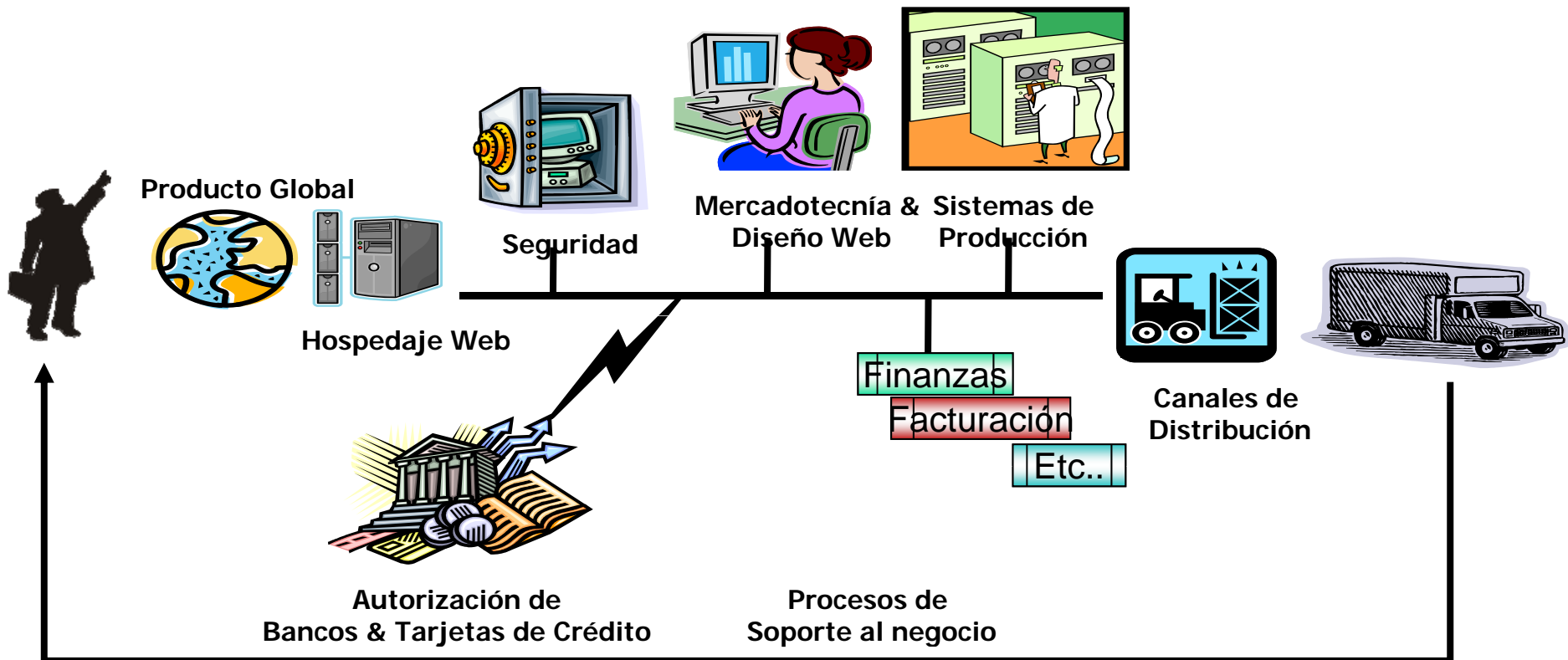
Pero.....

¿Cómo utilizo la información para apoyar a hacer más eficiente a mi organización?

