

ITIL

Que es ?

Es una biblioteca de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI. Es un marco de gestión de servicios de TI que ayuda a las empresas a alinear sus servicios de TI con los objetivos del negocio y a mejorar la calidad de los servicios de TI que ofrecen a sus clientes.

para que sirve ?

El principal objetivo de ITIL es alinear los servicios de TI con las necesidades del negocio, mejorando la eficiencia y la calidad de los servicios de TI.

Ayuda a entender mejor las necesidades del cliente y a cumplir con sus expectativas.

Optimiza procesos y recursos, eliminando tareas redundantes o innecesarias.

Caracterisiticas

1. Enfoque centrado en el cliente
ITIL se basa en entregar valor al cliente mediante servicios de TI alineados con las necesidades del negocio.
2. Mejora continua
Incorpora un ciclo de mejora continua del servicio (CSI), que busca evaluar y optimizar constantemente los servicios y procesos de TI.
3. Estructura basada en procesos
Define una serie de procesos y funciones organizadas en torno al ciclo de vida del servicio. Cada proceso tiene objetivos, entradas, salidas y roles definidos.

