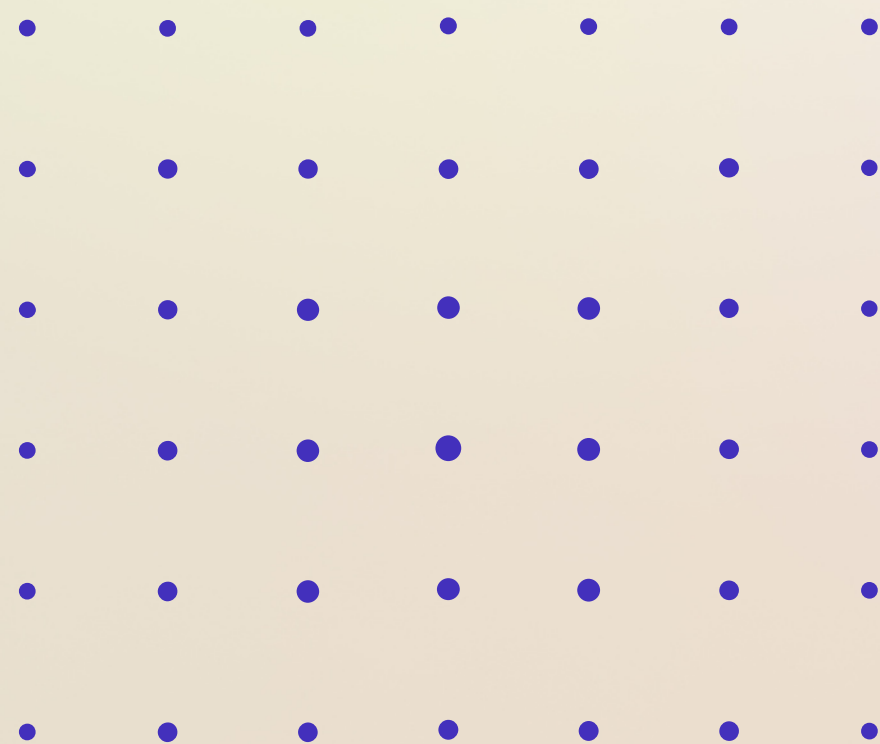


INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY



ALEJANDRO CÓRDOBA RÍOS
ADRIAN DAVID PERDOMO ECHEVERRI



QUÉ ES?

El ITIL es una metodología que involucra una serie de buenas prácticas en la gestión de TI. Abarca la infraestructura del área, el mantenimiento y la operación de los servicios de TI. Su aplicabilidad incluye tanto a los sectores operativos como a los estratégicos. El ITIL sirve para construir un entorno de TI estable y escalable, promoviendo una mejor prestación de servicios y atención al cliente.



fases

Estrategia del servicio

La estrategia de servicio tiene como objetivo crear valor para el cliente, transformando el servicio de TI en un activo estratégico. Para ello, se crea un plan que implica cultura corporativa, gobernanza, políticas y estándares que aseguren la implementación y la gestión de los servicios.

Diseño del servicio

Este proceso mapea la disponibilidad de profesionales del sector y analiza sus habilidades tanto para optimizar los servicios existentes como para desarrollar otros nuevos.

Transición del servicio

Se trata de la implementación del servicio y su validación.

En esta etapa se realizan varias pruebas y también se involucra la cultura organizacional de la empresa, ya que esta transición suele afectar al ambiente corporativo debido a los cambios provocados.

Operación del servicio

En esta fase, el cliente debe notar, de forma clara, el valor del servicio. Por lo tanto, durante este proceso, es fundamental asegurarle que, en caso de fallos, habrá un soporte disponible.

Mejora continua del servicio

Esta etapa tiene como objetivo monitorear y revisar los servicios de TI. Resulta ser una fase importante tanto para comprobar posibles fallos y, así corregirlos, como para definir mejoras.



¿Qué resuelve en la gestión de la configuración?



resuelve el desafío de la falta de claridad y control en los elementos y configuraciones dentro del entorno tecnológico. Proporciona estructuras y procesos para crear y mantener una base de datos de gestión de configuración, donde se registra de manera precisa información sobre componentes, versiones y relaciones. Esto asegura una visión completa y actualizada del entorno, lo que a su vez mejora la toma de decisiones, la implementación de cambios controlados y la identificación rápida de causas raíz en caso de problemas. Además, esta gestión adecuada cumple con requisitos normativos y reduce costos al evitar adquisiciones innecesarias.

Mediante ITIL en la Gestión de la Configuración, las organizaciones pueden superar los desafíos asociados con la gestión desorganizada de componentes de TI. Esta metodología ayuda a mitigar riesgos en la implementación de cambios, facilita la resolución de incidentes y promueve la eficiencia al eliminar redundancias. Además, fomenta la transparencia y la colaboración entre equipos al brindar una base de conocimientos compartida sobre el entorno de TI. En resumen, ITIL en la Gestión de la Configuración optimiza la gestión de activos y configuraciones, resultando en una operación más fluida y eficaz de los sistemas de TI.



ITIL V4 vs ITIL V3

Es importante tener en cuenta que ITIL 4 es una evolución de ITIL v3, con un enfoque más contemporáneo y centrado en el valor, la colaboración y la adaptabilidad en la gestión de servicios de TI. Cada versión tiene sus propias ventajas y desafíos, y la elección entre ellas depende de las necesidades específicas de la organización y el contexto en el que se aplicarán.

ITIL V4

- Enfoque en crear valor para clientes y partes interesadas.
- Introduce el concepto de "valor del servicio".
- Marco de cuatro dimensiones: Organización y Personas, Información y Tecnología, Socios y Proveedores, Valor de Servicio.
- Enfoque en prácticas de gestión adaptables y flexibles.
- Reconoce la importancia de la agilidad y DevOps.

ITIL V3

- Enfoque en procesos y prácticas para la gestión de servicios de TI.
- Ciclo de vida del servicio, desde estrategia hasta mejora continua.
- Enfoque a veces fragmentado en departamentos individuales.