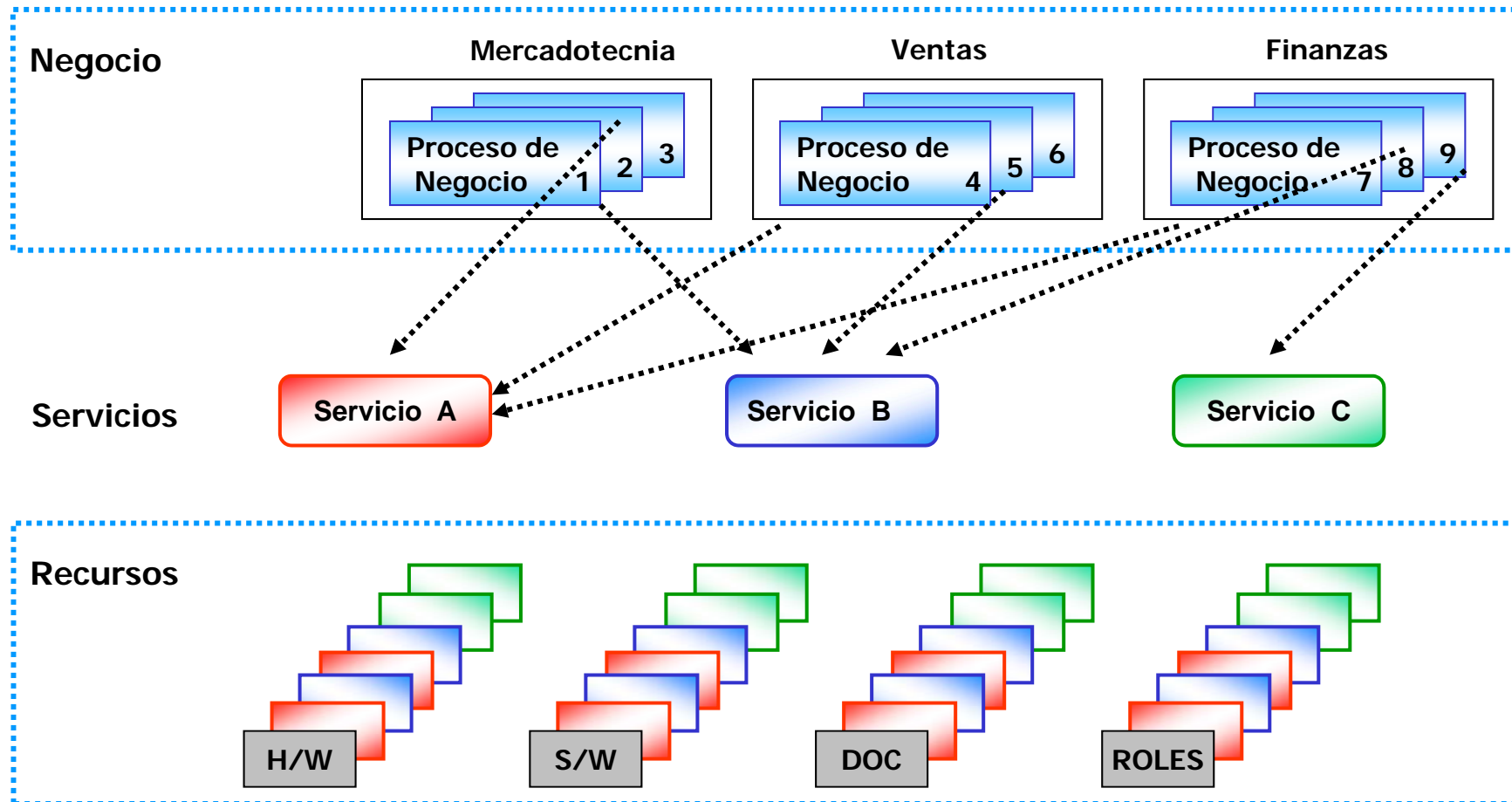
Entendiendo a tu organización mediante la identificación de la cadena de valor



Un concepto importante que resalta el rol de las TI en la competitividad es “cadena de valor”, este concepto divide las diferentes actividades que realiza la compañía para hacer negocios en actividades tecnológicas y económicas.



