Resumen Tema 9 ITIL

# Conceptos

* **Mejores prácticas**: Una manera de hacer las cosas, aceptado ampliamente y que funciona correctamente.
* **Valor**: Consta de funcionalidad (lo que el cliente recibe) y garantía (cómo lo recibe).
* **Sistema**: Grupo de componentes interrelacionados o interdependientes que forman un conjunto unificado y que funcionan juntos para conseguir un objetivo común.
* **Proceso**: Conjunto estructurado de actividades diseñado por cumplir un objetivo concreto.
* **Servicio**: Medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos.
* **Gestión de servicios**: Conjunto de capacidades organizativas especializadas cuyo fin es generar valor para los clientes en forma de servicio.
* **Función**: Subdivisión de una organización que está especializada en realizar un tipo concreto de trabajo y tiene la responsabilidad de obtener resultados concretos.

**Valor del servicio**: Es el resultado de una combinación de la funcionalidad (lo que recibe el cliente) y la garantía (asegurar la funcionalidad del servicio). La garantía reside en cómo se proporciona. La garantía tiene unos aspectos:

**Disponibilidad**: garantiza que el cliente podrá hacer uso del servicio en las condiciones acordadas.

**Capacidad**: el proveedor del servicio deberá monitorizar eficazmente los problemas de capacidad.

**Continuidad**: garantiza que el servicio es útil para el negocio incluso en momentos de grandes dificultades o desastres.

**Seguridad**: garantiza a los clientes que pueden utilizar el servicio con toda confianza.

# Ciclo de vida de los servicios

## Estrategia del servicio:

Definición de políticas y objetivos

## Diseño del servicio…

… servicios nuevos o modificados para su paso a un entorno de producción.

## Transición del servicio

Gestión y coordinación de los procesos necesarios para la construcción, prueba y despliegue de una “versión” en producción.

## Operación de servicio

Entrega y gestión de servicios para usuarios.

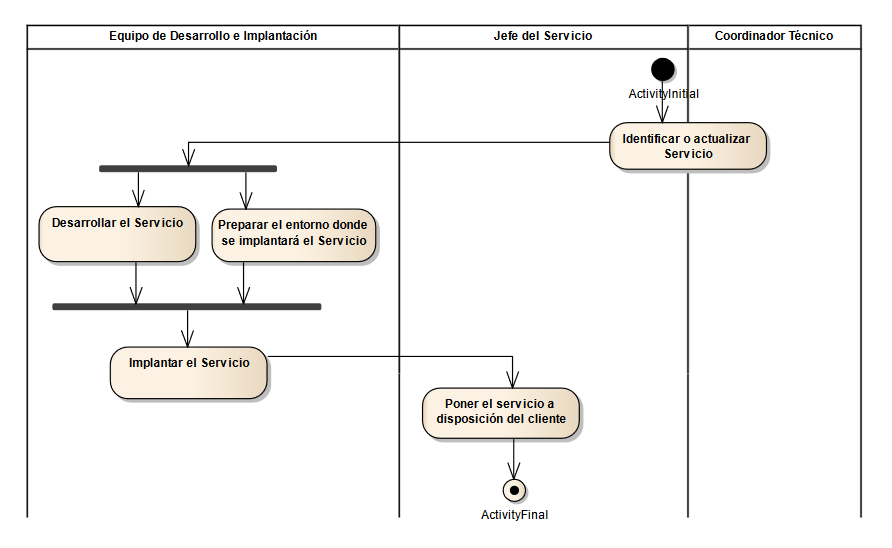
# Mejora continua del servicio

Aprendizaje y mejora, implica **eficacia.**

# Centro de servicio al usuario

Es una unidad funcional con cierto número de empleados que se ocupan de los diversos eventos de servicio: incidencias y peticiones. Las peticiones pueden llegar por llamadas telefónicas, internet, comunicaciones automáticas, etc. Su objetico es restaurar el servicio “normal” en el menor tiempo posible.

# Ejercicio 1



SERVINUBE S.L. ha realizado un estudio de mercado para determinar nuevas oportunidades de negocio. Tras dicho estudio se plantea el desarrollo de nuevos servicios para la gestión de Máquinas Virtuales que lo diferenciará del resto de la competencia aportando más valor a sus clientes.

¿Qué modelo de referencia de los vistos en clase le recomendaría a SERVINUBE SL para cubrir todo el ciclo de vida de los servicios?

Explique brevemente cada una de las fases o etapas del ciclo de vida.

R:

Usa el modelo de referencia ITIL y las fases del ciclo de vida son las siguientes:

(está explicado en el resumen)

# Ejercicio 2

El servicio de búsquedas de Twitter permite obtener un listado de tweets a partir de un conjunto de palabras, etiquetas o incluso lugares geográficos. Por ejemplo, obtener los

tweets que contengan #Cervantes y se hayan escrito en Sevilla. En 2011 se realizó una reingeniería del servicio de búsquedas, tras la cual la latencia de usuario mejoró en tres veces, es decir, la nueva latencia fue un tercio de la latencia anterior. La latencia de usuario es el retardo que los usuarios experimentan de media desde que emiten una búsqueda hasta que el servicio devuelve el resultado.

Explique los componentes del concepto de valor según ITIL y aplíquelos a este caso.

R:

Los componentes del valor son la funcionalidad y la garantía.

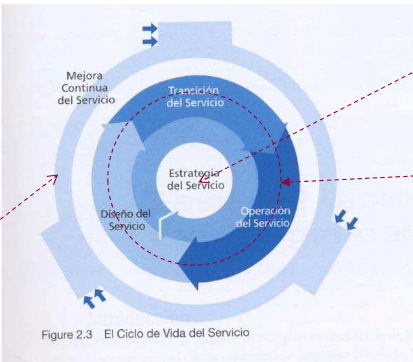
La funcionalidad corresponde al servicio de búsqueda.

Y la garantía a la reingeniería, concretamente la disponibilidad. El cliente tiene una mejor disponibilidad porque hay una mejor latencia.

# Ejercicio 3

Una organización dedicada a la formación desea ofrecer a sus posibles alumnos la posibilidad de matricularse en los cursos que oferta a través de internet, para lo cual contacta con el departamento TI de la organización y le solicita la implantación de un servicio que permita llevar a cabo la matriculación on-line por internet.

El departamento TI utiliza ITIL para llevar a cabo la gestión de los servicios, por lo que en el contexto de ITIL y según lo estudiado en la asignatura, se ha de representar gráficamente el ciclo de vida que debe soportar el servicio de matriculación que precisa la organización, así como describir muy brevemente cada una de las fases que se distingan en el ciclo de vida.



# 