¿Qué es ITIL?

- Actualmente es el referente mundial de Gestión de Servicios TI
- Contiene documentación especializada para la planificación, prestación y soporte de los servicios TI
- Comenzó a desarrollarse en el antiguo CCTA, que pasó a ser la OCG
- Es la fuente de guias más reconocida
- Son pautas para la buena práctica

- VENDOR-NEUTRAL: no se basa en una plataforma en particular sino en los procesos, para que pueda funcionar en cualquier organización

-NON-PRESCRIPTIVE: se puede adaptar a todos los tipos y tamaños de proveedores de servicios. Se puede adoptar ITIL, y adaptarlo

-BEST-PRACTICE: representa las experiencias y tendencias de los

Activos de un Servicio

- RECURSO: término general que incluye infraestructura TI, personas, dinero o cualquier otra cosa que pueda ayudar a proporcionar un servicio TI
- Se consideran activos tangibles de una organización
- CAPACIDAD: habilidad de una organización, persona, proceso, aplicación, servicio TI u otro #ew para llevar a cabo una actividad
- Se consideran activos intangibles de una organización
- Es relativamente fácil adquirir recursos en comparación con capacidades, pues éstas se desarrollan con el tiempo y son difficiles de reproducir por la competencia
- Las capacidades representan la habilidad de una organización para coordinar, controlar y desplegar sus recursos de forma que se produzca un valor. Se utilizan para transformar los recursos en servicios con valor

Editor oficial de todas las

ItSMF International Comunidad sin ánimo de lucro s

- comunidad sin animo de lucro pa profesionales. Proporciona soporte local Promueve los conceptos ITIL y organiza eventos
- Resultado de llevar a cabo una actividad, seguir un proceso, prestar un servicio TI, etc. Valor de un Servicio

Un servicio es un medio de proporcionar valor a los elientes facilitándoles los resultados (ourcomes) que quieren obtener sin necesidad de que éstos suman la responsabilidad (ouncership) de los costes y riesgos específicos

- El valor de un servicio puede considerarse como el **nivel** o **grado** en que éste cumple las **expectativas** de los **clientes**
- Un servicio aporta valor a una organización solamente cuando sus beneficios se perciben mayores que el coste de su obtención
- ✓VALOR DE UN SERVICIO = UTILIDAD + GARANTÍA
- UTILIDAD (UTILITY): es la funcionalidad que ofrece un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular
- Está relacionada con lo que el cliente obtiene del servicio
- Adecuación al propósito
- El servicio aumenta el rendimiento medio bien sea mejorando la productividad o resultados del cliente o bien eliminando restricciones en su rendimiento
- GARANTÍA (WARRANTY): es la seguridad o garantia de que un producto o un servicio va a satisfacer los requerimientos acordados. Éstos pueden ser un contrato, un acuerdo formal de nivel de servicio (SLA-Service Level Agreement), un mensaje de marketing o la
- Está relacionada con cómo se proporciona el servicio (disponibilidad, capacidad, fiabilidad en forma de continuidad y seguridad, usabilidad, etc.)

✓ Tipos de servicios TI

- Servicios visibles por el cliente: servicios TI que ve el cliente y que normalmente dan soporte a sus procesos de negocio
- Servicio al eliente interno: servicio IT que apoya directamente a un proceso de negocio gestionado por otro departamento o unidad de la organización (por ejemplo base de datos para la gestión de almaceoes, software para la emisión de facturas, etc.).
- Servicio al cliente externo: servicio IT que se proporciona directamente a un cliente externo (por ejemplo conesión wifi en un aeropuerto)
- Servicios Core: servicios TI que proporcionan los resultados básicos que desea el cliente, el valor que éste busca y por el que está dispuesto a pagar (Ej. Servicio de gestión financiera y de personal)
- Servicios Enabling: servicios TI que son necesarios para prestar servicios
- Servicios Enhancing: servicios TI que se añaden a los servicios core para hacerlos más atractivos de cara al cliente.

Gestión de Servicios TI

Paquete de Servicios

- Colección de dos o más servicios que se han combinado para ofrecer una solución a un tipo de necesidad específica de un cliente o para soportar resultados de negocio específicos
- Los paquetes de servicios pueden incluir servicios core, servicios

Paquete de Nivel de Servicios

Diferentes opciones en las que se modifica uno o más componentes de un paquete de servicios para adaptarse cada tipo específico de ciscute, de forma que sea posible reutilizar un mismo paquete para múltiples effentes

Proporciona servicios TI a los clientes. Todas las organizaciones TI deberian actuar como proveedores de servicios.

- Internos
- Departamento o unidad interna de la empresa
- Compartidos

Proveedor interno compartido entre varios departamentos o unidades de negocio

• Externos

Entidad comercial externa que proporciona servicios TI (previo pago)

♦ Cliente

Persona o entidad que adquiere servicios, define y acuerda los objetivos a Nivel de Servicio pero no tiene por qué utilizar el servicio directamente

- Trabajan en la misma organización que el proveedor TI
- Externos

Trabajan en una organización diferente al proveedor TI

Usuario

Persona que utiliza los TI diariamente. Distintos de los clientes porque estos negocian el nivel de servicio en nombre de usuarios y consumidores

Suministrador/Distribuidor

Tercero responsable de suministrar bienes que se requieren para prestar servicios TI