Servicios





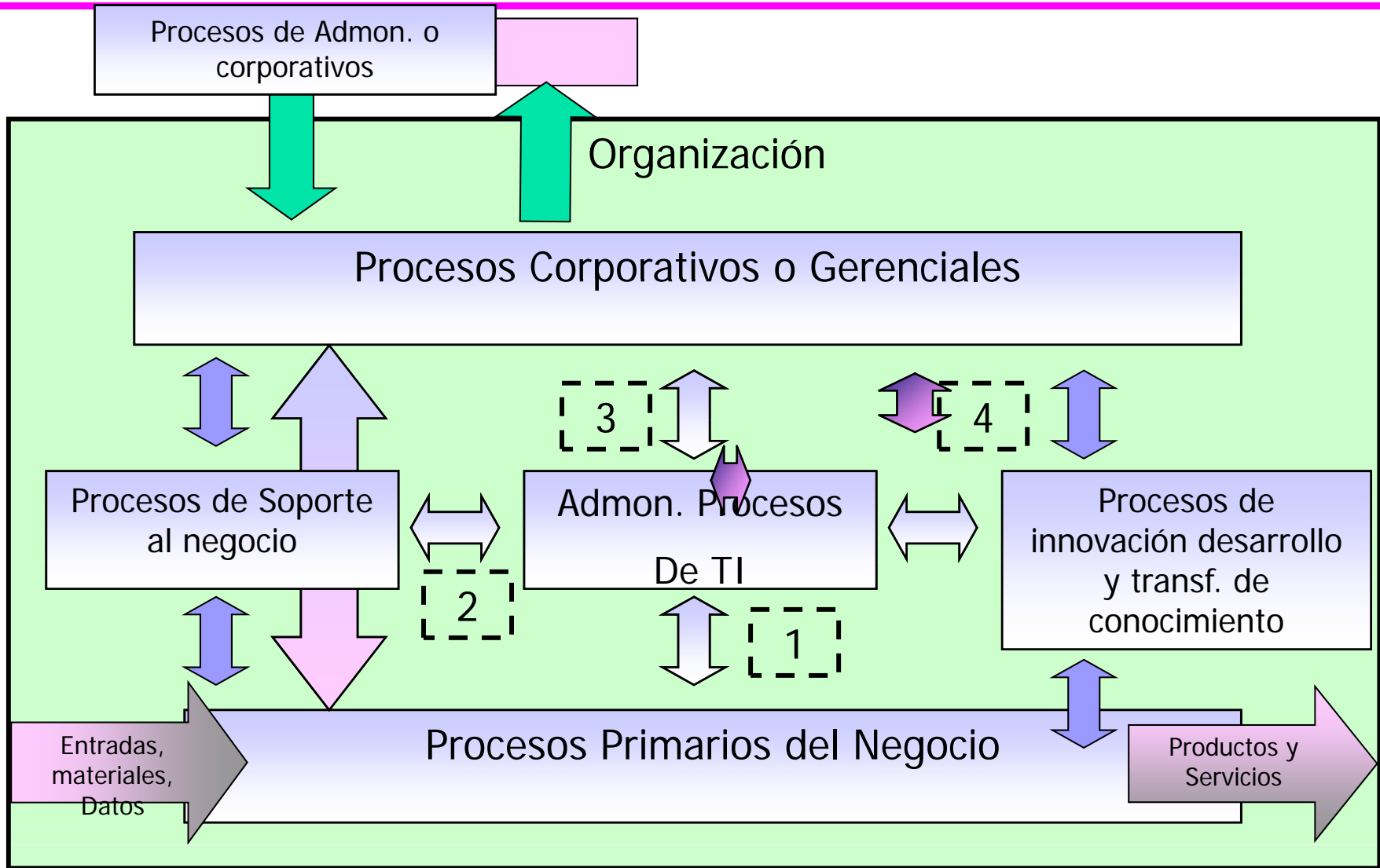
Para entender a la organización

- Dentro de los diferentes servicios organizacionales, la infraestructura de TI se relaciona a la misma con cuatro tipos específicos de procesos:
 1. Procesos Primarios del Negocio
 2. Procesos de Soporte del Negocio
 3. Procesos Corporativos de Administración
 4. Procesos de Innovación, Desarrollo y Transferencia de Conocimientos

Fuente: ITIL – *The Business Perspective On Your IT Infrastructure; Understanding & Improving*



