

ITIL

Clave en la gestión de servicio de TI

¿Qué es ITIL?

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es un conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

Su objetivo es alinear los servicios de TI con las necesidades del negocio y mejorar la eficiencia y calidad del servicio.






¿Para qué sirve?

- Organiza procesos de TI
- Mejora la atención al cliente
- Reduce costos innecesarios
- Fomenta la mejora continua
- Minimiza errores y tiempos muertos

Ciclo de vida del servicio

1. Estrategia del servicio. Define los objetivos del negocio y cómo TI los puede apoyar.
2. Diseño del servicio. Planifica nuevos servicios o mejoras con calidad y eficiencia.
3. Transición del servicio. Implementa los servicios en el entorno real (gestión del cambio).
4. Operación del servicio. Gestiona el día a día (incidentes, problemas, solicitudes).
5. Mejora continua del servicio. Evalúa y optimiza procesos de manera constante.

¿Quién usa ITIL?

-  Empresas de tecnología
-  Hospitales
-  Gobiernos
-  Universidades
-  Grandes comercios

Participantes principales en la Estrategia del Servicio

1. Gerente de Estrategia de Servicio (Service Strategy Manager)

- Lidera el desarrollo de la estrategia de TI.
- Se asegura de que la estrategia esté alineada con los objetivos del negocio.
- Analiza el mercado, los servicios existentes y las oportunidades de mejora.

2. Dueño del Servicio (Service Owner)

- Responsable de un servicio específico a lo largo de su ciclo de vida.
- Aporta información sobre el valor que el servicio entrega al negocio.
- Participa en decisiones estratégicas sobre su servicio.

3. Gerente de la Cartera de Servicios (Service Portfolio Manager)

- Administra el portafolio de servicios (todos los servicios actuales, en desarrollo y retirados).
- Evalúa cuáles servicios se deben ofrecer, modificar o eliminar.

4. Gerente de Finanzas de TI (IT Financial Manager)

- Define y controla los costos, presupuestos y modelos de financiación.
- Se asegura de que los servicios sean financieramente sostenibles.

5. Alta dirección / Stakeholders del negocio

- Representan los intereses del negocio (no técnicos).
- Proveen objetivos estratégicos y expectativas que deben cumplirse.

6. Gerente de Relaciones con el Negocio (Business Relationship Manager)

- Actúa como enlace entre TI y las áreas de negocio.
- Asegura que las necesidades del negocio estén claras en la estrategia.