

# ITIL INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

## ¿QUE ES?

es una biblioteca de mejores prácticas para gestionar servicios de TI y mejorar el soporte y los niveles de servicio de TI. Uno de los principales objetivos de ITIL es promover la alineación entre los servicios de TI y los objetivos comerciales, incluso a medida que cambian.



## PARA QUE SIRVE

- Mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de TI.
- Alinear la TI con el negocio.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Reduce costos



### Fases:

- Etapa 1: Estrategia de servicio.
- Etapa 2: Diseño del Servicio.
- Etapa 3: Transición del Servicio.
- Etapa 4: Operación del Servicio.
- Etapa 5: Mejora Continua del Servicio.

## ROLES EN LA

## PRIMERA FASE

--Propietario del Proceso:  
asegura la alineación del proceso con los objetivos del negocio.

--Gestor del Proceso:  
implementa el proceso y asegura su cumplimiento.