La perspectiva del negocio

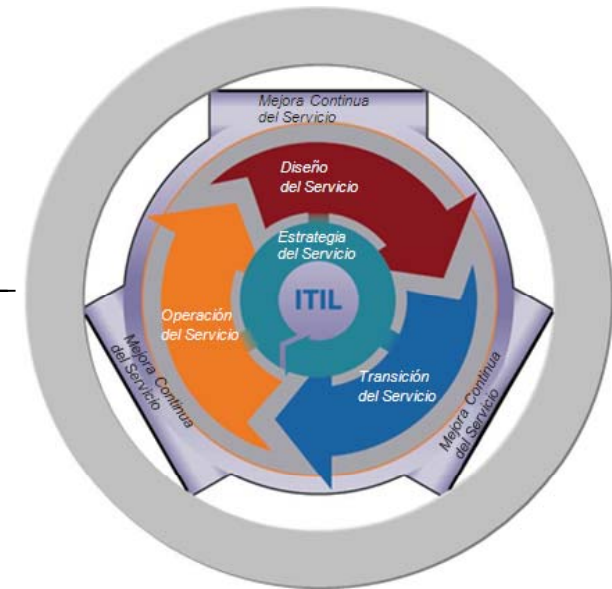


Fuente: ITIL – The Business Perspective On Your IT Infrastructure; Understanding And Improving

¿Cómo lograrlo?



2. Planear el aprovisionamiento de Servicios de TI
 - Procesos de Estrategia y Diseño del Servicio
3. Cumplir con las necesidades del cliente
 - Procesos de Diseño del Servicio
4. Producir, entregar & soportar servicios de TI
 - Procesos de Transición y Operación del servicio
5. Administrar servicios y productos con proveedores externos
 - Procesos de Diseño de Servicios

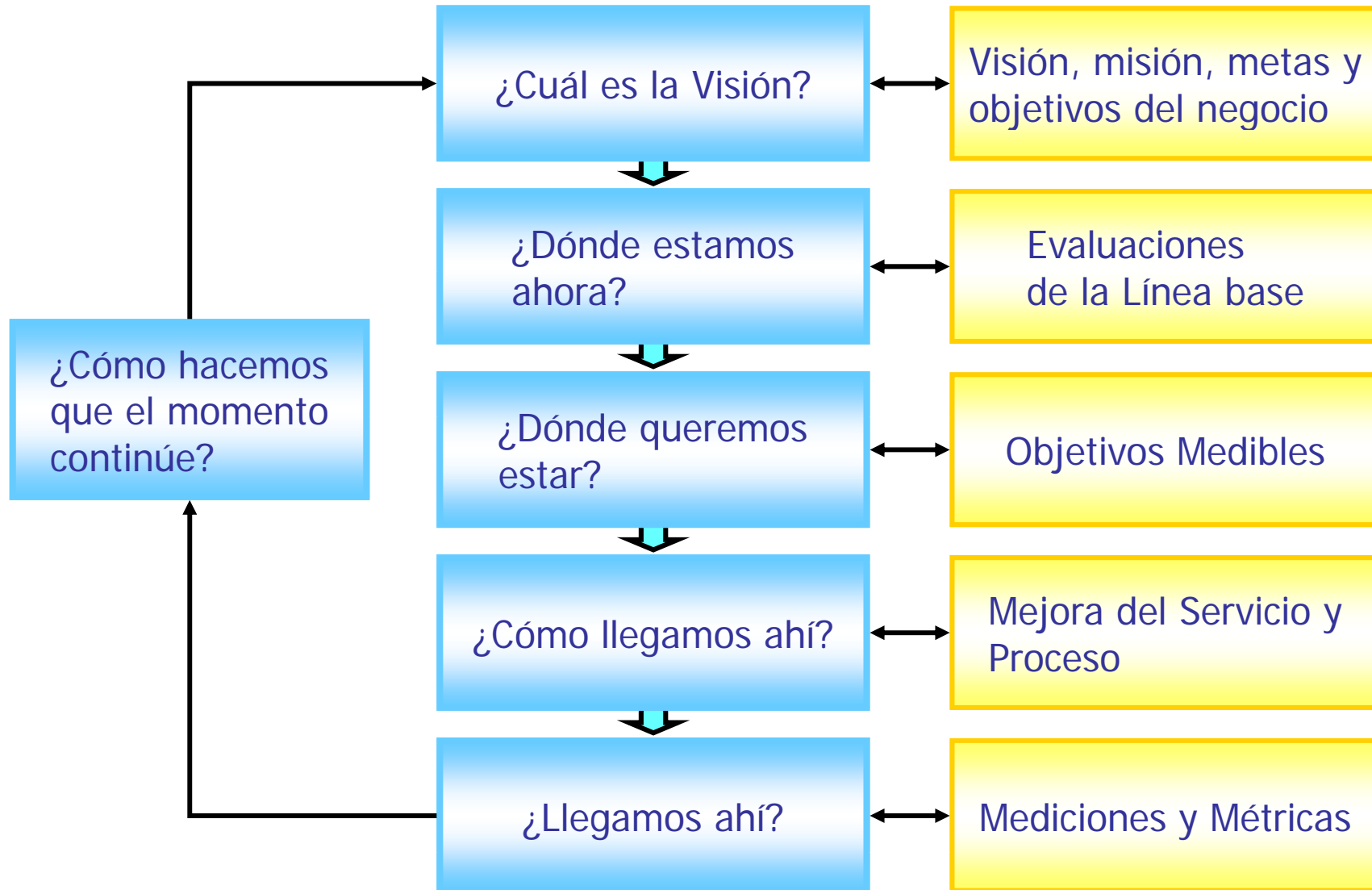


1. Alinear las capacidades de TI con la estrategia del negocio

??????????



Modelo de implementación y adopción



© Crown derechos de reproducción 2007 Reproducida con la autorización de la OGC. Figura 3.2 Mejora Continua del Servicio, página 30

© Pink Elephant, 2010. All Rights Reserved. ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

Pero.....



¿Y..... cómo logro el primer punto?

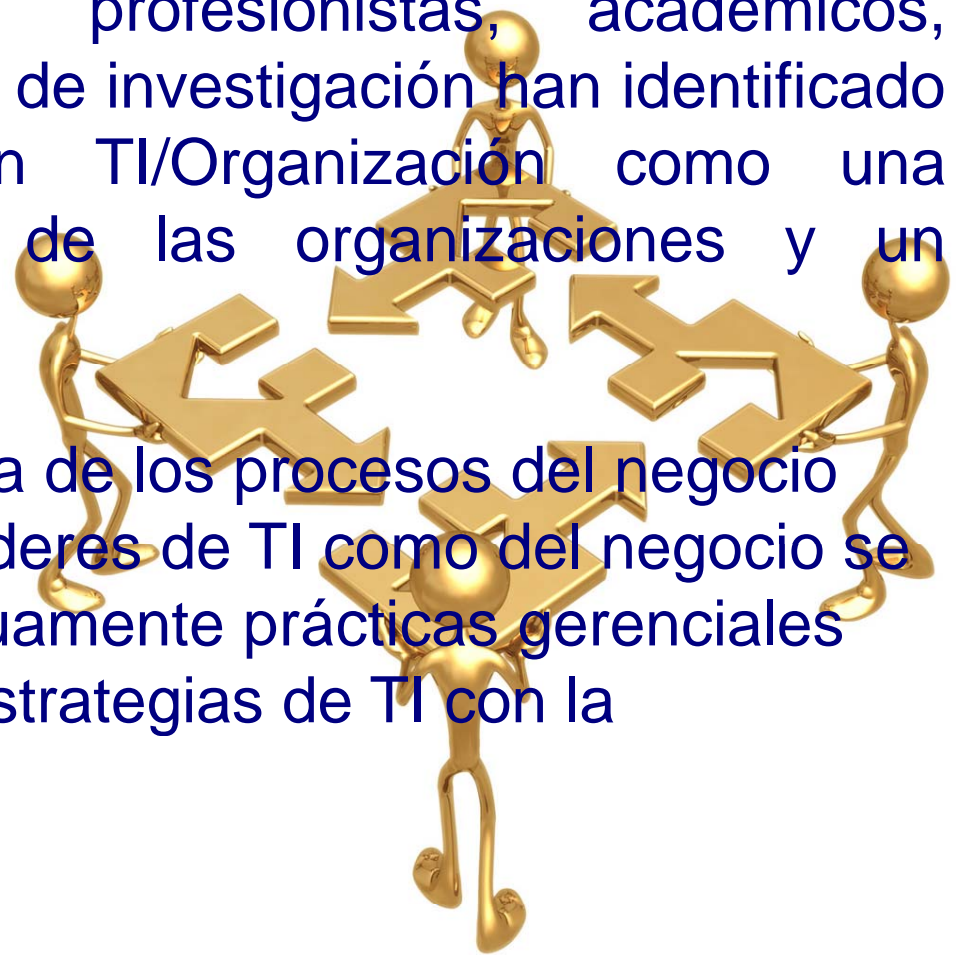
1. Alinear las capacidades de TI con la estrategia del negocio

¿Estamos en problemas?



Por casi tres décadas, profesionistas, académicos, consultores y departamentos de investigación han identificado la carencia de alineación TI/Organización como una preocupación fundamental de las organizaciones y un problema considerable.

Debido a la gran dependencia de los procesos del negocio con la tecnología, tanto los líderes de TI como del negocio se encuentran buscando continuamente prácticas gerenciales que los ayude a alinear las estrategias de TI con la organización.





Alineación Estratégica

La alineación estratégica se enfoca en las actividades que la gerencia lleva a cabo para lograr una cohesión en los objetivos a través del departamento de TI y otros departamentos funcionales de la organización (ej. Finanzas, Mercadotecnia, HRRR, Manufactura).

Por lo tanto, la alineación debe cumplir con ambas perspectivas, cómo TI esta en armonía con la organización, y como la organización debería, o podría estar en armonía con TI. La alineación evoluciona a una relación donde los departamentos de TI y otros departamentos del negocio adaptan sus estrategias de manera conjunta.



Principales Preocupaciones Gerenciales respecto a las TI



		N = 250
Posición		Media
1	Alineación TI Negocio	4.39
2	Planeación estratégica de TI	4.14
3	Seguridad y Privacidad	4.03
4	Atraer, desarrollar y retener profesionistas de TI	3.98
5	Medir el valor de las inversiones de TI	3.84
6	Medir el rendimiento del departamento de TI	3.81
7	Velocidad y agilidad	3.77
8	Creación de una arquitectura de información	3.74
9	Reducción en la complejidad	3.7
10	Reingeniería de procesos del negocio	3.68
11	Gobernabilidad de TI	3.66
12	Introducción rápida de soluciones al negocio	3.62
13	Evolucionar el liderazgo del rol del CIO	3.6
14	Administración de activos de TI	3.25
15	Administración de relaciones con proveedores	3.13
16	Aprovechar las inversiones	2.99
17	Globalización	2.93
18	Sarbanes-Oxley Act	2.91
19	Ompacto del outsourcing en las carreras de TI	2.69
20	Implicaciones sociales de TI	2.52

Fuente: Eph McClean, Jerry Luftman 2009

¿Cuestión de Semántica? O un distractor más?



Términos tales como armonía, ligar, fusionar, encajar, igualar, fundir, converger e integrar son utilizados frecuentemente como sinónimos con el término de alineación (quizá esta es otra razón por la cual la alineación sigue siendo tan evasiva). Cualquiera que sea el término que prefiera, esto sigue siendo un problema persistente que demanda un proceso continuo para asegurar que TI y las estrategias del negocio se adaptan en conjunto de manera efectiva y eficiente

Preguntas comunes

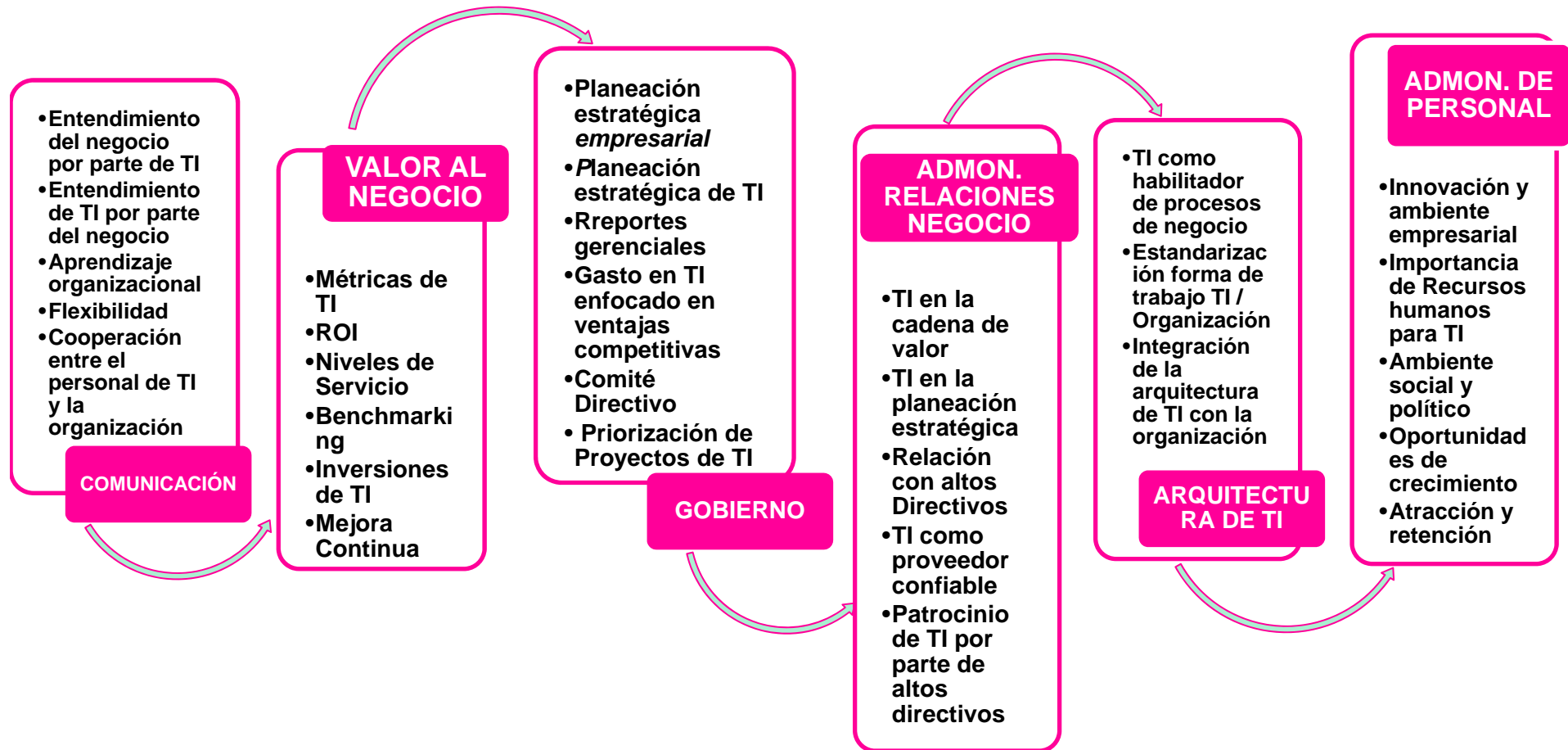
1. ¿Cómo logro medir todo esto?????
2. ¿Cómo identifico el nivel de madurez de mis procesos de ITIL???
3. ¿Cómo puedo conocer cual es la percepción de alineación de TI con la organización?
4. ¿Cómo puedo conocer cuál es la percepción de alineación de la organización con TI?
5. ¿Cómo puedo saber que tan madura esta la alineación TI / Organización?



Escalando el modelo de madurez estratégico de alineación

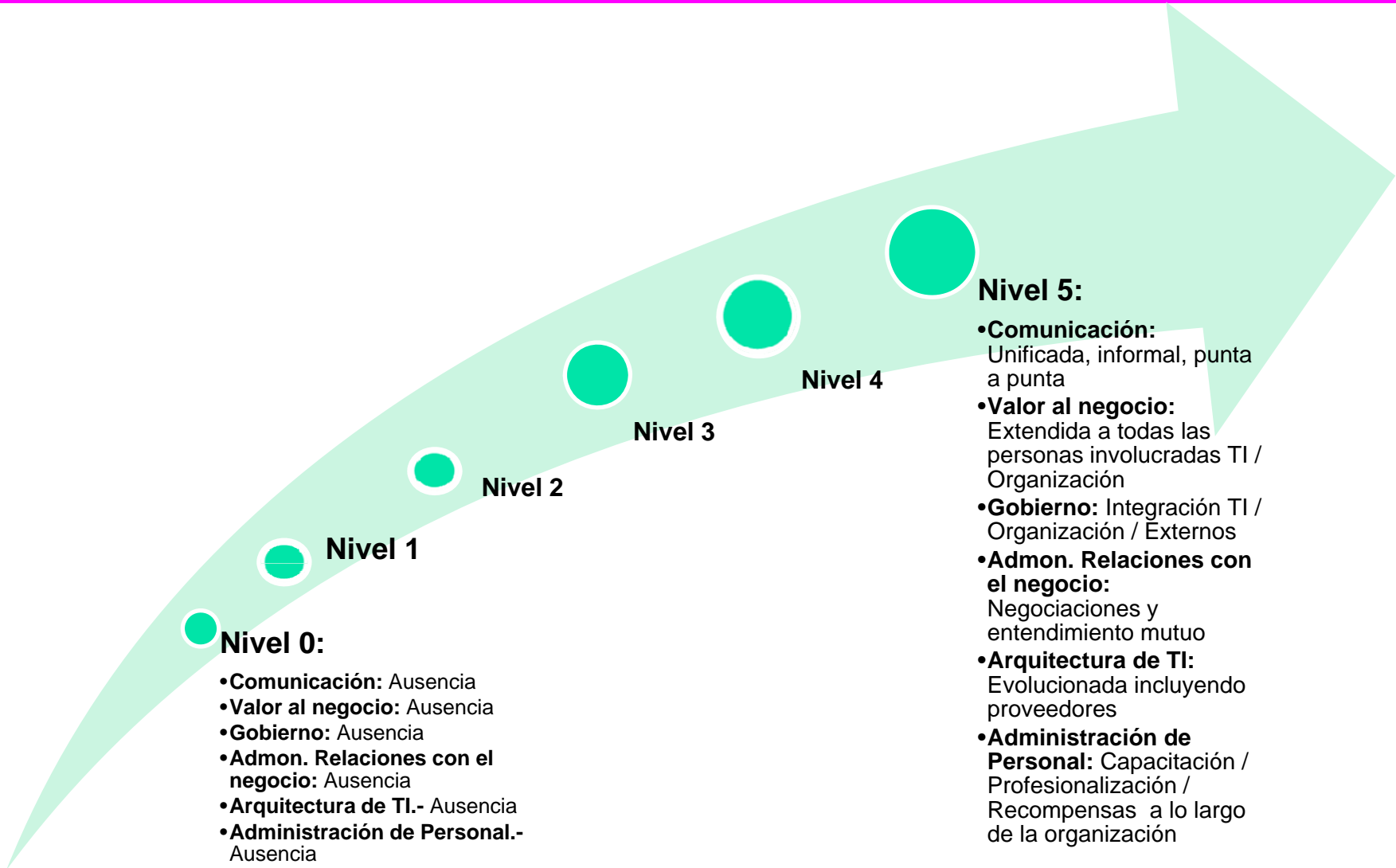


Aspectos a Evaluar





Modelo de Alineación



Adaptado del modelo de alineación Dr. Luftman

¿Preguntas?



m.corona@pinkelephant.com

<http://alineacion.ulsa.edu.mx/>

<http://www.twitter.com/mauriciocorona>

http://twitter.com/ITSM_Iberoameri

www.pinkelephant.com

[¡Celebrando 20 años de experiencia en ITIL!](#)